**TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – ANÁLISE DO GERENCIADOR DE CHAMADAS AO SUPORTE À DECISÃO NA EMPRESA VOTORANTIM CIMENTOS**

Andressa Costa de Oliveira (Graduanda em Gestão do Agronegócio pela Universidade de Brasília)

Antonio José (Graduando em Gestão do Agronegócio pela Universidade de Brasília)

Lorrane Alves Ribeiro (Graduanda em Gestão do Agronegócio pela Universidade de Brasília)

**Resumo**

Diante do atual cenário econômico competitivo, torna-se fundamental adotar estratégias e sistemas de informações que auxiliem no processo de diversificação, expansão e crescimento de mercado. Sendo assim, o presente artigo tem por objetivo avaliar a importância e benefícios do Gerenciador de Chamados ao Suporte na gestão empresarial da Votorantim Cimentos. O GCS consiste em um sistema que protocola dados gerados pela Execução Integrada de cada regional, casos internos solucionados, solicitações de atendimento, entre outras demandas, com o intuito de fortalecer o plano de atuação da empresa através do auxilio para a tomada de decisão em tempo real, de forma ágil e segura. Por ser um programa novo na empresa, recentemente aplicado, foi feito uma pesquisa qualitativa exploratória, com base em uma entrevista com os gerentes e o manual do GCS, visando ver a importância do SIG na tomada de decisão, e se ouve uma diminuição do tempo de resposta e se facilita nessa decisão.

**Palavras – chaves:** GCS. Sistemas de Informação. Gestão Empresarial

1. **INTRODUÇÃO**

Atualmente, os Sistemas de Informações têm obtido valor dentro das organizações em virtude do seu alinhamento com o negócio em que está inserido. As empresas que possuem sistema informatizado consolidam-se no mercado com vantagens referentes ao aspecto de organização das informações, na solidez dos dados obtidos, diferenciação da concorrência em seus setores industriais, entre diversos fatores que contribuirão para que a empresa alcance o desenvolvimento e crescimento.

Diante de um mercado global onde as fontes de diferenciação parecem escassas, a Votorantim Cimentos tem inovado ao desenvolver fatores que a diferenciem da concorrência em seus setores industriais e que façam com que o cliente adquira a sua marca, investindo em sistemas de informação que envolvam desde os processos operacionais até o nível executivo para que possa atuar com excelência nas áreas industrial, finanças e novos negócios.

Com o investimento na expansão da sua capacidade produtiva, surgiu a necessidade da aquisição de um sistema de informação que reforçasse seu diferencial competitivo e que fornecesse auxilio as demandas comerciais advindas da expansão, surgindo assim a aderência do Gerenciador de Chamados ao Suporte para as diferentes Execuções Integradas da empresa.

O Gerenciador de Chamados ao Suporte tem por objetivo principal emitir e receber informações em tempo real, sendo adequado para o segmento de cimentos, registra todas as solicitações de atendimento com informações bem descritivas e protocoladas. Com a informação coletadas são gerados números mensais de quantidades de atendimentos e resoluções de demandas através da tabulação de e-mails.

Diante do exposto, o presente artigo tem por objetivo avaliar a importância do sistema de informação gerencial aplicado na equipe de Suporte ao vendedor da Votorantim Cimentos, tendo por objetivo analisar seus principais impactos na gestão empresarial para a tomada de decisões.

1. **Referencial teórico**

A gestão é uma ferramenta importante para as organizações, uma organização cuja gestão não funciona de maneira eficiente tem dificuldade para alcançar seus objetivos. Para que se tenha uma gestão adequada é necessário conhecer todas as atividades desenvolvidas pela empresa, nesse caso possuir um sistema de informação auxilia o gestor. Neste tópico serão abordados assuntos com o objetivo de evidenciar pontos que facilitam o entendimento sobre o tema apresentado e mostrando a importância do Sistema de Informação para as empresas.

* 1. **Sistemas de Informação**

O Objetivo do sistema de informação é fornecer informações para a tomada de decisões, ou seja, coletar dados processar e os transformar em informação. STAIR (1998, p. 11), afirma que: “... sistemas de informação é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback”. Com o Sistema de Informação estruturado e manuseado da maneira devida garante a apresentação das informações necessárias propiciando uma visão das decisões.

O Sistema de Informação pode impactar diversos setores de uma organização, sendo assim de acordo com GIL (1999, p.14), define que “... os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”.

A empresa adquire um diferencial em relação aos concorrentes, e fornece aos gestores rapidez e fontes seguras para tomar decisões. Na visão de PEREIRA e FONSECA (1997, p. 241), “...os sistemas de informação (management information systms) são mecanismos de apoio à gestão, desenvolvidos com base na tecnologia de informação e com suporte da informática para atuar como condutores das informações que visam facilitar, agilizar e otimizar o processo decisório nas organizações.” A gestão empresarial necessita do auxilio fornecido pelo sistema devido a segurança fornecida, agilidade e versatilidade no momento em as decisões são processadas.

A necessidade do mercado competitivo, dinâmico e que tem se tornado cada vez mais globalizado impulsiona as empresas a atuarem com um sistema de informação que sejaa eficiente, assegurando níveis mais elevados de produtividade e eficácia. BATISTA (2004, p. 39) afirma que “... o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional”. O que diferencia as empresas e os profissionais é a valorização da informação e do conhecimento, gerando soluções satisfatórias ao desenvolvimento das atividades.

Diante da análise o grupo conclui que ao ser utilizado de maneira bem estruturada, os sistemas de informação fornecem meios para que as empresas reajam às transformações do mercado adquirindo segurança durante o processo decisório que se torna forte o suficiente para garantir a resolução dos problemas.

* 1. **Sistemas de informação e organizações**

A capacidade de processar um vasto volume de informações e dados simultaneamente é o benefício principal proporcionado pela tecnologia aos Sistemas de Informação, pois os disponibiliza quase que imediatamente. Segundo Rezende e Abreu (2011, p. 39) “toda empresa moderna e preocupada com sua perenidade e competitividade deve também focar seus esforços na atuação e organização das atividades de Planejamento Estratégico, Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia da Informação.” Os SI estão ligados às organizações possuindo como principais metas garantir que a informação crie melhores e novos instrumentos de apoio à tomada de decisão.

Sendo assim os Sistemas de Informação não devem ser ignorados/rejeitados pelos gestores, pois, desempenham um papel importante nas organizações. Para Rebouças (2007, p.32) “O SIG auxilia os executivos das empresas a consolidar o tripé básico de sustentação da empresa: qualidade, produtividade, participação.” Mas, esse potencial pode ser inútil caso os SI não sejam bem analisados e coordenados da maneira correta.

É notável a importância que os Sistemas de Informação exercem dentro das organizações em virtude dos benefícios concedidos por eles. Laudon e Laudon (2004, p.4) afirmam, “Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios.” Ao se integrarem ao Sistema de Informação as empresas passam a adquirir estratégias competitivas de mercado e passam conquistar maior vantagem competitiva.

A elaboração de um sistema ocorre devido à união de múltiplas partes interdependentes que juntas visam alcançar um objetivo comum. Segundo Batista (2005, p. 38) sistema pode ser conceituado como “disposição de partes de um todo, que de maneira coordenada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas”. Cada recurso complementa a atuação do outro, pois estão interligados entre si.

Os componentes formam as partes que constituem o sistema e estão relacionados entre si, dando continuidade a uma constante interação, ou seja, os sistemas de modo geral possuem funções bem estruturadas e que se completam, e a finalidade é cumprir os objetivos propostos. Sendo assim, torna-se claro compreender que um sistema é constituído por dados, que elaboram informações para os usuários e envolvidos de um sistema. O sistema não funcionará de forma eficiente caso não haja um sincronismo envolvendo seus componentes que precisam atuar de maneira alinhada, pois a existência de software sofisticado e moderno não contribui se não existirem pessoas capacitadas a usarem.

Diante do exposto conclui-se que os Sistemas de Informação têm sido cada vez mais utilizados pelas organizações, devido às mudanças existentes na economia, o mercado tem se tornado cada vez mais globalizado e as organizações estão acompanhando e se adaptando a essas mudanças.

* 1. **Tecnologia da informação e Sistemas de informação de apoio para a tomada de decisão**

O ambiente empresarial está em constantemente transformação e tem se tornado mais complexo e cada vez mais necessitado de informações e de toda a infraestrutura tecnológica que proporciona o gerenciamento de dados. Foina (2001, p. 31), conceitua Tecnologia da Informação como: “... um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”. Para o bem funcionamento da empresa se faz necessário o uso de informação que sejam ou tenham sido bem elaboradas, por isso é fundamental o uso de tecnologias da informação.

O uso da Tecnologia de Informação pelos técnicos administrativos e de nível gerencial, proporciona uma tomada de decisões mais segura e coesa, graças ao detalhamento de informações adquiridas através desse sistema. Segundo Pereira e Fonseca (1997, p. 239), “a tecnologia da informação surgiu da necessidade de se estabelecer estratégias e instrumentos de captação, organização, interpretação e uso das informações”. Informações seguras e bem trabalhadas são de total importância para a tomada de decisão.

A utilização correta dos recursos da Tecnologia da Informação possibilita a qualidade e tempo hábil da mesma. Batista (2004, p. 59), afirma que: “Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”. A gestão estratégica das informações, oferecida pela Tecnologia da Informação é parte fundamental de qualquer estrutura gerencial de sucesso.

Tecnologia de Informação contribui com o processo de tomada de decisão contribuindo para que a mesma ocorra de forma eficaz atendendo as expectativas desejadas. De acordo com o coautor Moreira (2014, p.9) “O processo de tomada de decisão consiste, basicamente, na escolha de uma alternativa dentre diversas existentes, por meio dos passos previamente descritos, no sentido de se chegar à resolução de um problema.” As tecnologias da informação fornecem a obtenção de dados com melhor qualidade e velocidade favorável e, em certas situações oferece novas opções decisórias. A qualidade das informações possui um papel essencial para a criação de cenários que contribuem com a tomada de decisão.

A informação é um componente fundamental para a tomada de decisão, ou seja, a informação deve ter procedência confiável. Silva, Silva e Gomes afirmam “um dos fatores mais importantes no processo de tomada de decisão é a qualidade das informações, que devem ser confiáveis, comparativas, processadas em tempo hábil e no nível de detalhamento desejado, pois o valor da qualidade da informação está relacionado a probabilidade de sucesso na tomada de decisão.”

Diante disso conclui-se que diante do ambiente de negócios que tem se tornado cada vez mais dinâmico, complexo e competitivo, a tomada de decisão precisa ser feita de forma cautelosa e acertada por isso o emprego de Tecnologias da Informação se torna essencial. Portanto usa-las da maneira correta reduz as incertezas e maximiza o êxito do processo de tomada de decisão.

1. **METODOLOGIA DE PESQUISA**

**3.1 Orientações metodológicas**

Na elaboração do trabalho fez-se uso de vários procedimentos metodológicos, primeiramente utilizou-se da pesquisa bibliográfica. Segundo (FONSECA, 2002, p. 32), “A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites.”.

A pesquisa bibliográfica é utilizada em quase todos os trabalhos. Todo trabalho necessita de um começo, e a pesquisa bibliográfica tem esse papel.

**3.1 Tipos de metodologia**

Para que se fosse montando o trabalho foi necessária a utilização de dois tipos de metodologias. O primeiro método utilizado foi uma abordagem qualitativa exploratória, onde se fez uma abordagem possibilitando compreender a opinião das pessoas sobre o fenômeno pesquisado, o que favorece inclusive a realização de pesquisas do tipo exploratória.

“Para Minayo (2001), “a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.”.

“Segundo Gil (1999, 0. 43),Um trabalho é de natureza exploratória quando envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram (ou tem) experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão.”

A abordagem qualitativa exploratória permite explorar as experiências os traços, a personalidade, a opinião do entrevistado, podendo assim se aprofundar no assunto estudado, e chegar mais perto do objetivo que desejado.

Para a coleta de dados foram utilizadas informações primárias e secundárias. E o segundo procedimento utilizado foi o procedimento de entrevista e documental, a fim de se obter um maior valor de dados.

Para conseguir um maior nível de dados sobre o programa foi necessário fazer uma pesquisa documental. Segundo Pádua (1997, p.62 ): “Pesquisa documental é aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos (não fraudados); tem sido largamente utilizada nas ciências sociais, na investigação histórica, a fim de descrever/comparar fatos sociais, estabelecendo suas características ou tendências [...]”. A abordagem documental foi feito através manual de regras do GCS- protocolando, que é o manual do sistema de informação abordado, o objeto de estudo deste artigo. Através deste manual foram obtidos os dados formais necessários para se fazer este artigo.

Para se fazer esse artigo, foi feita uma entrevista com dois de trilha regional da empresa Votorantim, onde foi elaborado um roteiro de perguntas afim de se extrair melhor os dados e informações dos dois gerentes que participaram da entrevista. “Ribeiro (2008 p.141) trata a entrevista como: A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores.”.

Questionamentos abordados no decorrer da entrevista com os gerentes de trilha regional:

**•** Como o GCS tem dado suporte para a resolução de demandas diárias e como tem auxiliado na tomada de decisão dos gestores?

**• Desde que o GCS foi implantado no setor, quais foram os principais benefícios ocasionados? O GCS tem gerado algum custo no resultado final da empresa?**

**• Existe algum mapeamento referente aos resultados apontados pelo sistema?**

**• O sistema aponta a quantidade de tempo estimado para a resolução de cada solicitação, diante desse fato, como estão sendo resolvidas as solicitações que excedem o tempo de resolução estipulado pelo sistema?**

Através deste questionário, se foi obtido os dados que serão apresentados na analise a seguir.

1. **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

4.1. **Perfil da empresa**

De acordo com Votorantim (2014) o Grupo Votorantim iniciou suas atividades em 1918 através da aquisição de uma fabrica têxtil, desde então tem ocorrido a expansão de diretrizes para setores de base econômica. Diante da existência de altas metas de crescimentos anuais, o grupo inovou ao investir no mercado de cimento. Iniciando de fato suas atividades em 1936, onde se estabeleceu como uma das dez maiores empresas de materiais básicos para construção civil.

A Votorantim Cimentos possuí posições de liderança nos nichos comerciais em que atua, para tanto de acordo com Votorantim (2015), o grupo objetiva novas oportunidades de negócios, focando em investimentos e ações inovadoras que possuem elevado potencial de crescimento e margem de lucro, tendo como objeto a adequação da produção ao mercado consumidor.

O setor no qual será aplicada a pesquisa, contém treze colaboradores, o coordenador responsável pelas diretrizes seguidas pela equipe que também é responsável por implantar as exigências dos acionistas. Dois gestores que possuem cada qual um grupo, denominados de Suporte e Execução Integrada, contendo quatro analistas e dois estagiários. A pesquisa em si, será aplicada com uma maior ênfase dentro do grupo denominado de Suporte que tem por objetivo a resolução de demandas ocasionadas pelos vendedores externos e internos da Unidade Sobradinho.

**4.2. Análise de dados**

Os Sistemas de Informação têm por objetivo proporcionar agilidade da informação necessária para os gestores e as corporações garantindo que a informação crie melhores e novos instrumentos de apoio à tomada de decisão. A capacidade de processar um vasto volume de informações e dados simultaneamente é o benefício principal proporcionado pela tecnologia aos Sistemas de Informação, pois os disponibiliza quase que imediatamente.

Ao se escolher o Sistema de Informação apropriado para cada setor deve-se levar em conta o ramo da atividade, legislações existentes e fatores específicos que variam de acordo com cada organização. Sendo assim, de acordo com Laudon e Laudon afirmam (2004, p. 4), “Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços.”

A Votorantim Cimentos tem utilizado o Gerenciador de Chamados ao Suporte que surgiu como um auxilio na coleta, análise e armazenamento para o grande fluxo diário de dados incorridos dentro dos setores. Entretanto, para demonstrar os impactos dessa inovação dentro do setor escolhido, deve-se ser exposto o resultado atual de casos protocolados e influência na redução de tempo para resolver as demandas da unidade de Sobradinho, onde os gerentes de trilha regionais forneceram todos os dados necessários.

**4.3. Análise das questões realizadas na entrevista**

A primeira questão foi elaborada com o intuito de que ocorresse uma análise de como a empresa computa os dados fornecidos pelas solicitações de demandas. No que refere aos profissionais, a questão foi elaborada diante das limitações ocorridas na primeira análise feita do programa e a forma como é necessário ter alguém para opera-lo. Questionando assim, como o GCS tem fornecido o suporte para a resolução de demandas diárias e seu auxilio na tomada de decisão dos gestores.

“Diante das inúmeras demandas diárias, as equipes passaram a não ter a preocupação de deixar algum caso sem solução, pois o GCS avisa quando a solicitação está em um estado de “risco de bloqueio” ou está “crítico” ao ponto de gerar uma possível inadimplência, fazendo com que o caminhoneiro não possa fazer o carregamento com os materiais solicitados”. (profissional 1)

“O GCS surgiu como forma de agilizar o planejamento estratégico das equipes e viabilizar uma tomada de decisão mais dinâmica e concisa, em virtude de que os gestores passaram a ter o controle total das fases do atendimento”. (profissional 2)

Ao analisar as respostas dos funcionários, justificam-se os benefícios apontados pelo fabricante do sistema, tendo o mesmo viabilizado uma maior inteiração entre o solicitante e os gestores, permitindo o acompanhamento de todos os processos do atendimento até o momento em que a resolução chega ao solicitante final da demanda.

A próxima pergunta foi elaborada com objetivo de obter conhecimento relacionado as principais mudanças ocasionadas nas atividades das equipes após a implantação do GCS **no setor, e seus principais benefícios ocasionados. Sendo ainda questionado se o GCS tem gerado algum custo no resultado final da empresa.**

“O sistema tem registrado informações descritivas e protocoladas das solicitações de atendimento, permitindo o envio e recebimento das informações em tempo real. Esses são dois fatores de diferenciação que não estavam a disposição das equipes antes de ser adotado o GCS”. (profissional 1)

“A existência do GCS dentro da organização torna necessária a presença de profissionais devidamente treinados para lidar com as suas competências, portanto os únicos custos são advindos da implantação do sistemas e dos treinamentos para os operadores, pois o sistema funciona diretamente no navegador da internet. Salientando-se ainda que o contato com os solicitantes se tornou mais ágil e impessoal fazendo com que fosse ampliando os elos comerciais”. (profissional 2)

“Deve-se ressaltar que anteriormente os dados que atualmente estão computados no GCS, eram aplicados em planilhas que se tornavam de difícil compreensão ou anotados em cadernetas propensas á serem danificadas a qualquer momento, portanto o sistema só tem ocasionado benefícios para os nossos colaborados”. (profissional 1)

Os membros do grupo inferem que Rezende & Abreu (2008, p. 62) estão corretos em afirmar que os sistemas de informação são “relatórios de determinados sistemas ou unidades departamentais, entregues e circulados dentro da empresa, para uso dos componentes da organização”. Sendo assim, salienta-se que o GCS tem sido utilizado como fator de apoio para a disseminação de informações entre os membros da equipe e os solicitantes.

**A pergunta seguinte refere-se á necessidade de mapeamento dos resultados apontados pelo sistema, sendo necessária a avaliação do tempo médio gasto de atendimento por cada protocolo. As equipes da organização possuem metas mensais, o Suporte possuí metas estipuladas de resoluções de demandas mensais, o GCS também tem por objetivo contabilizar a quantidade de resoluções e arquivar os dados gerados. Sendo assim, após a tabulação dos dados, cada solicitação passa a ser denominada de chamado.**

**“Os chamados são mapeados por tipo de risco e área de ocorrência. Em alguns casos é necessário o acompanhamento diário. Em casos assim, o gestor passa a ser avisado sobre o andamento de cada chamado pelo próprio GCS ”. (profissional 1 )**

**“Através da planilha que demonstra todos os casos solucionados por mês, são realizadas reuniões mensais com o intuito de debater em quais pontos a equipe precisa melhorar para que o atendimento ocorra de forma ágil”. (profissional 2 )**

Diante do exposto, os integrantes do grupo salientam que essa questão foi realizada com o intuito de fazer a mensuração das ocorrências protocoladas com sucesso. Tendo concordância com o exposto por Laudon e Laudon (2004, p.4) sobre sistemas de informação, “Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios.” Ao se integrarem ao GCS a empresa adquiriu estratégia competitiva de mercado e passou a ter autônima sobre suas demandas.

**A última questão foi criada em torno do relato de que apesar do sucesso do sistema, o nível de demandas não resolvidas ainda é consideravelmente alto (não sendo fornecido o valor exato de demandas sem solução). Contudo, a questão pontuou o fato de que o sistema aponta a quantidade de tempo estimado para a resolução de cada solicitação, sendo assim, questionou-se como estão sendo resolvidas as solicitações que excedem o tempo de resolução estipulado pelo sistema.**

**“Quando uma demanda definitivamente não pode ser solucionada por nenhum dos integrantes do Suporte, ocorre o encaminhamento para os responsáveis por cada área, contando com equipes do setor de Cobrança, Cadastro, Financeiro e Recursos Humanos. Caso nenhuma dessas equipes cheguem até a solução, a demanda retorna para o Suporte e é marcada uma reunião com os envolvidos para chegar a um resultado satisfatório.” (profissional 1)**

**“Pode-se disser que os níveis de casos sem resolução ainda são altos, mas já ocorreram relevantes melhorias desde a implantação do sistema que ocorreu em fevereiro de 2015. Inclusive, o próprio sistema encaminha um aviso para o gestor para que os casos em riscos sejam emitidos para a área responsável. Cabe ao gestor emitir uma resposta para o cliente sobre o andamento ou reincidência dos chamados” (profissional 2)**

**Essas perguntas mediante suas respectivas respostas inferem o quão transparente o GCS tem tornado a relação do cliente com a empresa, em parte essa vantagem ocorre em virtude do menor tempo de resolução do atendimento aos chamados protocolados e padronização no atendimento, tais benefícios também implicam na resolução posterior de chamados que não tiveram solução imediata.**

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo tratou da importância da aplicação da tecnologia e sistemas de informação: análise do gerenciador de chamadas ao suporte à decisão na empresa Votorantim cimentos. Tema de muita importância, visto que a empresa Votorantim cimentos é uma empresa de grande porte e renome no nosso pais ( vide item 4.1), o grupo visa se manter sempre atualizado e inovando afim de se manter competitivo no mercado atual, por isso a empresa fez-se uso dessa tecnologia, visando a melhora da eficiência e eficácia nos processos da empresa, neste caso, na área de tomada de decisão da empresa Votorantim.

O objetivo desse trabalho foi demonstrar se houve melhoria e se a desvantagens na aplicação dessa tecnologia, já que foi uma tecnologia recentemente aplicada, a pouco menos de um ano, e ainda esta em fase de teste, mas se teve uma boa resposta dos funcionários em sua aplicação.

Neste artigo fez-se uma pesquisa qualitativa exploratória e documental, onde se pode ter uma noção de como é o funcionamento do GCS e se houve uma boa aceitação e adaptação dos funcionários com essa nova tecnologia, alem de se ter uma leve noção da historia e do trabalho da empresa. Alem desses tipos de pesquisa, foi feito uma entrevista com os gerentes regional (vide item 3.1 e 4.3), que são responsáveis pelo funcionamento do programa, aonde foi mostrado que após a aplicação dessa nova tecnologia, o GCS auxilia na decisão dos gestores da empresa e diminui o tempo de resposta dos funcionários da empresa devido ao fato de o GCS auxiliando no envio e no recebimento de informações, fazendo assim que a informação da gerencia chegue rapidamente aos funcionários. Alem desses aspectos o GCS faz com que houvesse uma melhoria no controle dos das demandas diárias da empresa, e se ter uma melhoramento na área de relacionamento ao cliente, tendo melhor controle sobre os que estão com alguma pendência e também ter uma melhor, relacionamento cliente empresa

Desta forma conclui-se que, após a aplicação do GCS, a empresa Votorantim teve uma grande melhoria no seu processo de decisão e em seu relacionamento com os clientes, fazendo com que assim aumente a eficiência dos processos de tomada de decisão.

**REFERENCIAS**

MINAYO, M. C. S. (Org.).Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

PADUA,E.M.M. Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-pratica.2.ed. São Paulo: Papirus,1997.

RIBEIRO, Elisa Antônia. A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares

e pesquisa em saberes educacionais, Araxá/MG, n. 04, p.129-148, maio de 2008.

BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 38 e 59

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão. São Paulo: Makron Books, 1997.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial. 13. ed. São Paulo, 2002.

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão. São Paulo: Makron Books, 1997.

FOINA, Paulo Sérgio. Tecnologia de Informação: planejamento e gestão. São Paulo: Atlas, 2001.

O’BRIEN, James A. Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p.8-31, 185.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS, George W. Princípios de Sistemas de Informação. 9. ed. 2014. P. 8

GIL, Antônio de Loureiro. Sistema de Informações Contábil/Financeiros. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MOREIRA, Marcelo dos Santos. TECNOLOGIAS ECM INTEGRADAS AOS SISTEMAS DE SUPORTE À DECISÃO. 2014 Simpep

Silva, Rafaela Alexandre da; Silva, FERNANDO CESAR ALMEIDA; Gomes, CARLOS FRANCISCO SIMÕES. BUSINESS INTELLIGENCE: SISTEMA DE APOIO À TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA. 2014 Simpep

Tecnologias da Informação aplicada a Sistemas de Informação Empresariais. Denis Alcides Rezende; Aline França de Abreu. 8. Ed. 2011. P 13

Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. Sistemas de Informações Gerenciais. 11. Ed. 2007. p.7

Kenneth C. Laudon; Jane P. Laundon. Sistemas de Informação Gerenciais. 2004. 5. Ed. p.4