

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO NO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – ESTUDO DE CASO

Christina Garcia(1); Franciane Formighieri(2); Taciana Tonial(3) & Neimar Follmann(4)(1) Acadêmica do 4º Ano do Curso de Administração da UTFPR Campus Pato Branco. (2) Acadêmica do 4º Ano do Curso de Administração da UTFPR Campus Pato Branco. (3) Acadêmica do 4º Ano do Curso de Administração da UTFPR Campus Pato Branco. (4) Professor do Curso de Administração da UTFPR Campus Pato Branco.

cchris_garcia@hotmail.com; framiga@hotmail.com; taci_tonial@yahoo.com.br; follmann25@yahoo.com.br;

Resumo – Os Sistemas de Informações Gerenciais (SIG), são ferramentas importantes no processamento dos dados empresariais que auxiliam nas tomadas de decisões. Contudo, para que estes sistemas funcionem com eficácia é necessário que seus usuários disponham de conhecimentos suficientes sobre o software, a internet e as informações da empresa necessárias para o seu manuseio. Por isso, os processos de implantação e treinamento, bem como suporte técnico, são essenciais para o funcionamento deste sistema, sendo que, através da antecipação de problemas e ações corretivas adequadas as chances de sucesso do sistema podem ser maximizadas.

Palavras-Chave - informação; sistema de informação gerencial; implantação.

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO NO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – ESTUDO DE CASO

1. INTRODUÇÃO

Vivemos em uma sociedade globalizada e altamente competitiva, onde a informação é um elemento primordial para o sucesso de uma empresa. Nesse sentido, os sistemas de informação são vitais para o bom funcionamento de uma organização.

Laudon e Laudon (2001), ressaltam que o mundo dos negócios passa por três grandes mudanças: o fortalecimento da economia global; a transformação de economias e sociedades industriais em economias baseadas em serviços, informação e conhecimento; e a transformação das empresas. Conforme os autores, essas mudanças acarretam em novos desafios para as empresas e sua administração. Por isso, os sistemas de informação são importantes não somente como ferramenta auxiliar, mas também, como complemento indispensável ao sucesso das empresas.

Sendo assim, este artigo científico está dividido em seis capítulos: primeiro: introdução; segundo: materiais e métodos utilizados para sua elaboração; terceiro: conceitua um sistema de informações gerenciais e como neste acontecem as etapas de implantação e treinamento; quarto: descreve-se o estudo de caso; quinto: apontam-se os resultados obtidos com o estudo de caso e por último as referências.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Para o desenvolvimento deste artigo científico, utilizou-se a pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, tendo como procedimento técnico o estudo de caso.

Para coleta de dados fez-se uso da entrevista pessoal, onde a população delimitada foram empresas do ramo de desenvolvimento de software na cidade de Pato Branco-PR, da qual, duas empresas compõem a amostra, sendo esta, não probabilística e intencional.

3. SIG: IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

De acordo com Laudon e Laudon (1999, p.04),

um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

Os sistemas de informação em uma organização transformam os dados em informações, que serão utilizadas na coordenação de fluxo de trabalho da empresa, auxiliando e facilitando o processo de gestão. Dados, de acordo com Freeman e Stoner (1985), são os números e fatos brutos, não analisados, e as informações, são estes dados, reorganizados ou analisados, sob alguma ótica e significado.

Robbins (2002), afirma que um sistema de informação gerencial deve prover a administração regularmente das informações que ela necessita, fornecendo informações e não somente dados.

Os dados são necessários, mas as informações são vitais. Para Lacombe e Heilborn (2003, p.449), “a informação é o insumo mais importante para as decisões”. E, se esse é o principal insumo para a tomada de decisão na organização, deve ser gerenciado com uma ferramenta ideal, e, nesse caso, através de um sistema de informação gerencial.

Freeman e Stoner (1985, p.488) destacam que os “sistemas de informação gerencial (SIG) estão se tornando rapidamente indispensáveis para o planejamento, as decisões e o controle”. Os sistemas de informação gerencial reúnem informações necessárias à tomada de decisão.

Porém, a característica de um SIG vai além de informações bem agrupadas e ordenadas. Nele, as informações devem estar integradas de forma consistente, e o processamento e a comunicação devem ser dinâmicos e precisos. Além disso, deve ser eficaz, para prover informações administrativas em tempo hábil (LACOMBE e HEILBORN, 2003).

Uma tecnologia que ajuda a promover a rapidez de informações, especialmente nesses tempos de globalização, é a Internet. Conforme definição de Laudon e Laudon (1999, p.07) a Internet “é uma vasta rede de redes interligadas conectando organizações empresariais, governamentais, científicas e educacionais, assim como indivíduos, através do globo”. Segundo os mesmos autores, a Internet está revolucionando a maneira como se manejam as informações, e remodelando o papel da tecnologia no processo de solução de problemas (LAUDON e LAUDON, 1999).

Embora as tecnologias de informação sejam necessárias ao processo de implantação de um SIG, elas constituem apenas bases técnicas ou ferramentas dos sistemas de informação (LAUDON e LAUDON, 1999).

Os sistemas de informação abrangem as tecnologias, os procedimentos organizacionais, as práticas e as políticas que geram informação e as pessoas que trabalham com essa informação (Laudon e Laudon, 1999, p.09).

Assim, de nada adianta dispor da melhor tecnologia se não se possuem pessoas capacitadas e dispostas a utilizá-la. Por isso, a participação dos colaboradores começa imediatamente na fase do desenvolvimento do novo sistema de informação e tem suma importância na sua implantação.

Na fase do desenvolvimento, o novo sistema de informação é elaborado como resposta a um conjunto de problemas e necessidades que a empresa dispõe. Já a implementação é a inserção deste sistema na empresa, envolvendo atividades de administração desta inovação (LAUDON e LAUDON, 2001).

O desenvolvimento é a fase preparatória, mas a real transformação acontece na implantação. Neste último, a figura do analista de sistemas aparece como agente de mudança. Ele é o catalisador para todo esse processo e o principal responsável pelo sucesso do mesmo. Conforme Laudon e Laudon (2001, p.247), “o agente de mudança se comunica com os usuários, faz a mediação entre grupos interessados concorrentes e assegura que o ajuste organizacional para tais mudanças esteja completo”.

Nesse processo, o sucesso também depende de fatores organizacionais e gerenciais. Todos os envolvidos são, possivelmente,

usuários, e têm um profundo impacto sobre o resultado do sistema (LAUDON e LAUDON, 2001).

Oliveira (1999, p.120), fala da implantação, e segundo ele “essa fase é a mais problemática pelo simples fato de envolver elevada intensidade de aspectos comportamentais”.

Segundo Laudon e Laudon (2001), nem todos os aspectos do processo de implantação podem ser controlados ou planejados, porém, as chances de sucesso do sistema podem ser maximizadas pela antecipação de problemas potenciais de implementação e ações corretivas adequadas. Essas ações podem ser realizadas na fase de implantação ou posteriormente a ela.

Para Cassarro (2003), não basta analisar, desenvolver e implantar um sistema se, depois disso, não houver uma avaliação dos resultados. Segundo ele, essa avaliação deve ser constante, objetivando a melhoria do sistema e a conseqüente otimização dos resultados.

4. ESTUDO DE CASO – IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO

O presente estudo de caso visa analisar os métodos utilizados para implantação de um sistema de informações, envolvendo treinamento e suporte técnico. Para tal objetivo, foram realizadas entrevistas em duas empresas do ramo de desenvolvimento de software, ambas na cidade de Pato Branco-PR.

As empresas em questão têm seus nomes omitidos, sendo que houve uma solicitação de seus dirigentes nesse sentido. Com o intuito de manter confidência sobre estas informações, as empresas serão denominadas como empresa A e empresa B.

A empresa A atua em diversas áreas através de um programa genérico que pode ser adaptado à necessidade de cada cliente. Conta hoje com 14 colaboradores, estando todos aptos a realizar treinamento e suporte técnico. A empresa B é focada em duas áreas distintas: software para sindicatos e associações, e construtoras e incorporadoras de obras. Esta empresa possui três colaboradores, onde apenas dois realizam treinamento e suporte técnico.

No que se refere à duração do processo de implantação, existe uma diferença considerável entre as duas empresas devido ao método utilizado. Na empresa A, o sistema é implantado, configurado e após esse processo é fornecido o treinamento específico para os usuários que vão utilizar determinado módulo do sistema. Dessa maneira, o

treinamento consiste em exposições explicativas dos processos. Há ainda, neste caso, por solicitação da gerência, a necessidade de habilitar todos os usuários ao sistema. Para este processo a empresa utiliza vídeos e palestras sobre o conteúdo do sistema integral. Esse processo costuma levar em média trinta dias.

Já na empresa B, o tempo médio de implantação é de quatro dias, sendo em diferentes circunstâncias. Segundo o entrevistado, é necessário que o usuário abasteça o sistema de dados para que o processo de implantação continue. Para treinamento a empresa adota o método de aula presencial.

Ambas as empresas afirmam que a qualificação e conhecimento dos usuários quanto ao sistema operacional é fator primordial para a determinação do prazo de implantação. Foram destacados ainda, como fator de sucesso ou fracasso de implantação pela empresa A, a falta de conhecimento de legislação e hardware, e pela empresa B, sistema operacional e hardware desatualizados e falta de tempo dos usuários para alimentação do sistema, “é preciso priorizar”, diz o entrevistado da empresa B, afirmando ainda, a importância de existir um produto específico para cada segmento, sendo capaz de fornecer informações mais precisas ocasionando em uma tomada de decisões mais eficaz.

As ferramentas utilizadas para suporte técnico nas duas empresas são bastante semelhantes. Ambas utilizam a Internet como principal ferramenta, através de programas como Messenger (diálogo através de uma caixa de texto), E-mail, NetMeeting (a empresa assume o controle da máquina do usuário), e Skype (sistema de voz). Telefone ainda é utilizado, porém com menos frequência, e caso o problema não possa ser resolvido através destes métodos utiliza-se à visita ao cliente.

O sucesso do sistema é medido pelas duas empresas através do bom funcionamento do mesmo, porém, percebemos na empresa B uma maior preocupação com a satisfação do cliente. Ela entra em contato com toda sua carteira de clientes a cada trimestre, a fim de coletar impressões dos usuários sobre seu produto, questionando ainda se existem novas necessidades. A empresa A, realiza este contato apenas na primeira quinzena, após a implantação do sistema, já os demais contatos são por necessidades dos clientes.

5. CONCLUSÕES

O processo de implantação de um SIG é de suma importância para que as empresas obtenham sucesso nos

resultados esperados. Através de uma implantação e treinamento adequados, dúvidas e possíveis problemas poderão ser sanados.

Porém, ressaltamos que, conforme verificamos no estudo de caso apresentado, bons resultados só serão conseguidos através de um sistema de informação gerencial adequado as necessidades da organização e um suporte técnico competente e profissional. Além disso, o usuário do sistema precisa conhecer e dominar as ferramentas e não somente o software, além de possuir noções básicas de informática e, sobretudo, conhecer os processos da organização que são exigidos para manusear esse sistema.

6. REFERÊNCIAS

CASSARRO, A. C. **Sistemas de informações para tomada de decisões**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2003.

FREEMAN, R. E.; STONER, J. A. F. **Administração**. Rio de Janeiro: Prientice-Hall, 1985.

LACOMBE, F. J. M., HEILBORN, G. L. J. **Administração: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J. P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S. A, 2001.

_____. **Sistemas de Informação - com Internet**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S. A, 1999.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: saraiva, 2002.