

A INFORMAÇÃO COMO RECURSO ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO DA CONCESSIONÁRIA FIAT

Amanda Caroline Felipe Garcias
Gleika Cristina de Oliveira
Jacira da Silva Mota
Talitha Leonel Ferreira
Modalidade: Pesquisa
Instituto Federal do Triângulo Mineiro
talitha.ferreira@estudante.iftm.edu.br

Resumo:

A informação assume atualmente uma importância crescente, sendo um diferencial de sucesso, pois o turbilhão de acontecimentos externos obriga as organizações a enfrentar novas situações, onde a informação torna-se fundamental para a descoberta e introdução de novas tecnologias, bem como para explorar as oportunidades de investimento. Na atual “Era da Informação”, as empresas buscam soluções que as diferenciem, que aumentem a sua competitividade e possibilitem assumir um posicionamento estratégico, onde decisões rápidas e corretas são fundamentais para alcançar bons resultados. A gestão moderna exige que a tomada de decisão seja feita com o máximo de informação e conhecimento, que são a chave da produtividade e da competitividade. Dito isto, o objetivo principal desse estudo é demonstrar a importância da informação na gestão de uma concessionária de veículos. O trabalho se trata de um estudo de caso, de caráter qualitativo e abordagem descritiva. Os dados foram coletados a partir de informações disponibilizados em trabalho pré-existente sobre a mesma empresa. Entre as conclusões do estudo destaca-se a importância da tecnologia da informação para administrar processos e realizar atividades e do uso das informações em conjunto com estratégias para desenvolvimento e estruturação da organização a fim de facilitar a tomada de decisões.

Palavras-chave: Sistema de Informação Gerencial; Inteligência Competitiva; Tomada de Decisão.

Introdução

Hoje em dia, existe o consenso de que na sociedade pós-industrial, cuja economia assume tendências globais, a informação passou a ser considerada um capital precioso equiparando-se aos recursos de produção, materiais e financeiros. O que tem sido relevante é a mudança fundamental no significado que a informação assume na nova realidade mundial de uma sociedade globalizada: agora a informação não é apenas um recurso, mas o recurso. A aceitação desta ideia a coloca como o recurso-chave de

competitividade efetiva, de diferencial de mercado e de lucratividade nesta nova sociedade.

A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado. A informação também é considerada e utilizada em muitas organizações como um fator estruturante e um instrumento de gestão. Portanto, a gestão efetiva de uma organização requer a percepção objetiva e precisa dos valores da informação e do sistema de informação (MORESI, 2000).

Diante disso, algumas ferramentas são essenciais a manutenção de mercado. O perfil de mercado exige das empresas um processamento de informações ágil e inteligente, visando isso algumas ferramentas foram desenvolvidas, dando origem aos Sistemas de Informações Gerenciais. Estes podem ser considerados como combustível propulsor vital a sobrevivência no mundo globalizado (ALBANO, 2001).

Ademais, o mercado globalizado, facilitado pela disseminação de materiais, informações e ferramentas tecnológicas, subsidia a criação e oferta de produtos com uma identidade bastante similar. Esse fato faz com que as indústrias/empresas busquem subsídios para garantir uma competitividade no mercado, referente ao seu produto, bem como garantir o reconhecimento no campo de vendas (BAZZOTTI, 2007). O que nos leva à Inteligência Competitiva que as empresas utilizam para captar e organizar informações relevantes sobre o comportamento da concorrência, analisando tendências e cenários, e permitindo um melhor processo de tomada de decisão no curto e longo prazo.

Auxiliando ainda nesse processo, o *Business Intelligence* é fundamental para gestores e organizações no processo de definição de estratégias, correção dos planejamentos e avaliação constante do sucesso do negócio. Ele combina análise empresarial, mineração de dados, visualização de dados, ferramentas/infraestrutura de dados e práticas recomendadas para ajudar as organizações a tomar decisões impulsionadas por dados.

Ou seja, as informações possuem valor e não só podem como devem ser utilizadas pelas empresas. Neste trabalho vamos mostrar como uma concessionária de veículos utiliza seus dados de forma que eles configurem informações cruciais para o desenvolvimento da empresa.

Objetivos

Objetivo geral:

Demonstrar a importância da informação sobre a gestão de uma concessionária de automóveis.

Objetivos específicos:

- Ressaltar a importância da informação para a geração de conhecimento e tomada de decisão da empresa.
- Apresentar o funcionamento e aplicação do Sistema de Informação Gerencial da FIAT Italiana.

Metodologia

Este trabalho é um estudo de caso, de caráter qualitativo e abordagem descritiva. Os dados foram coletados a partir de dados disponibilizados em trabalho pré-existente sobre a FIAT Italiana.

Referencial Teórico

A empresa em estudo é a FIAT Italiana, concessionária de veículos FIAT no Brasil com atividades em Recife desde novembro de 1998.

A empresa utiliza como SIG o FIAT NET que é de exclusividade da Rede de Concessionárias FIAT. O sistema conta com funcionalidades amplas e personalizadas, e é perfeitamente conectada à fábrica FIAT. Foi desenvolvido em parceria com a montadora com a finalidade de gerenciar atividades importantes em áreas estratégicas da concessionária, como os setores de vendas, finanças, estoques, prestação de serviços e assistência técnica (SILVA, 2017).

Os dados são armazenados em um servidor gerenciado por um software específico, que permite maior consistência e integridade das informações. Ademais, possui dois módulos: um módulo técnico e um módulo administrativo.

O módulo técnico visa a gestão de vendas de veículos: a assistência técnica acompanha os serviços realizados durante toda a vida do veículo, a requisição de peças é realizada neste módulo e o estoque de peças oferece todas as ferramentas necessárias para uma gestão efetiva do estoque. Ao passo que o módulo administrativo é caracterizado pelo controle financeiro, contas a pagar ou a receber e o controle bancário. As informações podem ser exportadas como planilhas dinâmicas que permitem o uso de

filtros inteligentes e diversas combinações entre linhas e colunas, tornando o gerenciamento ágil e flexível.

A gestão financeira é composta por um conjunto de aplicativos integrados que favorece a centralização da gestão das empresas. O DealerNet BI possibilita a tomada de decisões rápidas e seguras. O DealerNet BANK é uma solução de integração financeira para facilitar o gerenciamento de cobranças, extratos, pagamentos e varreduras entre as empresas e bancos. O recurso TEF é o processo de transações com cartões de débito ou crédito. E o DealerNet TORPEDO que reduz os custos de ligações telefônicas e envio de mensagens personalizadas para os clientes, sobre serviços ou vendas de maneira rápida e segura. Esse programa envia mensagens SMS ou por e-mail de maneira totalmente configurável, que melhora a comunicação com clientes (SILVA, 2017).

Resultados

Todas as atividades da concessionária geram dados que podem ser analisados de forma a agregar valor e se tornarem informações relevantes para a gestão da empresa, por isso são passíveis de gerar produtividade e lucro. A instituição estabeleceu um contexto de gestão dos dados em que as informações podem ser interligadas por meio de um sistema gerencial e facilitar a tomada de decisão.

Todos os departamentos da empresa como o setor de veículos novos, seminovos, peças, oficina mecânica, funilaria e pintura, despesas comuns, contas a pagar e a receber, são contempladas nesse contexto e contribuem para a boa gestão empresarial.

As informações são essenciais para a qualificação dos serviços, principalmente no cenário industrial. Por esse motivo os sistemas de informações são subsídios essenciais ao desenvolvimento empresarial, principalmente no nível de gestão. A gerência usa a informação de maneira a atuar sinergicamente com estratégias que buscam o desenvolvimento e estruturação de atividades organizacionais, além de utilizar as tecnologias de informação para subsidiar uma comunicação eficaz associada à agilidade ao acesso a conteúdo informativo.

Conclusão e Considerações Finais

A empresa demonstra boa aplicação do SIG utilizado. Entretanto ressaltamos a necessidade de manutenção do sistema para garantir competitividade e estabilidade empresarial, diante das constantes mudanças. As adequações precisam ser consideradas

no decorrer do processo empresarial considerando as demandas requeridas pelo próprio mecanismo de funcionamento do mercado consumidor.

Desta forma propomos atualização de áreas como relacionamento com o cliente e indicadores de vendas busca ter boas informações sobre os clientes de forma organizada e com fácil acesso a fim de se estabelecer um relacionamento com ele e tornar mais eficiente o acompanhamento de toda a equipe de vendas, medindo o desempenho tanto individual quanto coletivo e auxiliando a verificar a situação atual da empresa para que ela possa cumprir suas metas e prazos.

Referências

ALBANO, C. S. Adoção de novas tecnologias da informação: um estudo de problemas e ações nas Cooperativas Agropecuárias do Rio Grande do Sul. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2001, Campinas, São Paulo, 2001.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial e tomada de decisões. **Revista**, Cascavel, v. 6, n. 11, p.1-18, jun. 2007.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ci. Inf**, v. 29, n. 1, abr. 2000. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0100-19652000000100002>>. Acessado em: 29 set 2022.

SILVA, D. A. G. Sistema de informação gerencial: um estudo de caso na concessionária de veículos FIAT. **Monografia** (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2017.