



Sistema de informação e Tecnologia empresarial: estudo de caso em uma empresa de *software* de Nova Andradina, MS

Fabiane Cristina Silva de França¹

Daniele Reale Araújo²

Geovana Joanoni Vieira³

Jamson Justi⁴

Edrilene Barbosa Lima Justi⁵

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS-CPNA)

Resumo

A tecnologia da informação facilita a administração de uma empresa, controlando seus recursos, minimizando os desperdícios e aumentando a produção, visando a lucratividade. Este trabalho é um estudo de caso, descritivo sobre a empresa Ganso, que desenvolve pacotes de *software* para os mais variados tipos de comércio, situada na cidade de Nova Andradina, MS. Através de uma visita técnica à empresa, e uma entrevista realizada com um dos colaboradores da organização, pode-se obter como leitura, um resultado positivo sobre a empresa, utilizando o sistema de informação com o melhor da tecnologia existente, atendendo seus clientes com diferenciais em pacotes de sistemas (*software*) únicos, criados pela própria empresa, tornando-se dessa forma competitivo no mercado, promovendo a expansão da empresa para outras cidades e estados.

Palavras-chave: Tecnologia; sistema de informação; pacote de software e diferencial.

Introdução

Com as mudanças bruscas que ocorrem no mercado, observa-se a importância da tecnologia da informação nas empresas, no intuito de trabalhar da melhor forma possível, sendo mais ágeis, aumentando a produção, diminuindo os desperdícios e facilitando o atendimento aos clientes e ao acesso aos produtos e serviços oferecidos, já que a inovação muda de um ano para outro de maneira rápida. Através de constante inovação tecnológica, é possível cada vez mais, melhorar os sistemas de informação.

Dado o caráter da organização pesquisada, estabeleceu-se o seguinte problema: Como utilizar o sistema de informação com a tecnologia, para desenvolver um diferencial e ser competitivo no mercado? O objetivo principal da pesquisa é identificar como competir no mercado, utilizando a tecnologia da informação, da empresa Ganso Sistemas, que está localizada na Avenida Antônio Joaquim de Moura Andrade, no centro da cidade de

¹ Graduanda em Administração-Bacharelado. bianekiss2013@gmail.com

² Graduanda em Administração-Bacharelado. danielereali2@gmail.com

³ Graduanda em Administração-Bacharelado. geovana.adm2017@gmail.com

⁴ Graduado em Engenharia Mecatrônica. Doutorando em Física Ambiental. jamson.justi@ufms.br

⁵ Graduada em Administração. Doutora em Desenvolvimento Regional. edrilene@gmail.com



Nova Andradina, MS. Sobre as organizações no mercado global e a relação dos trabalhadores em todas as áreas comerciais, e suas contribuições para obterem sucesso, observa-se que:

As organizações e os empresários continuam a operar em um mercado global crescentemente competitivo, e os trabalhadores em todas as áreas comerciais, incluindo contabilidade, serviços ao cliente, finanças, recursos humanos, sistemas de informações (SI), marketing, produção e desenvolvimento de pesquisa devem estar preparados para fazer as contribuições necessárias e obterem sucesso, (STAIR, 2015).

Atuando nesta cidade a quase 20 anos, fundada em 2000, a Ganso é uma fábrica de *software* especializada no desenvolvimento de soluções inspiradas nos desafios do varejo para Supermercado, Lojas de Materiais para Construção, Autopeças, Vestuário e Móveis. A tecnologia da informação existe a muito tempo, e com o passar dos anos ela vem se revolucionando e inovando, numa velocidade imensurável. As empresas no geral que lidam com desenvolvimento de *software*, necessitam estar atentas a inovação e diversos modos de criação.

Pode-se observar a mudança que o mercado teve com a tecnologia da informação, o quanto os negócios cresceram e a facilidade de gerenciar os recursos das empresas, com a ajuda dos sistemas. Hoje em dia só é possível ser competitivo utilizando de tudo que a tecnologia da informação pode oferecer, para administrar os negócios e tomar a melhor decisão. “No mundo dos negócios, orientadas para a obtenção de lucros, as empresas privadas só devem se decidir a incorrer nos custos de processamento de informações se isso puder aumentar seus lucros ou beneficiá-lá de alguma forma”, (ROSINI, 2012).

O sistema de informação é algo importante dentro de uma organização, pois envolve dados da empresa, dos funcionários, fornecedores e clientes. Empresas de sucesso investem no que a tecnologia da informação disponibiliza, para se tornar competitivo e construir um diferencial, criando valor aos seus clientes. Com a facilidade do *feedback* com o cliente, é possível está sempre atualizando seus produtos de acordo a necessidade do consumidor.

Para permanecer no mercado, o administrador deve ter uma visão de oportunidades voltadas a tecnologia, fazendo uma associação de sua ideia, oportunidade, inovação e a tecnologia da informação. “A tecnologia da informação pode ser um importante



facilitador do sucesso e da inovação dos negócios”, (BALTZAN,2012). Com os avanços do sistema de informação e sua tecnologia, é possível notar quantas empresas crescem, constantemente.

Metodologia

Esta pesquisa pode ser considerada um estudo descritivo. O método de pesquisa é um estudo de caso, pois o alvo da análise é uma organização na área de *software*, situada na cidade de Nova Andradina. “Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento”, (VERGARA, 2003).

O estudo descritivo, busca identificar as características de uma pesquisa científica realizada, com objetivo de solucionar o problema da pesquisa. “Um estudo descritivo tenta encontrar respostas para as perguntas quem, o quê, quando, onde e, algumas vezes, como”, (COOPER, 2016). O método (metodologia) é o modelo utilizado, em uma pesquisa para alcançar seus objetivos, pode-se afirmar que:

Método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo de produzir conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. (MARCONI, 2017)

Através de uma visita técnica na empresa Ganso sistemas e uma entrevista realizada a um dos funcionários de posição estratégica da empresa, foi possível obter as informações para análise e conclusão, através dos resultados fornecidos pela organização. Com essa pesquisa pode-se adquirir os dados, que seriam necessários para um estudo aprofundado sobre a Ganso e seus produtos (*softwares*).

Resultados e Discussão

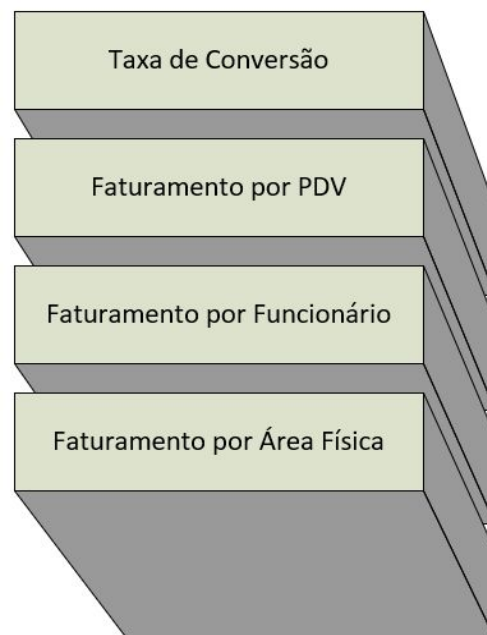
Foi entrevistado um funcionário da empresa Ganso sistemas, o Sr. Wisllan de Almeida Alves, de 23 anos, que trabalha no setor técnico da empresa, dando suporte aos clientes. Segundo as palavras dele: “Profissionalismo, confiança e experiência são fundamentos essenciais que fazem os colaboradores gerarem valores, lideranças que inspiram inovações e rotinas que resultam em lucros crescentes e aumento da competitividade; as



soluções Ganso preparam sua empresa, transformando dados operacionais em informações gerenciais para tomada de decisão de forma simples, segura e eficaz”.

Para fazer a correta leitura das informações dos *softwares* de gestão, o empresário tem que definir métricas, e as quatro principais para o varejo são: taxa de conversão, faturamento por PDV, faturamento por funcionário e faturamento por área física, conforme a Figura 1. Isso sem deixar de falar das métricas que devem ser dinamizadas para o estoque, logística, marketing e suprimentos (Figura 2). Todas elas colaboram para que os objetivos sejam alcançados e o planejamento estratégico deste comércio seja cumprido, o que leva ao crescimento e sucesso.

FIGURA 1: Principais Métricas.



Fonte: os autores.

A Ganso mostrou que uma empresa para se tornar, ágil na produção, administração dos recursos, funcionários, fornecedores, vendas, estoques, marketing, logística, entre outros, deve ter um sistema de ótima qualidade para administrar todos os dados e informações, tanto da empresa como de seus consumidores. Para ser competitivo no



mercado, o sistema de informação e sua tecnologia, deve andar lado a lado com a empresa; inovação e mudanças fazem parte do processo.

Através da entrevista que foi realizada na Ganso, pode-se observar a importância do sistema da informação, para a administração de uma empresa, para melhor tomada de decisão e na agilidade de produzir informações e arquivá-las em segurança. O diferencial de qualquer empresa é estar atualizado com as mudanças e sempre inovar, procurando sempre atender melhor seus clientes e suprir suas necessidades, oferecendo o melhor produto e serviço. Em Nova Andradina, 99% das empresas que utilizam sistemas de informação (pacotes de *softwares*) são clientes da Ganso Sistemas.

O sistema de informação acontece também entre a comunicação, entre a Ganso e seu consumidor. As atualizações dos sistemas ocorrem quando há alteração de algum imposto estadual por exemplo, ou alguma necessidade específica de um cliente que pode vir a beneficiar outros clientes também, para que o *software* possa ser alterado ou mais dados sejam anexados.

FIGURA 2: Métricas dinamizadas para: estoque, logística, marketing e suprimentos.



Fonte: os autores.

A empresa trabalha em prol dos seus consumidores, não só apenas na fabricação de sistemas de informação, mais também no fornecimento e suporte técnico para seus clientes, dando treinamentos e fazendo visitas mensalmente aos estabelecimentos (clientes), ou quando solicitado. A empresa Ganso Sistemas fabrica pacotes de *softwares* para 5 tipos de comércio varejista em Nova Andradina, conforme pode ser observado na Figura 3, sendo que para cada empresa há um sistema padrão, onde existem 3 níveis, com a possibilidade de escolha do cliente de acordo com o porte de sua organização.

Estabelecendo uma relação entre a pirâmide do O'Brien (Figura 4) e a pirâmide dos níveis dos sistemas de informação da Ganso (Figura 5), pode-se então, comparar a Figura 4, onde mostra os três níveis de gerenciamento com a Figura 5, que mostra os três níveis de pacotes de sistemas, onde cada nível de gerenciamento (Figura 4),



necessita de uma versão específica (Figura 5), para gerenciar seus recursos; a importância de produtos diferentes para cada tipo de empresa e suas necessidades, para cada área gerencial (níveis de gerenciamento) uma versão.

O nível gerencial estratégico (Figura 4), pode ser comparada, com a primeira Versão Plus (Figura 5), as duas estão no mesmo nível e exigem mais informações, do que os outros dois níveis abaixo dele. O gerenciamento Tático (Figura 4), pode-se então, comparar com a Versão Pro (Figura 5), onde observa-se que, estão no mesmo nível na pirâmide, e tem uma necessidade média de informações de dados. Já o gerenciamento operacional (Figura 4), último nível, pode-se comparar, com o terceiro e último nível da Figura 5, a Versão Basic, onde as informações são apenas básicas.

Uma empresa de pequeno porte irá optar pelo *software* básico (Versão Basic), onde ele apenas irá administrar poucas informações, como: fechamento de caixa, pagamentos e recebimentos; uma empresa de médio porte poderá escolher um pacote de sistemas médio (Versão Pro), onde possui quase todos os tipos de gerenciamento, para toda a empresa ou apenas para os gestores e o básico (Versão Basic) para os subordinados.

Já uma organização de grande porte, provavelmente ficará com o sistema de informação completo (Versão Plus), que será mais viável para todos os tipos de gerenciamento e níveis de administração, pelo fato de obter muitos dados e informação, é impossível administrar sem um ótimo sistema completo: logística, marketing, recursos humanos, TI, vendas, estoques e etc.

FIGURA 3: Áreas de atuação e desenvolvimento da Empresa Ganso Sistemas.



Fonte: os autores.

Geralmente as grandes empresas não utilizam apenas o *software* completo (Versão Plus), mas sim os 3 tipos, para distribuir pelos setores e dividir entre gestores, líderes e subordinados, dando acesso específico para cada cargo. O objetivo das empresas que procuram esse tipo de serviço é escolher o que melhor se encaixa a sua organização, para gerir suas informações e melhor administrar seus recursos, visando a maximização de lucros.

Sistemas de Informação é a expressão utilizada para descrever um Sistema seja ele automatizado (que pode ser denominado como Sistema Informacional Computadorizado), seja manual, que abrange pessoas, máquinas e/ou métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário e/ou cliente. “Em sua forma mais simples, um sistema é um conjunto de componentes relacionados, com limites bem definidos, trabalhando em conjunto para alcançar uma série de objetivos comuns”, (O’BRIEN, 2013).

Observando a pirâmide do O’Brien (Figura 4) e comparando com a Figura 5 (As três versões do *software*), percebe-se a semelhança entre os 3 tipos de gerenciamento, das



características da informação e os 3 tipos de *softwares* desenvolvidos pela Ganso Sistemas, onde cada “empresa cliente” tem a opção de escolha. Cada cliente possui um tipo de sistema de informação (pacote *software*), onde possui apenas 3 níveis de dados, sendo: *software* básico, *software* médio e *software* completo.

Onde a informação vem de ambos os lados, ou seja, a comunicação entre fornecedores dos *softwares* e seus clientes. “O tipo de informação de que diretores, executivos, gerentes e componentes de equipes autogeridas precisam, está diretamente relacionado com o nível da tomada de decisão gerencial envolvido, e a estrutura da situação decisória enfrentada”, (O’BRIEN, 2013).

Com a facilidade da tecnologia da informação, procura-se a melhor opção de custo e benefício, tudo para que se possa tomar a melhor decisão. Com a tecnologia da informação é possível cada vez mais melhorar seu sistema conforme as necessidades. As empresas estão migrando para negócios eletrônicos e modificando suas estruturas para melhor atender o cliente, conforme afirmação:

Conforme as empresas migram para os modelos mais ágeis de negócios eletrônicos, elas investem em novas estruturas de aplicações de apoio à tomada de decisão orientada por dados que as ajudam a reagir rapidamente às mudanças nas condições do mercado e nas necessidades do cliente. (O’BRIEN, 2013)

A Ganso mostra a importância de fabricar diferentes pacotes de sistemas, para cada tipo de empresa: pequeno, médio e grande porte; e ainda para cada setor de atuação no mercado, sendo dentro do comércio varejista, onde mais a Ganso atende, na cidade de Nova Andradina, MS. No momento, a empresa segue líder no mercado de sistemas de informação na cidade de Nova Andradina, trabalhando sete dias por semana e disponibilizando suporte técnico, caso seja necessário.

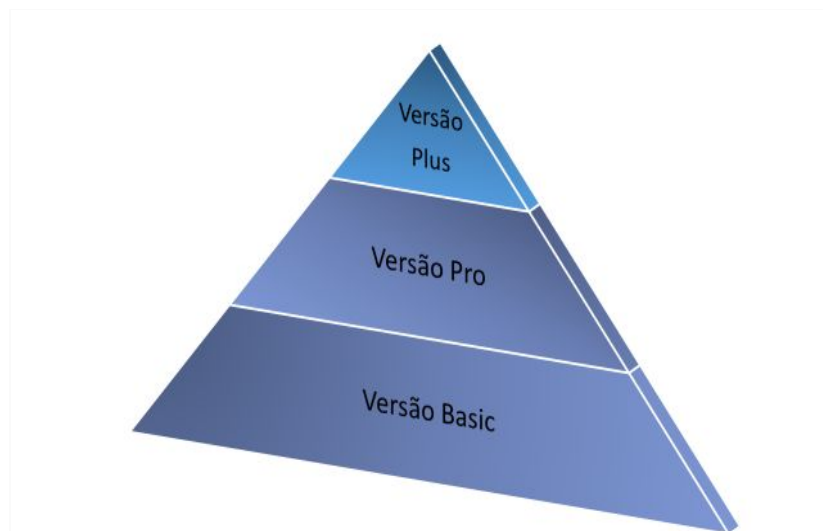
FIGURA 4: Sistema de apoio a decisão.



Fonte: (O'BRIEN, 2013)

A pirâmide a seguir mostra, os níveis dos *softwares*, do básico ao completo:

FIGURA 5: As três versões do *software*.



Fonte: os autores.

A seguir pode-se observar duas tabelas (Tabela 1 e 2), que mostram as funcionalidades habilitadas para cada pacote de sistema de informação (*software*): Versão Basic, Versão Pro e Versão Plus:



TABELA 1: As funcionalidades habilitadas para cada Versão do *Software*: Basic, Pro e Plus.

	Versão Basic	Versão Pro	Versão Plus
Cadastros Básicos	X	X	X
Relatórios Cadastrais	X	X	X
Análise e Sugestão de Compras			X
Cotação de Preço			X
Cotação Web			X
Pedidos de Compra			X
Requisição de Produtos			X
Inventário de Estoque	X	X	X
Ajustes manuais no Estoque	X	X	X
Transferência entre Estoques			X
Movimentações Padrão do Estoque			X
Entrada de Notas Fiscais	X	X	X
Importação do XML de Notas Fiscais	X	X	X
Recebimento Físico de Mercadorias			X
Produtos	X	X	X
Kit de Produtos	X	X	X
Fracionamento de Produtos			X
Controle de Promoções		X	X
Grades de Variação de Produtos			X
Fórmulas de Preços Customizáveis		X	X
Integração com Balanças <i>Offline</i>		X	X
Impressão de Etiquetas e Cartazes		X	X
Agendamentos de Alterações de Preços		X	X
Vendas na Retaguarda	X	X	X
Devolução de Venda	X	X	X
Controlar Situação de Entrega			X
Ordem de Embarque			X
Controle de Comissões			X
Vendas Checkout (Paf- ECF/ NFCe)		X	X
Venda por Ambiente			X
Ótica-Ordem de Serviço		X	X

Fonte: (GANSO SISTEMAS, 2019)



A Ganso mostra a importância de fabricar diferentes pacotes de sistemas, para cada tipo de empresa: pequeno, médio e grande porte; e ainda para cada setor de atuação no mercado, sendo dentro do comércio varejista onde a Ganso atende, na cidade de Nova Andradina, MS. Podemos analisar na Tabela 1, que a Versão Basic possui apenas 10 funcionalidades, a Versão Pro possui 17 funções e já a Versão Plus as 31 funcionalidades ou seja, esse pacote é completo.

Na Tabela 2, observa-se a quantidade de funcionalidade de cada versão: Versão Basic apenas 7 funções, Versão Pro 13 funcionalidades habilitadas e a Versão Plus, que é completo, possui todas funções, totalizando 30. Após implantado o sistema escolhido, existe uma configuração que é colocado o tipo da empresa, para ativar as funções da grade.

TABELA 2: Continuação das funcionalidades habilitadas para cada Versão do *Software*.

	Versão Basic	Versão Pro	Versão Plus
Plano de Contas		X	X
Créditos a Fornecedores		X	X
Controle de Contas a Pagar		X	X
Controle de Contas a Receber		X	X
Utilização de Centros de Custos			X
Controle de Cartão de Crédito			X
Controle de Cheques de Terceiros			X
Cobrança Bancária (Boletos)			X
Gestão de Cobranças			X
Movimentação de Caixa	X	X	X
Fluxo de Caixa			X
Conta Corrente de Funcionários			X
Controle Bancário			X
Sped Fiscal		X	X
Sped Contribuições			X
Sintegra	X	X	X
Apuração de Impostos (ICMS, Pis/Cofins)			X
Nfe de Vendas	X	X	X
Nfe de Devolução de Compras	X	X	X
Nfe de Devolução de Vendas	X	X	X
Nfe de transferência entre Estoque	X	X	X



Lançamento de Cte			X
Curva ABC			X
Relatórios de Vendas	X	X	X
Análise de Desempenho gráfica			X
Relatórios de Lucratividade		X	X
Demonstrativos de Despesas			X
Demonstrativo Financeiro			X
DRE			X
Personalização de Relatórios			X

Fonte: (GANSO SISTEMAS, 2019)

Basta observar o que cada *software* administra, e analisar qual se encaixa a determinada empresa. Caso a empresa necessite de algum ajuste (acrescentar, ou retirar dados de informação do pacote *software*), que possa beneficiar as demais empresas do mesmo setor, a atualização é realizada. O que diferencia os *softwares* são as funcionalidades que cada um é habilitado.

A empresa continua crescendo e expandindo para outras cidades e estados, os estados que a empresa Ganso está presente atualmente são: São Paulo, Santa Catarina, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás, Minas Gerais e Paraná (Figura 6). São muitas as cidades que a empresa oferece seus produtos e serviços, mas a maior parte dos clientes da Ganso, estão concentrados em: Campo Grande, Nova Andradina e Dourados, essas são as 3 cidades com maior número de clientes.

FIGURA 6: Estados que a Ganso está presente.

Mato Grosso do Sul	
São Paulo	Minas Gerais
Goiás	Paraná
Mato Grosso	Santa Catarina



Fonte: os autores.

Considerações Finais

A empresa Ganso sistemas, mostrou como trabalhar com sistemas de informação e suas tecnologias, como utiliza-la e ser competitivo no mercado. Foi observado o seu potencial e comprometimento com seus clientes na fabricação de produtos e prestação de serviços técnicos. A comunicação na empresa é um ponto essencial, as ideias são colocadas em prática, cursos e treinamentos são sempre realizados, tanto para funcionários quanto para clientes.

A oportunidade de carreira, de crescimento de cargo é uma motivação para seus colaboradores trabalharem sempre dispostos e satisfeitos. Há quase 20 anos atuando em Nova Andradina é visível a evolução da Ganso, e a expansão do seu mercado, com novos produtos, serviços e clientes, abrindo filiais em outras cidades e em outros estados. Seus representantes fazem um ótimo trabalho na divulgação de seus produtos.

Há constante avaliação de seus processos, produtos e serviços, no intuito de melhorar a administração e o atendimento especializado para seu público alvo. O diferencial da empresa é produzir sistemas completos e dar todo suporte necessário no pós-venda e implantação. Através da visita técnica, pode-se observar a importância do sistema de informação e como a tecnologia faz a diferença em uma empresa, na agilidade, de gerenciar informações, dados e recursos, mostrando a melhor opção para tomada de decisão.

No século em que vivemos, o sistema de informação é algo essencial para que possamos viver, quanto mais para a administração das empresas. A tecnologia chegou para ficar, e precisamos nos adaptar, pois a inovação está correndo contra o tempo, e com isso apenas os melhores com visão de futuro permanece no mercado, e as empresas de sucesso crescem e expandem, como a Ganso.

Através dos estudos e análises dos dados obtidos, pode-se responder ao problema desse estudo de caso. A empresa utiliza o sistema de informação com a tecnologia, para produzirem pacotes de *software* de melhor qualidade, atendendo as necessidades dos seus clientes, sempre inovando, no intuito de conquistar novos clientes e criar valor. Seu diferencial é fabricar produtos diferenciados e fornece suporte técnico constante, para



qualquer problema que ocorra, ou mesmo tirar dúvidas sobre o sistema. Fornece também cursos para seus clientes, para entenderem o funcionamento do *software*. O objetivo da empresa é ser “criadora de conhecimento”, tornando-a assim competitiva no mercado.

Referências

BALTZAN, P; PHILLIPS, A. **Sistemas de Informação**. 1. ed. Porto Alegre: AMGH, 2012.

COOPER, DONALD R. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2016.

GANSO SISTEMAS. **Empresa de software de Nova Andradina-MS**. Disponível em: <https://ganso.com.br/>. Acesso em: 11 mar. 2020.

MARCONI, MARINA ANDRADE. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. Rio de Janeiro. Atlas, 2017.

O'BRIEN, JAMES. A.; MARAKAS, GEORGE, M. **Administração de Sistemas de Informação**. 15. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

ROSINI, ALESSANDRO MARCO. **As novas tecnologias da informação e educação à distância**. 2. ed. São Paulo. Cengage Learning, 2014.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação**. 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.