



**UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DO  
MARANHÃO**

**Centro de Estudos Superiores de Codó-CESCD**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO-UEMA  
CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE CODÓ-CESCD  
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**MARCOS MAGALHÃES DOS SANTOS**

**O USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) COMO FERRAMENTA DE  
GESTÃO NO GRUPO FC OLIVEIRA DO MUNICÍPIO DE CODÓ – MA.**

CODÓ-MA  
2021

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO-UEMA

**MARCOS MAGALHÃES DOS SANTOS**

**O USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NO GRUPO FC OLIVEIRA DO MUNICÍPIO DE CODÓ – MA.**

Monografia/Artigo Científico apresentada à Direção do Curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Estadual do Maranhão, campus Codó, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Msc. Francisco da Silva Paiva

CODÓ – MA  
2021

**Marcos Magalhães dos Santos.**

**O USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) COMO FERRAMENTA DE  
GESTÃO NO GRUPO FC OLIVEIRA DO MUNICÍPIO DE CODÓ – MA.**

**Codó, 26 de abril 2021.**

**Monografia/Artigo Científico. (Graduação) – Curso Bacharelado em Administração,  
Centro de Estudos Superiores de Codó, Universidade Estadual do Maranhão, 2021.**

**Orientador: Profº. Msc. Francisco da Silva Paiva**

Fonte: Manual da UEMA (2019) e do CESCSD (2020).

**MARCOS MAGALHÃES DOS SANTOS**

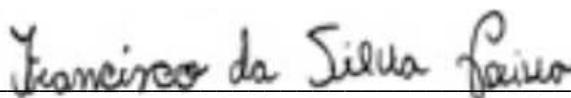
**O USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NO GRUPO FC OLIVEIRA DO MUNICÍPIO DE CODÓ – MA.**

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade de Monografia/Artigo Científico apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Estudos Superiores de Codó-CESCD da Universidade Estadual do Maranhão como pré-requisito para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

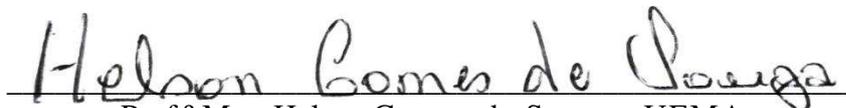
Orientador (a): Prof<sup>o</sup> Msc. Francisco da Silva Paiva

Aprovado em 26/04/2021.

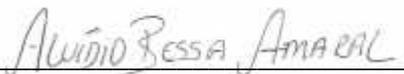
**BANCA EXAMINADORA**



Prof.<sup>o</sup> Msc. Francisco da Silva Paiva - IFMA



Prof.<sup>o</sup> Msc. Helson Gomes de Sousa - UEMA



Prof.<sup>o</sup> Msc. Aluísio Bessa Amaral - UFPI

"Para realizar grandes conquistas, devemos não apenas agir, mas também sonhar; não apenas planejar, mas também acreditar."

( Anatole France )

## RESUMO

A presente monografia visa apresentar a importância da Tecnologia de Informação - TI e como a empresa FC Oliveira do município de Codó – MA desde sua fundação já vinha adotando essa forma de gerenciamento pelos sistemas de TI tornando se assim mais ágil e eficaz. Destaca a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como eficiente ferramenta de controle de compras, insumos e de recursos humanos para gerenciamento eficiente e eficaz nas empresas do Grupo FC Oliveira, as quais propiciaram a otimização dos serviços através de programas de gerenciamento utilizado nos seus primeiros anos o programa Águia, programa criado nos anos de 1990, por uma equipe de desenvolvedores de sistemas, que já dava suporte para as áreas iniciais da empresa FC Oliveira na operacionalização dos diversos serviços e atividades administrativos e comerciais na vasta área geográfica de sua atuação em mais de 220 cidades. Originando o sentido, o presente artigo tem como um dos objetivos interpretar os aspectos relevantes e essenciais do uso de Tecnologias software como Ferramenta de Gestão nas empresas que compõem o Grupo FC Oliveira tais como FC moto, Liquigás, TV, Rádio, postos de gasolina, hotel e fazenda e como seria complicado administrar todo o grupo sem o auxílio das ferramentas de TI. Assim podemos observar que as transformações tecnológicas têm exercido de forma crucial e relevante na construção e reconstrução de um novo patamar acirrado e que analisando esse contexto, a Tecnologia da Informação (TI) tem se apresentado fortemente como uma saída crucial as ferramentas tecnológicas que estão à disposição das empresas na questão de organização, praticidade e eficiência.

**Palavras-chave:** Tecnologia de Informação. Ferramenta de Gestão. Empresas. Gestão.

## ABSTRACT

This article aims to present the importance of Information Technology - TI and how the company FC Oliveira in the city of Codó - MA since its foundation had already adopted this form of management by TI systems, thus becoming more agile and effective. Highlights the use of Information and Communication Technologies (ICTs) as an efficient tool to control purchases, inputs and human resources for efficient and effective management in FC Oliveira Group companies, which provided the optimization of services through management programs used in its early years, the Águia program, which already supported the initial areas of the FC Oliveira company, in the operationalization of the various administrative and commercial services and activities in the vast geographic area of its operations in more than 220 cities. In this sense, the present work aimed to analyze the relevant aspects of the use of (TI) as a Management Tool in the companies that make up the FC Oliveira Group such as FC moto, Liquigás, TV, Radio, gas stations, hotel, and farm and how complicated it would be to manage the entire group without the aid of TI tools. Thus, we can observe that technological advancement has played an important role in structuring a new competitive scenario and that in this context, Information Technology (TI) has presented itself as an important tool available to organizations in terms of organization, practicality, and efficiency.

**Keywords:** Information Technology. Management Tool. Companies. Management

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Mapa de distribuição de vendas FC Oliveira.....	29
Figura 02 – Parque Industrial da FC Oliveira.....	30
Figura 03 – FC TV comunicações.....	31
Figura 04 – YAMAHA motos concessionaria.....	31
Figura 05 – Posto de combustíveis FC.....	32
Figura 06 – Liquigás distribuidora.....	32

## SÚMARIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERÊNCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>12</b>
2.1 Teoria dos Sistemas.....	13
2.2 Teoria Contingencial.....	14
2.3 Abordagem Contemporânea.....	14
<b>3. O DESAFIO DA ADMINISTRAÇÃO NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.....</b>	<b>16</b>
3.1.Implantação das Tecnologias da Informação e sua boa utilização.....	18
<b>4. A UTILIZAÇÃO DAS TICs COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.....</b>	<b>20</b>
4.1 As vantagens observadas pelos gestores das empresas do Grupo FC Oliveira, com a entrada dos sistemas de informação.....	23
<b>5. ADESÃO DO NOVO PROGRAMA DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO WINTHOR NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.....</b>	<b>25</b>
5.1 Compras de Mercadorias.....	25
5.2 Digitar Pedido de Compras.....	26
5.3 Receber Mercadorias.....	27
5.4 Conferir Mercadorias.....	27
5.5 Devolução Produto.....	27
5.6 Precificar produtos.....	28
Bloquear/Desbloquear Produtos.....	28
<b>6. METODOLOGIA.....</b>	<b>36</b>
6.1 Pesquisa Bibliográfica.....	36
6.2 Pesquisa Quantitativa.....	37
6.3 Pesquisa Qualitativa.....	37
<b>7. RESULTADOS E DISCURSSÕES.....</b>	<b>38</b>
7.1 Cadastros de Clientes.....	38
7.2 Setor de Compras.....	38
7.3 Contas à pagar e Receber.....	39
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A construção desse trabalho e a metodologia do objeto de estudo será utilizado a referência dada por Charlot (2000), que relata que a postura do aluno pesquisador e de sempre questionar, construir, interrogar e reconstruir o objeto que lhe é proposto utilizando sempre a linguagem do objeto estudado com o referencial teórico para lhe dar sustentação as afirmativas que forem acontecendo durante o trabalho. A abordagem metodológica que escolhemos foi a da pesquisa qualitativa, bibliográfica e documental . Assim segundo Trujillo Ferrari (1982, p. 19) o “método”, ou seja, a “forma de proceder ao longo do caminho” elaboramos o presente trabalho, desse modo será utilizado os seguintes métodos tais como: Levantamento bibliográfico tendo como base os referenciais teóricos que já trabalham com essa temática como Baldan (2004); Sodré (2002); Soares (1996); Turban (2003); Tornelli (2002); Drucker (2002) dentre outros autores.

Para dar mais sustentação a evolução que a empresa FC Oliveira & CIA LTDA, teve após a implantação das TICs foi feito uma coleta de informações no setor de Recursos Humanos (RH), Tecnologia da Informação (TI) e como foi essa transição de implementação , qualificação, capacitação e as vantagens na linha de produção em todos os setores da empresa. O que podemos observar e que a nossa atualidade contemporanea força a ter uma reorganização geral em toda cadeia de produção nas indústrias, gerando modificações nas organizações (Tapscott, 1997). O uso da Tecnologia da Informação TICs nascem como apoio as empresas estratégia se tornarem as vantagens cabíveis e auto-sustentável. As empresas assim como a Industria FC Oliveira & CIA LTDA utilizam as informações sobre os produção, insumos, recursos humanos. Onde segundo Porter (1986) a utilização de todas esa ferramentasda Tecnologia da Informação está estreitamente interligada à manutenção e os planos estratégicos que as empresa adotam.

Nesta monografia, definiremos o conceito das TICs na Industria FC Oliveira, que consiste em um conjunto integrado de conhecimentos, técnicas, ferramentas e procedimentos de trabalho, que pode ser manual, aplicados na produção econômica de bens e serviços. E compreender que essa implantação e todo processo de adaptação fará uma revolução dos procedimentos que anteriores eram executados. Porque dentro das Empresas que formam o Grupo FC Oliveira a implementação das novas tecnologias e software terão a função de modificar como eram feitos as compras de insumos, despesas com energia, tempo de parada para recuperação de máquinas entre outros setores da Industria porque esses programas irão atuar na busca de recursos, a fim de aplica-las efetivas ao exigir o cumprimento das mudanças

e solucionar os seus conflitos, os hábitos dentro da Indústria e das demais empresas que compõe o Grupo FC Oliveira.

A escolha desse tema Justificamos a escolha do tema “ O uso de tecnologia da informação (TI) como ferramenta de gestão no grupo FC Oliveira do município de Codó – MA. Se faz necessário para identificarmos e revelar o quanto o Grupo FC Oliveira, cresceu após a implantação das TICs em todos os setores das empresas que compõe o grupo, onde essas ferramentas foram capazes de administrar em tempo real onde dessa forma foram capazes de administrar melhor os recursos e saber como aplica-los, dessa forma analisaremos alguns procedimentos observados dentro da Indústria e dos grupos que compõe o Grupo FC Oliveira.

Um dos ganhos do Grupo FC Oliveira, ganhou com a implementação dos programas operacional como o “Águia” sistema de controle geral dos grupos FC Oliveira foi que a utilização de ferramentas e soluções tecnológicas, softwares e serviços, trouxeram maior eficiência nos processos de seleção, contratação, acompanhamento, desenvolvimento, manutenção e remuneração de profissionais com segurança, agilidade e qualidade, reduzindo os custos de serviço por empregado.

A Diretoria visionária já iniciava a implantação de programa CRM (Customer Relationship Management) que é um programa de base dados que serve como gestão de clientes e de funcionários. Que tinha como principal função cadastrar o cliente, identificar o cliente e interagir com o cliente, assim a empresa podia manter uma relação mais estreita com seus clientes e servindo também para funcionário como datas de aniversário, e outros dados importantes que se fizessem necessários, sem do uma revolução sendo que esse programa começou a ser implantado em uma época onde pouca se falava de tecnologia o Empresário e Diretor Francisco Carlos de Oliveira, já buscava no mercado uma forma de administrar melhor as empresas que compõe o Grupo FC Oliveira.

Assim, temos alguns autores que abordam essa questão da indústria digital, como forma de sobrevivência como, Sodré (2002); Cébrian (1999). E que dentro do tema do proposto este trabalho sobre o a forma que a ferramenta do uso de tecnologia de informação (TI) como ferramenta de gestão dentro das Empresas que compõe o Grupo FC Oliveira. Como específicos específicos: conhecer a tecnologia da informação utilizada pela empresa em estudo; Analisar as prerrogativas e as limitações sobre o processo de implantação de tecnologia da Informação; Conhecer quais foram os benefícios trazidos com a implantação das Tecnologia da Informação na gestão da indústria com todos os setores desde o ano de 1982 até o ano de 2021, dentro das empresas que compõe o Grupo FC Oliveira da cidade de Codó- MA.

## 2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

Este capítulo aborda sobre a teoria da administração, especialmente sobre a teoria dos sistemas que é o foco principal do trabalho em estudo, com o intuito de maior embasamento e enriquecimento do mesmo. Tendo em vista que é muito importante e necessário o resgate das teorias propostas por autores renomados para que haja maior compreensão e também para que se alcancem os objetivos propostos.

Assim descrevem os autores Andrade e Amboni (2007) que a abordagem da Administração Científica era fechada, focada na produção, sem preocupação com o ambiente externo da empresa. Conforme os autores “Taylor reduziu o homem a gestos e movimentos, sem capacidade de desenvolver atividades mentais, que, depois de uma aprendizagem rápida, funcionava como uma máquina” (ANDRADE; AMBONI, 2007, p.51). Para que isso fosse possível Taylor desenvolveu quatro princípios que são:

- Planejamento: tinha a finalidade de aplicar os métodos científicos no desenvolvimento do trabalho, visando à execução da tarefa exatamente como determinada.
  
- Preparo: as organizações deveriam selecionar seus trabalhadores de acordo com suas habilidades, almejando o aumento da produção.
  
- Controle: para poderem verificar se realmente o que foi planejado estava sendo realizado.
  
- Execução: para distribuir as responsabilidades de maneira organizada e disciplinada.

A Administração científica na visão de Maximiano (2005) foi uma revolução mental, pois o modelo de administração de Taylor aliou ideias à técnica, verificou-se que o trabalhador poderia ser pago por peça produzida, então primeiramente a administração deveria mensurar quanto tempo o trabalhador levaria para completar sua tarefa e assim ter uma base de pagamento, reduzindo o valor pago por peça produzida. O trabalhador teria que trabalhar o suficiente para poder ter uma remuneração razoável com isso às pessoas passaram a produzir mais. Continuando a linha de raciocínio do autor, acreditar nessa linha de pensamento é uma ilusão pelo fato que a administração científica nada mais era do que uma técnica para fazer o operário trabalhar mais e ganhar menos. No entanto Chiavenatto (2001) explica que a administração científica estuda as atividades dos trabalhadores em seu dia a dia. Seu nome administração científica, foi criado pelo esforço e tentativa de aplicação dos métodos da ciência

nas dificuldades da administração, a fim de almejar maior eficiência industrial. O autor esclarece que Taylor viu a possibilidade de decompor cada tarefa em uma série ordenada de movimentos simples, os movimentos desnecessários eram eliminados enquanto os movimentos úteis eram simplificados e fundidos com outros movimentos proporcionando economia de tempo e energia dos funcionários. Esse estudo chamado de tempos e movimentos permite a facilidade de treinamento dos funcionários, fixação de tempos padrão para execução das atividades, a melhoria da eficiência e o rendimento da produção.

## 2.1 Teoria dos Sistemas.

O estudo que procura entender como os sistemas funcionam é a teoria geral dos sistemas desenvolvida pelo cientista alemão Ludwig Von Bertalanffy, por volta de 1950. Maximiano (2005) nos mostra que teoria geral dos sistemas tem como objetivo, classificar os sistemas de acordo como seus componentes se organizam e identificar os padrões ou características de cada categoria de sistema.

Bertalanffy não direcionou seus estudos especificamente para a administração nem para as organizações, seu foco estava voltado para a integração das ciências e compreensão da realidade genética, a migração dos conceitos para o campo da administração foi obra de cientistas que perceberam a proximidade dos problemas das organizações e as soluções que a teoria geral dos sistemas tinha a oferecer, essas ideias na medida em que se juntaram converteram no modelo enfoque sistêmico.

Assim “Um sistema pode ser visto como um todo organizado ou complexo, uma combinação de coisas ou partes, formando um todo complexo ou unitário. Um sistema é um conjunto de partes coordenadas para realizar determinadas finalidades.” (ANDRADE; AMBONI, 2007, p.173) 21

Baseados nisso, os autores nos mostram que o objetivo é justamente detalhar o sistema maior, seu ambiente, suas finalidades, a estrutura de seus integrantes e os recursos disponíveis para as ações do sistema. No conceito de Chiavenatto (2003) a organização existe em um ambiente dinâmico que compreende outros sistemas, chamados de subsistemas que estão em grande interação uns com os outros. Os subsistemas são mutuamente dependentes e as mudanças ocorridas em um deles afetam o comportamento dos outros. O autor quer nos mostrar que a ideia de sistema é um conjunto de elementos interligados com características próprias que formam um todo. Dessa forma a Teoria dos Sistemas, vem para identificar cada componente que compõe, sabendo assim a função de cada engrenagem e como fazer para que rodem de forma coesa e que tenham resultados positivos.

## 2.2 Teoria Contingencial.

De acordo com os autores Andrade e Amboni (2007) a teoria contingencial auxilia as organizações a compreenderem o ambiente interno e também o ambiente externo, apontando uma relação funcional e assim saberem quais ferramentas usarem para alcançarem de forma eficiente os objetivos da empresa.

Essa teoria nos mostra que não há nada correto, tudo depende e tudo é relativo, as variáveis do ambiente direto e indireto operam como fatores impulsionadores para a alteração dos processos, das estratégias da estrutura e tecnologia, ou seja, dos aspectos internos da organização.

No entender de Chiavenatto (1998) a teoria contingencial não tem uma fórmula correta de ser usada e não existe uma única maneira melhor de organizar, ao contrário, as organizações precisam ser sistematicamente ajustadas às condições ambientais, mas existe 22 uma relação funcional que em dado momento poder ser aplicada. Se o ambiente é X ou Y a prática administrativa para atuar nele será X ou Y.

Derivada da abordagem sistêmica, ela não modifica estruturalmente aquela, mas coloca alguns parâmetros que auxiliam na compreensão dos fenômenos que ocorrem nos sistemas organizacionais. Procura isolar alguns determinantes situacionais que facilitam as decisões. (KWASNICKA, 2003, p.23)

Dando continuidade, a autora mostra que a teoria contingencial tem um papel essencial, mostrar para as organizações a importância e necessidade de se adaptarem de maneira rápida, quando houver uma contingência no ambiente interno ou externo. A técnica e recursos para a solução de problemas é uma grande aliada na abordagem contingencial, que facilitam em alguma ocasião para a tomada de decisões.

## 2.3 Abordagem Contemporânea.

O movimento contemporâneo iniciou-se no fim dos anos 70 e de acordo com a autora Kwasnicka (2003) essa abordagem tem o intuito em desenvolver instrumentos, uma vez que ela é bastante aberta e permite a inclusão ou complementação de novas ideias, caracteriza-se como um conjunto de ferramentas para aprimorar a eficácia organizacional. Esses modelos tomam por base a visão integrada e interdependente das várias partes que compõem a organização.

Continuando com a autora, é impossível nessa abordagem não citar os sociotécnicos, com sua visão criaram instrumentos de medidas enfocados fundamentalmente na decisão estruturada e sistematizada e não nas decisões intuitivas como pensavam os comportamentalistas, que são conhecidos como indutivos já os sociotécnicos são dedutivos.

Por sua vez Megginson; Mosley e Pietri Jr (1998) afirmam que a pesquisa contemporânea é uma junção de várias ciências como, por exemplo, pesquisa operacional, teoria das decisões, estatística, computação e outras áreas. Esse elo contribuiu para o fortalecimento dessa ciência, tornando sua compreensão e aplicação dos seus métodos mais avançados.

A sobrevivência organizacional pode ser decorrente da qualidade do ajuste que a administração realizou/realiza com as principais variáveis, como domínio produto/mercado, tecnologia utilizada para servir o domínio, estrutura organizacional e processos desenvolvidos para coordenar e controlar a tecnologia. (ANDRADE & AMBONI, 2007, p.211)

Os autores querem mostrar que, o processo de adaptação por que passaram ou passam as organizações pode ser compreendido por diferentes características que fundamentam cada teoria do processo estratégico, assim os eventos ou atividades ocorridos nas organizações são conseqüências do ambiente interno e também o ambiente externo forçando as organizações a se adaptarem. Esse elo contribuiu para o fortalecimento dessa ciência, tornando a compreensão e aplicação dos seus métodos mais avançados.

Os sistemas de informações são importantes para as organizações, primeiramente por permitirem uma melhor agilidade no repasse das informações e conseqüentemente por possibilitar maiores acertos nas tomadas de decisões dos administradores. (BATISTA, 2004) Ainda, buscar melhorias contínuas nos processos refletirá numa diminuição das despesas e aumento nos lucros. Isso poderá definir a prosperidade da empresa no mercado que hoje é considerado global.

“Sistemas e tecnologias de informação tornam-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso de empresas e organizações [...]”. (O’BRIEN; 2004, p. 3).

### **3. O DESAFIO DA ADMINISTRAÇÃO NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.**

O setor econômico do município de Codó em 1982, ano em foi criado a Grupo FC Oliveira, toda organização ainda era muito burocrática e os sistemas de tecnologia da informação ainda eram bem prematuros. Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), era de acentuada decadência, assinalada pela falência de inúmeras indústrias como, Ananias Murad & CIA; M. A Reis S/A (MARSA); Naby Salém & CIA; José Gerude & CIA e das seguintes Casas Comerciais: Lojas Rio Anil; Casas Pernambucanas; Casa Tupy S/A, dentre outras, isso porque além da economia pobre da época dos anos 90 a atual situação econômica era péssima. Segundo dirigentes de Instituições de Crédito, de Indústrias e do Comércio atacadista, aquela, foi uma crise sem precedência na história do município e Região dos Cocais, reflexo da crise econômica e financeira nacional, em razão de medidas econômicas equivocadas que contribuíram para a falência de altíssimo número de empresas em todo território nacional.

E toda essa turbulência vivenciada pelo Empresário Francisco Carlos de Oliveira, foi realizada sem um sistema de tecnologia da informação, ou seja, tudo ainda funcionando de forma manual. E quando a Industria foi crescendo percebeu a necessidade de ter um sistema operacional, porém pouco se sabia dos programas ofertados no Brasil para essa finalidade. Baseada nesse pequeno contexto e que vamos destrinchar como as TICs trouxeram o que de crescimento para a Industria e para as demais empresas do Grupo FC Oliveira.

No atual cenário de competitividade das empresas, uma das acertivas mais valiosa nas empresas do Grupo é a informação, que podem ser geradas com mais precisão com as TICs. Onde todas as rotinas passavam por processos e relatórios onde guardam as informações e elas devem ser arquivadas e guardadas, assim o Grupo FC Oliveira já na época se propõe a ter essa mudanças já pensando no futuro. Onde as informações nos programas de controle operacional implantado nas empresas do Grupo FC Oliveira podem ser disseminadas, guardadas, armazenadas e arquivadas. Nessa análise, todos os dados gerados fornecem um mecanismo seguro de *feedback* apresentando melhor agilidade, menor custo, maior eficiência para utilização nas empresas e na Industria, possibilitando novos cenários de negócios, melhor resultados nos serviços e produtos oferecidos pelas empresas do Grupo FC Oliveira.

Segundo Sodré (2002, p. 11, 12), no novo modelo de economia mundial em face da utilização cada vez mais crescentes das Tecnologias da Informação e Comunicação –TICs verificasse uma acentuada busca de pessoas e organizações por capacitação para interagir ativamente por meio das avançadas redes locais, regionais e mundiais de informação e

comunicação. Para Peter Ferdinand Drucker, em seu livro “Gestão na Próxima Sociedade (2002, p. 203), no século XXI a globalização fará com que as empresas se adaptem a administração moderna com auxílio de programas que as tornem mais competitivas dentro do atual cenário em que o mercado vai se moldando de acordo com evoluções tecnológicas que o mercado oferece para melhor administrar.

Nesse contexto, impõe-se, para empresas e gestores, o desafio de adquirir a competência necessária para transformar informação em um recurso econômico estratégico, ou seja, o conhecimento. A capacidade de gerar, tratar e transmitir informação é a primeira etapa de uma cadeia de produção que se completa com sua aplicação no processo de agregação de valor a produtos e serviços. Segundo Takahashi (2000, p. 17) Na nova economia não basta dispor de uma infraestrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento.

Torquato e Silva (2000), esclarecessem a ligação entre os aparatos tecnológicos e os resultados, condiz que, deste a criação e a renovações das formas competitivas, os fatores que se fizeram necessário para a sobrevivência das empresas, a tecnologia tem seu papel crucial no surgimento de elemento-chave na busca de particularidades que as destaquem diferentemente de seus possíveis concorrentes, dessa forma podemos notar o quanto foi benéfico a implantação nas empresas do Grupo FC Oliveira. O avanço tecnológico e junção das TI tem tido um papel importante nas mais diversas áreas da economia de tal maneira que as empresa precisaram buscar meios e mecanismos adequados para encarar a nova realidade.

Diante do quadro atual de mercado as empresas assim como as do Grupo FC Oliveira, estão modificando suas formas de gerir a informação e o conhecimento através das TI, que devido sua praticidade superaram as expectativas de anos atrás, fazendo com que tanto a empresa e colaboradores, exista pontos em comum, no que diz respeito as metas e sobre os objetivos traçados, onde só é possível através dos softwares de monitoramento tendo sempre uma grande troca de informações, fazendo com isso que as empresas do Grupo permaneçam ativas e mais competitivas dentro do mercado de cada segmento diferente que as empresas do Grupo atuam. Dessa forma os mais diversos softwares que o Grupo Oliveira LTDA, aderiu fez com que a velha forma de gerir as empresas mudassem se tornando agora com esse novo aparato mais competitivas dentro do mercado de produção de produtos de limpeza.

Assim os Gestores do Grupo FC Oliveira, compreenderam que precisavam inovar a forma como era feita a administração das empresas que compõe o grupo FC Oliveira, adotando procedimentos que mostrassem o crescimento qualitativo com a implantação das TICs, pois além do enorme desafio que é gerir a Indústria já que trabalha com a distribuição em

diversas cidades de diferentes estados. Desse modo tendo qualidade e respeito aos produtos fabricados, pois entendiam que para aumentar as vendas e melhor administrar, e ter qualidade para competir com marcas já existentes no mercado. Entendiam, igualmente, que um aspecto importante para assegurar o crescimento do grupo era investir nas tecnologias da informação, para desenvolverem com eficiência e eficácia suas atividades funcionais e assim, gerar lucro e em consequência, agregar valor à indústria e as demais empresas do grupo.

Assim, a Empresa Francisco Carlos de Oliveira, visa já nos anos 1996, dá início algumas instalações e implantação de programas e infraestrutura tecnológica e dando qualificação aos seus colaboradores. Assim o Grupo FC poderia enfrentar o desafio de administrar recursos humanos com possibilidades de garantir o crescimento com condições de competir no mercado, entre alguns projetos podemos destacar: Aquisição de modernos equipamentos com tecnologia de ponta; Capacitação de recursos humanos; Fabricação de novos produtos; Indústria de fabricação de sabão, detergentes e produtos afins; Produtos de limpeza e polimento da marca Econômico; Fazenda Abelha Agroindustrial; Frigorífico FC Boi Bom; Descartáveis; Velas FC; FC Moto.

### 3.1 Implantação das Tecnologias da Informação e sua boa utilização.

Segundo Laudon & Laudon (2004) relata que as tecnologias dos softwares é apenas uma de muitas ferramentas essenciais que os gestores utilizam para vencer as mudanças do mercado. Analisando esses aspectos a serem observados os gestores das empresa do grupo FC Oliveira, visaram uma forma de administração moderna que enfatizou a utilização das tecnologias da informação e o recrutamento pessoal para o exercício de atividades funcionais, tendo em vista extrair que além o melhor de cada setor e do recurso humano. E ao longo dos anos se observou o quanto foi importante pra os resultados positivos que as empresas que compõe o grupo FC Oliveira alcançou devido a utilização das TICs.

E analisando a atual situação econômica do município de Codó, e pela cidade ter poucas empresas de médio e grande porte como a Fábrica de cimento Nassau, quase não tinha mão de obra qualificada e sistemas de suporte para os empresário isso já nos anos de 1990 a 2000. Sobre este pensamento o Gestor principal o Sr Francisco Carlos de Oliveira, se enviava pessoas para fazerem treinamentos para o maquinário que vinha importado de Alemanha e Itália a fim de ganhar tempo e produtividade e nesse pensamento podemos observar o quanto as tecnologias da informação são precisas para a sobrevivência de uma empresa e o quanto ela se torna crucial para o desenvolvimento e se destacar da concorrência no mercado atual de hoje.

Baseado nesse contexto de um dos autores que firmam esse pensamento sobre a

evolução tecnológica, analisaremos o pensamento que temos do autor Takahashi, (2000, p.7) que relata que,

A mão de obra qualificada, capaz de atender às exigências do novo paradigma técnico econômico, é, assim, fundamental para assegurar ganhos de produtividade às empresas brasileiras e melhorias da competitividade, permitindo-lhes ampliar a oferta de empregos e trabalhos dignos e adequadamente remunerados.

Assim como o sucesso e fracasso de uma implantação podemos observar que dentro das empresas do Grupo FC Oliveira foram feitas algumas análises que podemos destacar nessa tabela a seguir:

Impacto Organizacional nas empresas	O impacto que houve dentro das empresas que compõe o Grupo FC Oliveira, foram gigantescas, após a implantação das novas tecnologias da Informação, onde esses softwares fizeram com que fosse repensado a forma de administrar, tanto a parte gerencial quanto a questão de recursos humanos, que facilitaram e muito a forma de gerir.
Utilização do Sistema de gestão	Os sistemas de gestão após serem implantados tiveram enorme impacto positivo pois o sistema foi dividido em rotinas e cada setor ficou restrito somente as rotinas que correspondiam seu setor, deixando o programa leve na geração de relatórios.
Impacto Recursos humanos	Os gestores puderam extrair o melhor de seus colaboradores, analisando todos os aspectos: Cargos, carreira e salário. Podendo analisar os talentos de cada colaborador, e dentro dessa organização temos além dos Gestores, temos encarregados de seção, assim fica mais fácil administrar os setores.
Qualidade do Sistema do grupo FC Oliveira	Após a injeção de sistemas de softwares na Indústria e nas demais empresas do Grupo Oliveira, trouxeram riquezas de detalhes em relatórios para todos os gestores, assim a informação tem mais precisão e com margem de erro quase zero.
Usuário sistema	Ambos os sistemas operacionais instalados na Indústria e nas demais empresas do Grupo, foi cadastrado seu usuário e sua função e limitação. Assim a Empresa tem o controle de quem faz certos tipos de atividades dentro da Indústria e nas demais empresas.
Qualidade da Informação dentro do grupo FC Oliveira	Com a implantação dos softwares a qualidade da informação repassada para a auditoria por exemplo fica mais precisa, pois o setor alimenta o sistema e o mesmo pode gerar inúmeros relatórios com essas informações que são usadas nas tomadas de decisões.

Quadro I: Fatores de sucesso dentro das organizações empresariais. Fonte: Própria.

#### **4 A UTILIZAÇÃO DAS TICs COMO FERRAMENTAS DE GESTÃO NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.**

O presente Capítulo faremos uma análise de como se formou de início as empresas do grupo FC Oliveira, focando suas primeiras atividades comerciais na cidade de Codó, no ano de sua criação em 1982, e como foi seu crescimento com a criação de novas empresas diversificação do ramo de atividade comercial e industrial. E como a utilização das TICs proporcionou uma modernização do Grupo, aumentando sua produtividade, competitividade e lucro na economia globalizada do século XXI e estendendo-se para os Estados da região Nordeste e Norte.

O sistema de informação que foram implantados nas empresas do Grupo FC Oliveira, foram o grande diferencial em relação ao sucesso de cada Empresa que compõe o Grupo FC Oliveira, pois integram todos os tipos de informações dos setores das empresas tais como: Compras repassa para o financeiro, o financeiro repassa para a contabilidade, contabilidade repassa para os administradores, que finalizam com as operações dentro do quadro de colaboradores que são os Recursos Humanos. Assim partindo da utilização dessas novas tecnologias as empresas do Grupo FC Oliveira, a tecnologia da informação transformou as tarefas e suas rotinas administrativas dentro das empresas, modelando e modificando a forma de trabalho em todos os setores das empresas do Grupo. E que após um estudo e análises pode se notar como as rotinas de trabalho estavam sendo efetuadas, fazendo com que fosse possível corrigir os erros encontrados, tirando assim o percentual de desperdícios, elevando a qualidade nas rotinas de trabalho, se baseando nos dispositivos de tecnológicos, fazendo com que dessa forma todos os setores da indústria e das demais empresas do Grupo tivesse menos custos, desperdícios, agilidade, eficiência e eficácia nas rotinas de trabalho dentro do grupo de empresas.

Segundo o autor Takahashi (2000, p. 10) relata que o objetivo programa de informação é de,

[...] integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global.

Assim um dos primeiros programas de Gestão implantados nos anos de 1996 foi a Sistema Águia, da Empresa Santa Cruz Tecnologia, situada na cidade de Ilhéus BA. Já dava suporte nos seguintes seguimentos empresariais, tais como:

- **Instalação:** Etapa onde o sistema será instalado, configurado e sob a coordenação de um profissional da Santa Cruz, os usuários terão o primeiro contato com o sistema.
- **Treinamento:** Nesta Fase, o sistema será colocado em uso efetivo e os usuários serão treinados para que as funções do sistema sejam adaptadas às rotinas de trabalho de cada setor da organização.
- **Consultoria:** Na fase final do processo de implantação do sistema, o analista responsável, irá demonstrar ao(s) administrador(es) da empresa, como analisar os relatórios e indicar quais destes relatórios.
- **Suporte:** A Santa Cruz Tecnologia, mantém à disposição dos usuários uma equipe de suporte. Através da qual os usuários poderão tirar suas dúvidas em relação ao uso do sistema e receber orientações sobre.

Assim os gestores de cada empresa começou a ter um maior controle da administração pois o programa Águia, retirava a parte burocrática de controle somente em relatório manuais em fichários e livro contábeis. Pois a Empresa de tecnologia Santa Cruz, na qual o Empresário Francisco Carlos de Oliveira, escolheu após pesquisas foi que havia uma necessidade de se implantar uma forma de obter os resultados para análise com mais precisão assim o Empresário viu que a Santa Cruz, onde oferecia no mercado de software, desenvolvendo soluções para empreendimentos dos mais diversos segmentos de mercado. E assim fez uma parceria no ano de 1996 onde a Santa Cruz, participou de todo processo de evolução das empresas que optam por utilizar seus serviços.

A empresa Santa Cruz Tecnologia, está sediada na cidade de Ilhéus-BA e que surgiu da ideia de desenvolver um programa de computador capaz de ao mesmo tempo, otimizar as rotinas das empresas e servir como base para tomada de decisão dos gestores, se especializou no conceito de software (ERP), e hoje é uma referência entre as empresas desenvolvedoras de sistemas de gestão comercial. Assim o Empresário Francisco Carlos de Oliveira, logo se propôs a implantar essa ferramenta já no ano de 1996 para ter uma maior controle operacional dentro das Empresas que compõe o Grupo FC Oliveira, por proporcionar justamente o que qualquer Gestor gostaria dentro de sua Industria e Empresas que é otimizar as rotinas das empresas e servir como base para tomada de decisão dos gestores.

As Tecnologias da Informação e Comunicação as TICs, utilizando a Internet, que

também foi uma grande aliada nessa transformação tecnológica que estava acontecendo nas empresa do Grupo FC Oliveira, já no ano de 1996, superou fronteiras físicas dos Estados e municípios, pois foi capaz de quebrar vários paradigmas e proporcionar a criação de novos negócios, sendo utilizada nas empresas do Grupo FC Oliveira para dentre outras finalidades, as de propiciar:

- Controle Operacional – O fato de ter um número alto de processos sendo realizados ao mesmo tempo e de forma cada vez mais rápida, exige um controle detalhado desses processos. Um controle eficiente é parte do processo de melhoria de lucratividade e produtividade de um negócio, pois ele possibilita a tomada de decisões corretas em tempo hábil.
- Produtividade – Implementando uma ferramenta automatizada que controle o estoque, você possibilita que sua equipe trabalhe com mais eficiência em menos tempo. Um controle de estoque eficiente e dinâmico é fundamental para que seja evitado perdas de produtos e perda de tempo dos seus funcionários.
- Redução de custos – Um sistema informatizado pode oferecer ajuda por meio de várias facilidades. Dentre elas, podemos destacar um banco inteligente de currículos, geração de vagas, criação de programa de entrevistas e testes virtuais e registro de desempenho de candidatos.
- Segurança de dados – Boa parte dos registros das empresas são sigilosos, e deve-se evitar ao máximo que sejam acessados por pessoas não autorizadas. Os programas previnem esse tipo de vazamento, mantendo suas informações a salvo por tempo indeterminado.
- Organização de documentos – É possível ter acesso a todo um histórico profissional ou a diversas ferramentas de processos seletivos já aplicadas em anos anteriores. Assim, a burocracia perde espaço mais uma vez.
- Relatórios em tempo real – Com poucos cliques é possível fazer vários cruzamentos dos dados armazenados no programa, gerando relatórios que demorariam horas para serem produzidos manualmente.
- Treinamentos e desenvolvimento – Diferentes tipos de treinamento podem ser oferecidos dentro das próprias plataformas do software. Em diversas vezes, essa capacitação pode ser feita na própria máquina do colaborador, individualmente, sem que haja necessidade de deslocamentos.

- Integração entre departamentos – Sistemas que são capazes de analisar todos os setores em conjunto, como uma grande rede interligada. Uma ferramenta de gestão fornece informações sobre a necessidade de integração entre esses setores, visando melhorar a qualidade do trabalho realizado.
- Agilidade nos Processos – uma Indústria é composta por vários setores, que desenvolvem vários processos e que são resultados de um trabalho em conjunto, e para isso importante aliada para integrar todos os setores e todos os processos de cada Empresa do Grupo FC Oliveira.

#### 4.1 As vantagens observadas pelos Gestores das empresas do Grupo FC Oliveira com a entrada dos sistemas de Informação.

Nessa nova realidade os Gerentes e Diretores das Empresas que compõe o Grupo FC Oliveira, a implantação dos softwares fizeram todas as empresas do Grupo ganhar em tempo, o que não tinhamos antes da implantação dos softwares assim como: a diminuição consideravelmente de avarias de estoques e insumos, evitou a compra desnecessária de itens; melhorou a auditoria de peças e insumos; amenizou as perdas e o maior controle de peças do almoxarifado para o estoque, transformando as informações mais eficientes na compra para sua reposição; contribuindo assim significativamente para a redução de compras desnecessaria da forma operacional anterior as dos softwares; melhorou a questão das paradas de máquinas para manutenção; melhorou a programação de produtos com mais saída nas vendas; controle de funcionário; rendimento por setor entre outros setores o sistema Águia, pode já proporcionar já depois de sua implantação e treinamento os gestores das empresas do Grupo FC Oliveira pode tomar decisões mais assertivas.

O uso das TICs por empresas nas empresas do Grupo FC Oliveira se constituem no diferencial entre o fim da gestão burocrática para a implantação da gestão moderna, da interconectividade. Segundo Baldan (2004) as ferramentas do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) são: processamento, arquivamento e recuperação de documentos; Gerenciamento de documentos; Sistema de gerenciamento de Documentos Técnicos; Integração com outros sistemas de processamento de dados; Processamento de formulários. E todos esses processos foram feitos com agilidade com a implantação do sistema de gerenciamento Águia, da empresa Santa Cruz Tecnologia, que foi uma das primeiras e elevar a forma dos gestores verem como funcionava cada setor da Indústria e das demais empresas que compõe o Grupo FC Oliveira.

Analisando a gestão atual as ferramentas operacionais utilizada na Indústria para

abastecer as cidades do Norte e Nordeste, vem tendo um papel fundamental no quesito dar agilidade a todos os processos de vendas, compras e recolhimentos de materiais para reciclagem, onde podemos gerar inúmeros relatórios que podemos identificar com os motoristas ainda em rota e traçar todas as metas, isso tudo com o programa Winthor, que antes do sistema operacional Águia, não era possível por ser tudo manual e trabalhoso; uma melhor visualização dos vários descontos oferecidos pela empresa aos mais variados tipos de produto isso tudo em um só programa adaptado para todas as empresas do grupo FC Oliveira.

Quanto as questões que envolvem o setor financeiro, a nova ferramenta que as Empresas do Grupo FC Oliveira, usam no dia a dia podem fazer uma interação e uma interatividade do estoque com o setor de compras e financeiro, o que facilita o planejamento a curto e médio prazo. Possibilitando a empresa do Grupo possam ter uma análise de relatórios dos setores tanto financeiro, quanto os demais assim os gestores que refletem diretamente nos relatórios de fluxo de caixa onde temos inúmeros relatórios. Essas informações são de extrema utilidade para que a empresa possa organizar seus compromissos de contas à pagar de forma a evitar transtornos como negatividade com seus fornecedores e de saber comprar os insumos para a produção. Segundo o autor Castells (1999) os avanços nas telecomunicações diminuíram em todos os sentidos as distâncias mundiais interconectando empresas e consumidores.

Todo esse esforço rendeu ao Grupo FC Oliveira, destaque Estadual como, no lançamento do Programa “Mais Empresas”, realizado na capital São Luis - MA, na Sede da Federação da Indústria do estado do Maranhão. Baldes disse que estar anunciando com muito orgulho a FIEMA ter indicado e a CNI aprovado o empresário Francisco Carlos de Oliveira como um dos dez maiores industriais do Brasil. O presidente da FIEMA disse ainda que o ilustre codoense receberá o prêmio, numa data ainda a ser definida, em uma solenidade na capital federal onde representará o Estado do Maranhão.

Analisando o pensamento de gestão do Empresário Francisco Carlos de Oliveira, podemos observar o quanto é importante para seu sucesso a busca de pessoas que venham agregar valor à empresa com seus talentos. Apesar de ser difícil definir de uma só maneira o conceito de gestão, além deste ter evoluído de maneira significativa nas últimas décadas, é de senso comum afirmar que gestão é o conjunto de tarefas planejadas, organizadas e executadas que garantam de maneira eficaz e eficiente, a aplicação dos recursos de uma organização, com o objetivo de serem atingidos os objetivos pré-determinados.

Assim as empresas do Grupo FC sempre estão um passo na frente de seus concorrentes, fazendo com a marca dos produtos sejam reconhecidas como marca de qualidade e praticidade, elevando a empresa para um patamar de referências dentro do estado do Maranhão.

## **5 ADESÃO DO NOVO PROGRAMA DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO WINTHOR NAS EMPRESAS DO GRUPO FC OLIVEIRA.**

Adesão de novos programas nas empresas do grupo FC Oliveira, se deu por volta do ano de 2011 que foi a implantação do programa Winthor, gerenciado por um grupo de desenvolvedores de sistema, situada na cidade de Campinas – SP e desde 2003 vem atuando nesse seguimento. Essa nova adesão pelo Empresário Francisco Carlos de Oliveira, Diretor Geral das empresas do Grupo FC Oliveira, se deu devido a necessidade de ter mais detalhes e relatórios no qual o programa Winthor, oferecia com precisão e tudo com praticidade e agilidade.

Assim o novo programa operacional Winthor, escolhido pelos gestores das empresas do Grupo FC Oliveira, foi o grande diferencial para o crescimento pois o programa é dividido por setores, assim cada gestor de setor pode realizar suas tarefas com mais eficiência e rapidez. Veja o que o programa Winthor, fala em sua apresentação, por meio de uma dinâmica simples, abrangente e altamente segura, o Sistema WinThor agiliza a distribuição e facilita o controle e a gestão dos processos do seu negócio, possibilitando um total controle de todas as transações empresariais.

Assim o programa Winthor, deu suporte em algumas áreas na indústria e as empresas do grupo FC Oliveira, que se faziam necessárias devido suas complexidades entre essas áreas podemos destacar;

### **5.1 Comprar Mercadorias**

A aquisição de produtos de revenda representa um fator fundamental na atividade de uma organização. As atividades relacionadas à compra envolvem uma série de fatores como seleção de fornecedores, determinação de prazos de venda, previsão de preço, mudança na demanda, entre outros. Pequenas reduções na aquisição dos produtos podem gerar transformações significativas nos resultados da empresa.

Por isso, o departamento de compras desempenha um papel fundamental na realização dos objetivos da empresa, já que o preço de compra está diretamente ligado ao preço de venda do produto. O processo de compra tem início quando se identifica a necessidade de adquirir - determinado produto. No WinThor, tais informações podem ser analisadas pelas rotinas 103 – ABC de falta de estoque e 104 – ABC de excesso de estoque, ou ainda, pela rotina 220 – Digitar pedido de compra, onde podemos filtrar os produtos com sugestão de compra maior que zero, e todas essas ferramentas são essenciais para o bom desempenho do setor e

para dar transparência para o trabalho executado.

Após identificar a necessidade de comprar e realizá-la junto ao fornecedor, é necessário registrar a negociação com o fornecedor a fim de uma conferência no momento da entrega da mercadoria, para certificar que os produtos recebidos estão de acordo com as especificações da compra. O registro da negociação é feito pela rotina 220 – Digitar Pedido de Compra e é dividida basicamente em três etapas:

1. Iniciar pedido
2. Selecionar Itens
3. Selecionar forma de pagamento.



Fonte: Centro de Ensino - PC Sistema - Winthor 2012.

Analisando esse ciclo que acontece nas empresas do Grupo FC Oliveira podemos observar o quanto se faz necessário um programa operacional que lhe dê resultados com mais precisão assim como as demais áreas das empresas tais como:

## 5.2 Digitar Pedido de Compra.

O que é? Rotina utilizada para registrar negociações de compra ou mercadorias bonificadas. Sempre que alimenta a rotina 220, o sistema gera previsão de estoque e possivelmente, previsão de contas a pagar. O pedido de compra é utilizado para conferência com a nota fiscal de entrada.

Quando utilizar? O pedido de compra deverá ser digitado, obrigatoriamente, sempre que uma compra for realizada. Não há possibilidade de realizar a entrada de uma nota fiscal sem existir um pedido para vínculo. É importante que seja inserido corretamente todas as informações tributárias e comerciais dos produtos comprados, assim tanto o setor comercial

quanto o fiscal possuem informações em tempo real.

Quem utiliza? O comprador de mercadorias de revenda, auxiliar de compras, gerente comercial.

### 5.3 Receber Mercadoria.

O que é? Rotina onde se realiza a entrada das mercadorias através da nota fiscal enviada pelo fornecedor. Nela será feito o vínculo entre o pedido de compra registrado de acordo com a negociação entre o comprador e o fornecedor e a nota fiscal.

Quando utilizar? Obrigatoriamente, sempre que o fornecedor enviar as mercadorias compradas ou bonificadas. A rotina confirmará a entrada dos produtos no estoque e alimentará as rotinas do financeiro com as informações de pagamento ao fornecedor. Também haverá confirmação dos tributos, além de alimentar os livros fiscais de entrada.

Quem utiliza? O responsável por receber a mercadoria e lançar a nota fiscal de entrada no sistema.

### 5.4 Conferir Mercadoria

O que é? Rotina de auxílio à conferência entre a nota fiscal de entrada e as mercadorias entregues pelo fornecedor. Disponibiliza um relatório com a descrição de todos os produtos a serem conferidos, de acordo com a nota fiscal selecionada.

Quando utilizar? A conferência cega não é obrigatória. Caso esse processo seja utilizado, será realizado sempre após a entrada da nota fiscal. É neste momento que os produtos avariados são encontrados e que as divergências de quantidade são localizadas. A conferência física evita possíveis prejuízos.

Quem utiliza? Normalmente a pessoa que realiza a entrada da nota fiscal seleciona e emite o relatório para conferência. O processo de contagem será feita por alguém do estoque. Porém, normalmente esse funcionário terá acesso apenas a aba de digitação dos itens contados

### 5.5 Devolução Produto.

O que é? Rotina para pesquisa de notas fiscais de entrada, onde é realizada a seleção dos produtos a serem devolvidos. Também se realiza a emissão de nota fiscal de devolução ao fornecedor.

Quando utilizar? É possível que o fornecedor tenha enviado uma quantidade menor do que aquela informada na nota fiscal. Para que não haja diferença no estoque e no financeiro,

é necessário fazer uma devolução da mercadoria em falta. Também utilizada quando o produto chega avariado ou é enviada uma quantidade maior do que foi solicitada no pedido de compra.

Quem utiliza? Faturamento ou responsável pela entrada de nota fiscal.

#### 5.6 Precificar Produtos.

O que é? Rotina onde se precifica mercadorias para venda.

Quando utilizar? Na primeira compra de um produto ou sempre que for necessário alterar o preço de venda. A rotina oferece todas as informações necessárias para formação de preço, inclusive com um preço sugerido de acordo com a margem de lucro desejada.

Quem utiliza? O comprador, analista comercial, gerente comercial.

#### 5.7 Bloquear/Desbloquear Produtos.

O que é? Rotina onde o estoque pode ser bloqueado ou desbloqueado, parcial ou totalmente.

Quando utilizar? Após a conferência da nota fiscal de entrada será necessário realizar o desbloqueio dos produtos, que sempre entram no estoque bloqueado, aguardando conferência. Porém, em qualquer situação que seja necessário bloquear ou desbloquear um produto, a rotina poderá ser utilizada.

Quem utiliza? Responsável do estoque ou até mesmo o próprio comprador, assistente comercial.

A solução é composta por diferentes módulos que controlam desde as operações de backoffice do atacadista distribuidor até as necessidades especializadas do segmento, chamadas de core. O sistema possui um recurso que permite realizar a navegação web pelas suas principais funcionalidades, em especial os indicadores que a empresa mais precisa no dia a dia, tornando o acesso disponível até mesmo pelo celular ou tablet.

A própria plataforma faz a consolidação de dados automaticamente, no horário e dia que a empresa escolher, separada em cada unidade, respeitando o fuso horário, caso seja necessário. A solução é composta por diferentes módulos que controlam desde as operações de backoffice do atacadista distribuidor até as necessidades especializadas do segmento, chamadas de core. Confira as principais funcionalidades do Winthor: Pré-faturamento: Permite que você emita uma fatura apenas quando a nota fiscal é aprovada no sistema, Projeção de

Metas: O recurso ajuda os atacadistas e distribuidores no cumprimento dos objetivos comerciais com as indústrias e se aplica aos demais setores que compõe todo a Grupo FC Oliveira, de forma fácil e prática.

E com todos esses suportes com auxílio dos programas gerenciais que vem desde o programa Águia, e depois o novo sistema Winthor, a Industria FC Oliveira, cresceu e expandiu para mais de 16 estados da federação brasileira, conforme mapa ilustrativo:

Escritórios de Representação do Grupo FC nos Estados das Regiões Norte e Nordeste do Brasil.

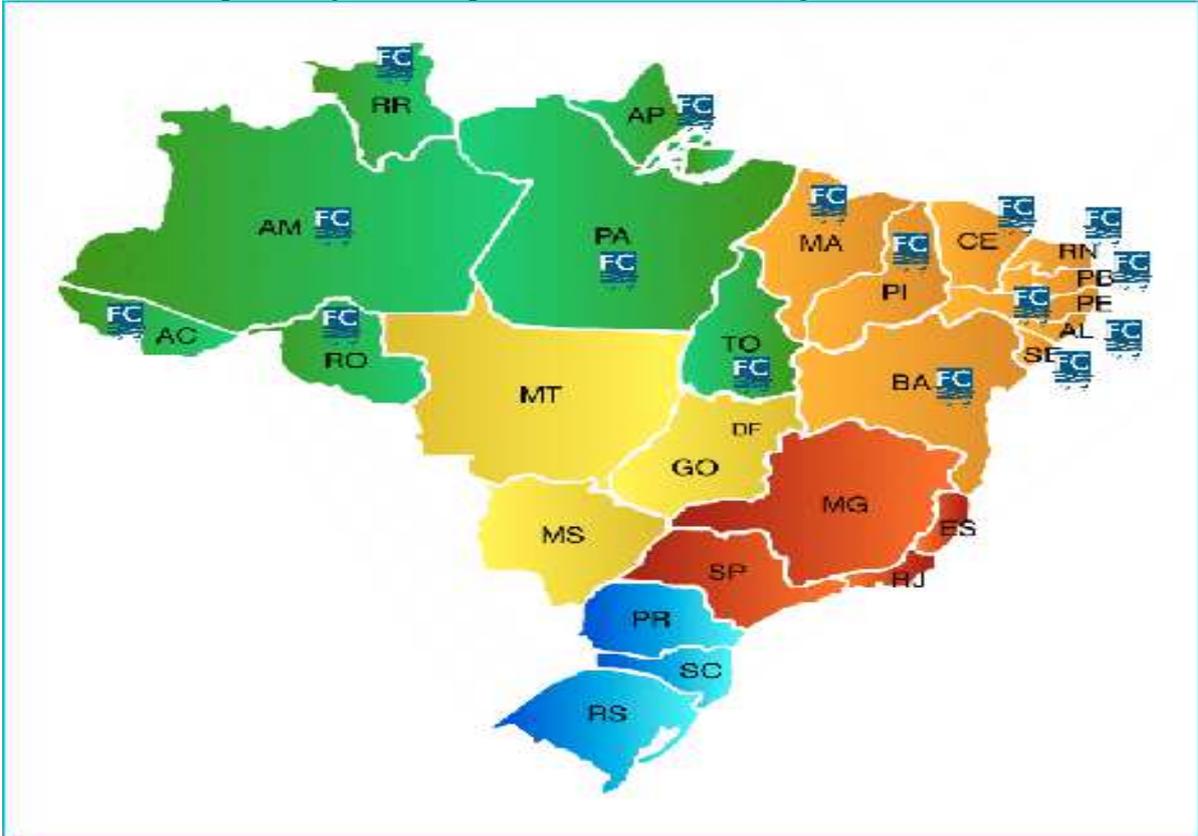


Figura 01 - FONTE: OLIVEIRA, C. Curso de cartografia moderna. 2. ed. Rio de Janeiro: IBGE 1993.

E todo esse crescimento se deu aos seus investimentos em sistemas de gerenciamento, pois da mesma forma que a Revolução Industrial, mostrou a importancia de ter um sistema de controle tanto a Industria FC Oliveira, quanto as demais empresas do grupo adotaram essa organizacional e que nos dias de hoje ano de 2021 se transformou em um complexo de referência em gerenciamento. Os sistemas de Tecnologia da Informação (TI) veio a este mercado tão competitivo para somar. E hoje é um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial, sendo essencial para os três níveis da empresa estratégico, tático e operacional. Além disto, deve-se estar relacionado com as reais necessidades da organização, ressaltado por Albertin (2009) quanto ao uso da TI, de forma que contribua para seu desempenho e lucratividade.

Para a realidade de hoje os gestores da Industria FC Oliveira e demais empresas do Grupo, entenderam que a organização precisa fazer uso da informação, cabendo às mesmas, identificar e utilizá-la de maneira adequada. Alerta Beal (2009) que a informação é um patrimônio, ela agrega valor à organização. Em suma, sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa ou a um indivíduo, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo.

Nesse período de transição de mercado e economia o Empresário Francisco Carlos de Oliveira, expandiu além dos ramos de produção de sua Industria, com o auxílio de sistema de informação passou a investir em outros ramos de atividade comercial, na qual todos passariam a ser monitorados por programas de informação as TICs e que hoje na cidade de Codó-MA, são uma realidade. E podemos observar o quanto foi importante a decisão do empresário Francisco Carlos de Oliveira, investir em programas operacionais tanto na Industria quanto nas demais empresas que hoje formam Grupo FC Oliveira. Vejamos as fotos ilustrativas tanto da Industria quanto as demais empresas do Grupo FC Oliveira:

#### Parque Industrial FC Oliveira



Figura 02 - Fonte: OLIVEIRA (2009) Arquivo Empresa FC Oliveira & CIA LTDA.

Empresa de telecomunicação FC TV



Figura 03 - Fonte: Autor OLIVEIRA(2012) Arquivo da Empresa FC Oliveira.

Empresa de vendas de motocicletas FC motos



Figura 04 - Fonte: Autor OLIVEIRA (2013) Arquivo da Empresa FC Oliveira.

## Posto de combustível FC

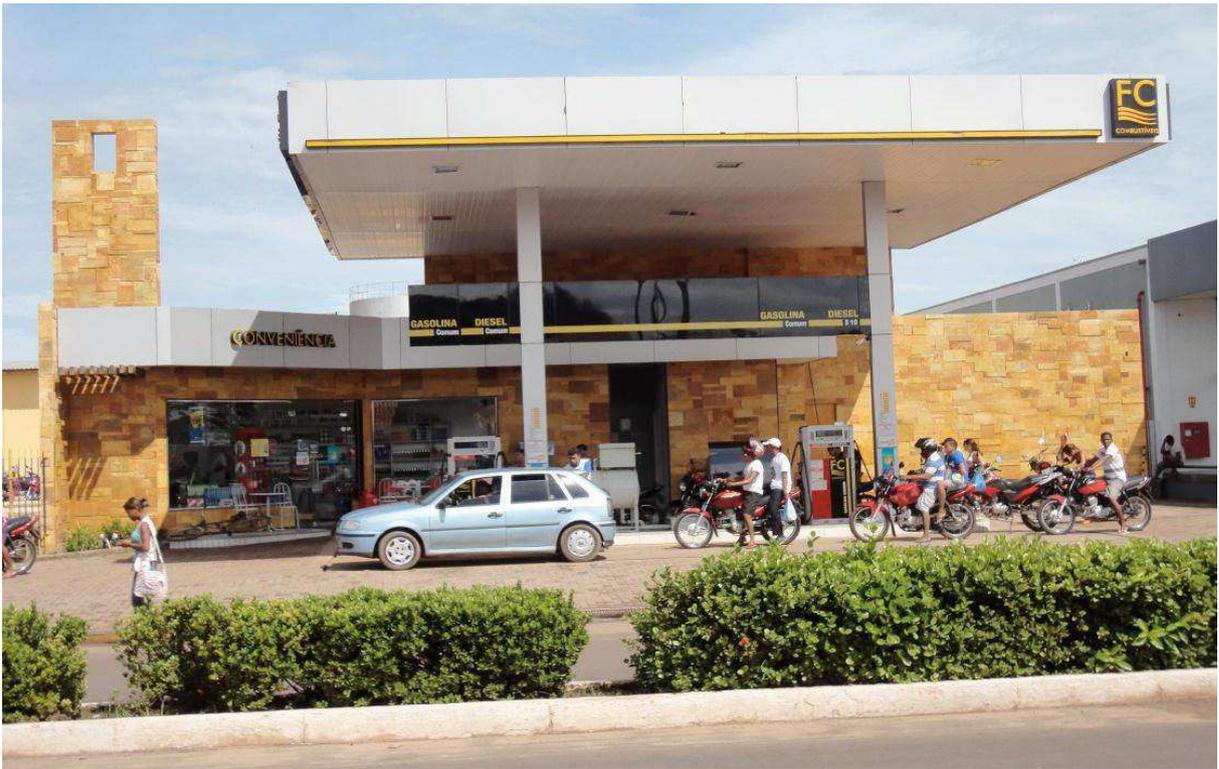


Figura 05 - Fonte: Autor OLIVEIRA (2013). Arquivo da Empresa FC Oliveira.

## Distribuidora de gás



Figura 06 - Fonte: Autor OLIVEIRA (2014). Arquivo da Empresa FC Oliveira.

Hoje dentro da Industria e demais empresas que forma o grupo FC Oliveira possuem sistemas de informação para gerenciamento, que fornecem diariamente para os Gestores dados precisos para tomadas de decisões que se fizerem necessarias tomar. Veja a forma em que o sistema Winthor Tecnologia, atua atualmente dentro de cada setor gerando relatórios, exemplos:

Setor de compras – o sistema Winthor dá suporte em: Editar Pedido,Imprimir Pedido,Cancelar Pedido,Excluir Pedido, Imprimir Pedido de Compras, Consultar Pedido de Compras, Imprimir Relatório de Pedidos Pendentes, Cancelar Pedido de Compras.

Recebimento de Mercadorias – Imprimir Espelho de Entrada, Imprimir Relatório de Notas de Entrada, Cancelar Nota de Entrada.

Setor de devolução a Fornecedor - Imprimir NF de Devolução a Fornecedor, imprimir Espelho da Devolução a Fornecedor, Cancelar NF de Devolução a Fornecedor, Relatório de Devolução a Fornecedor.

Precificar Produtos - Consultar Sugestão de Preço de Venda, Relatório de Produtos Bloqueados, Preços de Venda Alterados.

Vendas – Cancelar Pedido de Venda, Imprimir Pedido de Venda, Consultar Pedido de Venda, Resumo de Vendas, Relatórios de Vendas (Esta Rotina possui mais de 40 relatórios de Vendas Diferentes), Acompanhamento de Venda Assistida.

Faturamento – Imprimir NF de Venda, Cancelar NF de Venda, Consultar NF de Venda, Inutilizar Numeração NF-e.

Acerto de Cargas e Caixas – Imprimir NF de Devolução de Cliente, Cancelar NF de Devolução de Cliente, Relatório de Devolução de Cliente, Emitir Vales, Verificar Log de Desdobramento de Duplicatas, Imprimir Relatório de Fechamento de Carga, Imprimir Relatório de cargas fechadas por Usuário.

Contas a Receber – Imprimir Relatório de Títulos por RCA, Imprimir Relatório de Títulos por Cobrança, Imprimir Relatório de Títulos por Cliente, Imprimir Relatório de Títulos Recebidos, Títulos Recebidos, Relatório de Análise de Limite de Crédito, Títulos Alterados, Títulos Baixados e Alterados.

Contas a Pagar – Alterar próximo Número de Cheque, Relatório de Cheques Emitidos, Relatório de Títulos a Pagar, Relatório de Títulos Pagos, Imprimir Extrato do Fornecedor.

Tesouraria – Estornar Lançamentos de Despesas/Receitas, Estornar transferência de Numerários, Extrato de Caixas e Bancos, Consultar Transações Financeiras, Verificar Posição de Saldos.

Analisando as informações obtidas nessa monografia, podemos constatar ue as ferramentas de Tecnologia de Informação utilizada pela Industria e demais empresas do Grupo FC Oliveira, apresenta-se como uma poderosa ferramenta de gestão. Tal afirmação se justifica pelo fato desta, por um lado apresentar ganhos significativos para as empresas do Grupo FC Oliveira, para os gestores e principalmente para o Presidente Geral o empresário Francisco Carlos de Oliveira. Assim a utilização dos programas de gestão Águia um dos primeiros a serem utilizados e atualmente o Winthor, se fizeram necessaria para as rotinas empresarias, tendo em vista que uma das empresa que é a industria FC Oliveira, a mesma trabalha com mais de 288 itens, na linha de produção, fora o controle do almoxarifado com mais de 4.320 itens, que sem uma ferramenta de Tecnologia de Informação que opere de maneira eficiente, jamais alcançaria os níveis de produtividade atual.

Por tudo isso, pode-se considerar que a utilização dos softwares instalados na Industria e nas demais empresas do Grupo FC Oliveira tem contribuído fortemente para o aumento da competitividade empresarial.

O que podemos observar no decorrer desta monografia, foi que não somente as empresas do Grupo FC Oliveira, mais como um todo as organizações para se manterem competitivas neste mercado que oscila todos os dias, elas tem que estar acompanhando as ocorrentes mudanças em torno dela. Atrelado a essas mudanças está a introdução cada vez mais da Tecnologia da Informação, que dia a dia vem se mostrando cada vez mais eficiente e eficaz nas tomadas de decisões, onde as organizações souberem utilizá-la a seu favor, só tem a ganhar na administração como um todo.

Os gestores das empresas do Grupo FC Oliveira, entraram na era digital, ou seja, analisaram o quanto é importante o uso da tecnologia adequada para que esta atenda as reais necessidades das empresas que formam o Grupo e da Industria, sabendo que essa mudança se faz necessária e irá mudar toda a cultura organizacional, incluindo a qualificação profissional de seus funcionários e colaboradores, portanto torna-se indispensável sua utilização desde que seja feito um planejamento antecipado e estratégico visando todas estas mudanças ocorrentes na implantação das Tecnologias das informações nas empresa do Grupo FC Oliveira.

Assim concluímos como o que foi proposto desde o início deste trabalho, procuramos identificar seguindo os passos metodológicos, de que maneira a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação as TICs contribuíram para a expansão e crescimento do Grupo FC Oliveira, instalado nos anos 1982, no município de Codó. Onde os gestores das empresas do Grupo FC Oliveira, a informatização da empresa a partir dos anos 1996 e a implantação de programas de gerenciamento eletrônico, dentre os quais o WINTOR –

Ferramenta de uso exclusivo gerencial da Presidência do Grupo permitiu o controle da parte comercial e financeira interna que incluindo: estoque, venda diária, lucro por representante, fluxo de caixa e balancete, possibilitou o acompanhamento em tempo real das atividades comerciais na sede e em todos os escritórios de representação simultaneamente.

analisando sobre gestão de pessoas na Indústria e nas demais empresas do grupo FC oliveira, observamos uma fase de transição pela qual a área de RH passa atualmente, de uma atuação predominantemente operacional para modelos mais estratégicos de gestão de pessoas. Neste contexto, a implementação de tecnologias da informação nas empresas do Grupo FC Oliveira, como a informatização por meio de aplicações de RH auto atendimento, vem sendo considerada uma maneira de viabilizar novos arranjos organizacionais da gestão de pessoas. Assim como o material humano passa por treinamentos e adaptações dos novos sistemas de informação tecnológica, se pode discutir os impactos da tecnologia da informação e o seu papel estratégico no contexto de transição da gestão de pessoas.

Por meio de observações foi possível notas as mudanças no comportamento dos colaboradores tanto da indústria quanto as demais empresas do Grupo FC Oliveira, e com resultados excelentes. Mostramos que a tecnologia pode ser ferramenta útil na consolidação de novas estratégias de gestão de pessoas na medida em que interaja com outros aspectos organizacionais para a emergência de novo sistema social. Podemos verificar que os sistemas foram cruciais para o crescimento ao longo dos 39 anos de indústria FC Oliveira, que viabilizou a emergência do modelo político de gestão de pessoas, que é condição que viabiliza formas orgânicas de organização, nas quais a informação é mais bem aproveitada para a aprendizagem organizacional.

A informatização dos processos dentro da Indústria e nas demais empresas do Grupo FC Oliveira, transformou a natureza das atividades desempenhadas por todos os gestores de cada empresa, pois agora com o sistema informatizado os relatórios para tomar as decisões saem com mais precisão e em tempo real. A informatização transformou as atividades dos analistas da indústria, que passaram a desempenhar atividades mais analíticas e consultivas. Os gestores passaram a ser especialistas, por sua vez, se beneficiaram do novo fluxo de informações e das novas ferramentas de trabalho viabilizadas pela TI na medida em que se vêem hoje diante da oportunidade de desenvolver serviços e implementar políticas antes impossíveis. E todo este aparato tecnológico, trouxeram inúmeros benefícios para todos os setores que compõe a indústria e as demais empresas do Grupo FC Oliveira, devido a eficiência e eficácia na geração de relatórios complexos, que sem os sistemas de informação seriam difíceis de ter a mesma precisão.

## 6. METODOLOGIA

Considerando o objetivo proposto, o procedimento metodológico seguido referiu-se à pesquisa bibliográfica, que utiliza, segundo Eisenhardt (1989), os passos convencionais da metodologia científica quanto ao controle de variáveis, observação de fatos e estabelecimento de leis para se analisar como se deu a evolução do Grupo FC Oliveira ao longo de seus 40 anos de existência. Assim também será destacado a forma quantitativa e qualitativa, em que o Grupo FC Oliveira utilizou para capitar recursos humanos e tecnológicos, para se tornar hoje umas das grandes Empresas do Norte e Nordeste do Brasil.

### 6.1 Pesquisa Bibliográfica

Com base em Vergara (2000) pesquisa bibliográfica é realizada através de material coletado em livros, jornais, revistas entre outros meios de comunicação. Com tudo, o material publicado poderá ser de primeira ou de segunda fonte.

A forma mais adequada e rápida de fazer uma pesquisa bibliográfica ou fazer uma profunda análise do problema é através de documentos ou trabalhos disponíveis em livros, dissertação, teses apresentadas em universidades. (MATTAR, 1999).

A pesquisa bibliográfica é uma ferramenta de auxílio ao pesquisador, através dela foi levantado de forma correta e rápida as informações de pesquisa, como a importância de um sistema de informação para a empresa FC Oliveira & CIA LTDA. Para ter maior conhecimento sobre o assunto em questão, utilizou-se livros de autores renomados como Idalberto Chiavenatto, Rui Otávio B. Andrade e Nério Amboni, James A. O'brien entre outros.

A observação é de grande valor nas diversas ciências, é através dela que podemos entender os processos. Sem a observação o estudo do fato ficaria reduzido a uma simples adivinhação. De acordo com a intenção e a maneira como é efetuada, a observação pode adotar diferentes formas, e em qualquer das etapas a observação deve ser, atenta, exata, completa e precisa. (CERVO E BERVIAN, 2006).

A observação é um método de coleta de dados para obter informações, não consiste somente em ver e ouvir, entretanto em analisar fatos que se almeja analisar. A observação apóia o pesquisador a identificar e conseguir provas a respeito de partes do processo sobre a qual as pessoas não têm consciência, mas que dirigem seu comportamento. (MARCONI E LAKATOS, 1999).

Na pesquisa científica são utilizadas diversas modalidades de observação que se modificam de acordo com a situação. No trabalho desenvolvido foi utilizada a observação não participante, pelo fato de o pesquisador não participar dos processos da organização de uma forma direta mais sim, coletando os dados na posição de espectador.

## 6.2 Pesquisa Quantitativa

A pesquisa quantitativa segundo o próprio nome lembra, significa quantificar dados, opiniões dadas nas coletas de informações, conforme Oliveira (2002) ela também será auxiliada pelos métodos e técnicas estatísticas, sejam esses os mais simples até os mais complexos. De acordo com a autora Vergara (2000) os dados da pesquisa poderão ser tratados de forma quantitativa, usando os métodos estatísticos, por exemplo, o teste de hipóteses. Os métodos estatísticos se dividem em dois grandes grupos que são chamados de paramétricos e não paramétricos.

A pesquisa quantitativa tem por objetivo buscar e analisar a maior quantidade de módulos disponibilizados pelo sistema de informação.

## 6.3 Pesquisa Qualitativa

A pesquisa qualitativa se difere da pesquisa quantitativa pelo fato de não utilizar os recursos estatísticos como centro do procedimento de avaliação de um problema. A pesquisa qualitativa possui a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema e entender a relação de causa e efeito e com isso consequentemente chegar a sua verdade e razão. (OLIVEIRA, 2002).

Já a pesquisa qualitativa no modo de avaliação de Vergara (2000) tem métodos muito variados e fica a critério do pesquisador utilizar o que melhor lhe convém, por exemplo, apresentando-o de forma mais estruturada codificando-os e fazendo uma análise.

Para a realização desse trabalho, buscou-se empresas que desenvolvem sistemas de informação (software e hardware) houve a necessidade de pesquisar qual sistema é mais indicado, sua qualidade, bem como facilidade de uso.

Foi necessário o embasamento bibliográfico das disciplinas de Teoria da Administração, Sistemas de Informação, Marketing, e Metodologia Científica para o desenvolvimento do referencial teórico.

A pesquisa baseia-se no estudo de artigos já publicados e de pesquisa feita por entrevistas com funcionários mais antigos do Grupo FC Oliveira. Assim é fundamental que a pesquisa aqui desse trabalho traga a realidade vivida aos longos dos anos, e como as Empresas do Grupo foram criadas. Tendo assim uma material que se aproprie desde o domínio da leitura do artigo e sistematize todo o material que está sendo analisado. Na realização da pesquisa bibliográfica o que foi focado foram os relatos e trabalhos já publicados anteriormente, para ler, refletir e escrever o presente trabalho tivemos que mergulhar profundamente a vivência dos funcionários mais antigos que sirvam de base, se dedicar ao estudos para reconstruir a teoria e aprimorar os fundamentos teóricos.

## 7. RESULTADOS E DISCURSÕES

Nesta parte do Artigo será apresentado os resultados obtidos na pesquisa, com intuito de responder sobre a importância da implementação de um sistema de informação para a empresa FC Oliveira & CIA LTDA. A coleta de dados iniciou-se com o levantamento das dificuldades nos processos operacionais e nos controles gerenciais.

Nessa etapa do estudo responde-se ao objetivo específico; de diagnosticar como são realizadas as atividades diárias para verificar a necessidade de um sistema de informação, utilizando-se a pesquisa exploratória e descritiva. Ainda se entrevistou uma das colaboradoras com interesse de saber sua opinião sobre a importância do uso dessa ferramenta para a execução dos trabalhos na empresa.

Em seguida, para responder ao segundo objetivo específico; qual sistema é mais adequado para a realidade da empresa, utilizou-se o conhecimento científico através da pesquisa bibliográfica. Dando sequência ao estudo, realizou-se a pesquisa de campo para contatar fornecedores de sistemas de informação para levantar qual o investimento inicial necessário à implementação de um sistema de informação na empresa. Relatório do diagnóstico das atividades desenvolvidas nas empresas.

### 7.1 Cadastro de Clientes.

Antigamente era realizado manualmente, em fichas cadastrais, dificultando dessa forma o controle dos clientes potenciais, bem como liberação de limite de crédito e interação da empresa com o cliente nas datas de aniversário. Após a conclusão das análises feitas foi possível repassar para a Diretoria Comercial, alguns mecanismos capazes de melhorar as rotinas tais como: A criação do Setor de Cadastro, que agilizou o atendimento vindo de várias regiões e melhoras no armazenamentos de dados dos clientes, já que passou a ser feito por datas.

Agora sim o Setor de Cadastro tem um controle maior de sua demanda, fazendo análises periódicas fazendo com que o cliente seja lembrado em datas como aniversário das lojas, contato com o Gerente das lojas aumento assim a network das Empresas do Grupo FC Oliveira.

### 7.2 Setor de Compras.

As compras são realizadas baseadas na experiência do proprietário, encomendas de clientes e após verificar a falta do produto na prateleira. Quanto aos preços das mercadorias, não há controle dos fornecedores e preços pagos anteriormente pela mesma mercadoria dificultando dessa forma as compras futuras. Desse modo o artigo serviu para o Setor de Compras fazer o controle de equilíbrio, ou seja, fazer a compra com uma margem de segurança

de modo que não ficasse refém de ter que esperar um fornecedor atendê-los. Agora o setor de Compras é interligado com Setor de Matéria Prima, que sinaliza quando o produto estão com as margens abaixo e que os fornecedores são distantes da cidade de Codó-MA.

### 7.3 Contas a pagar e receber.

Esse controle é feitos em uma planilha do Excel, ocorre desperdício de tempo em anotar, não havendo muita confiabilidade nos registros. O diagnóstico foi realizado através de observação, no setor operacional da empresa, onde levantou-se como são realizadas as etapas do processo de cadastro de clientes, compras, vendas, faturamento, estoque, contas a pagar e receber e fluxo de caixa. Verificou-se que todos os registros citados são realizados manualmente e em simples planilhas.

Esses fatos ocasionam problemas para a gestão da empresa, pois o proprietário não consegue ter uma visão em tempo real das informações básicas do negócio, dificultando suas tomadas de decisões. O'brien (2004) aborda que para uma administração de sucesso faz-se necessário o uso de sistemas de informação e tecnologias para controles, melhor eficiência operacional, para aumentar a produtividade, melhor atendimento, auxiliar as tomadas de decisões, aumento da competitividade e resposta ao mercado.

Tendo em vista essa colocação do autor e levando em consideração os dados coletados em relação a realidade da empresa, conseguiu-se visualizar a necessidade e importância da implementação de um sistema de informação para a empresa.

Recomenda-se ao proprietário Francisco Carlos de Oliveira, a implementação do sistema de informação, pois o seu uso nas Empresas do Grupo FC Oliveira, refletirá em uma maior eficiência nos processos operacionais, melhorará os controles internos e as informações geradas auxiliarão na gestão do negócio. Esse entendimento só foi possível após realizado o estudo bibliográfico, no diagnóstico da empresa e com as pesquisas dos fornecedores.

Será muito importante a realização de um treinamento para os funcionários que farão uso da nova ferramenta de trabalho. Conforme constam nos orçamentos a empresa Winthor Sistema realiza a instalação e treinamento dos usuários sem custos adicionais. O representante da mesma se responsabiliza em efetuar o treinamento e suporte a todas as dúvidas que surgirem durante o uso do sistema.

Paralelo a isso, caso haja necessidade de uma qualificação melhor dos funcionários, sugere-se a realização de parcerias com empresas que ministram cursos de informática, pois conforme pesquisa bibliográfica pôde-se entender que treinamento é fundamental quando se deseja implementar mudanças nos processos e obter melhores resultados para a organização.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando as profundas mudanças que ocorreram na Indústria e nas empresas do Grupo FC Oliveira, podemos observar que a implantação das Tecnologias da Informação e Comunicação as TICs no Grupo FC Oliveira propiciaram: agilidade na resposta das informações; redução de custos tanto de mão de obra, como outras relacionadas a diárias de motoristas, compra programada; informação em tempo real e confiabilidade nos relatórios gerados pelo programa gerencial Winthor. Todo esse investimento realizado pelo empresário Francisco Carlos de Oliveira, trouxe reconhecimento como “carinhos de ouro” destaque nos atacadistas e varejo, que só pode ser alcançado com a introdução das ferramentas tecnológicas de gestão.

O que podemos constatar de certeza sobre as empresas do Grupo FC Oliveira, que a utilização das TICs foi decisiva para o sucesso, tendo em vista que o propósito da introdução dos programas de gestão Águia e depois o Winthor, foram cruciais para a empresa alcançar resultados satisfatórios e agregar valor e lucro a marca da empresa. Assim esta monografia tem como uma das finalidades de servir de modelo e também de estímulo para toda sociedade empresaria, como a aplicação das TICs fazem toda a diferença no crescimento de toda organização e assim como nas empresas do Grupos FC Oliveira, não foi diferente, que assim como o empresário Francisco Carlos de Oliveira, teve a visão já nos primeiros anos de sua instalação no município de Codó – MA, onde tirou o uso da parte burocrática do papel pelos sistemas de Tecnologia da Informação, teve esse grande sucesso empresarial, em todas as empresas que compõe o Grupo FC Oliveira, se destacando em mais de 15 estados do Brasil, levando seus produtos com qualidade, elevando o nome da cidade de Codó, gerando empregos e aumentando a economia do município de Codó – MA.

As empresas do Grupo FC Oliveira, hoje são referencias de admistração, pois a exemplo, só a Indústria possui mais de 1.000 funcionários direto e a utilização das TICs foram essenciais para o controle de toda essa demanda de colaboradores, fazendo com que os Gestores de cada setor possam ter mais controle e realizar pequenas admistrações setoriais. Os investimentos nos programas de informação se voltaram em retorno quase de imediato, pois os próprios relatórios que o programa atual Winthor, fornece revela os ganhos significativos que antes eram impossíveis de detectar devido a burocrácia manual. Hoje as empresas do Grupo FC Oliveira, são destaque em mais de 15 estados diferentes e grande parte desse sucesso se deu pela informatização de seus procesos rotineiros, que após adesão dos programas de gerenciamento se tornaram mais eficiente e eficaz.

## REFERÊNCIAS

- ALBANO, Cláudio S. **Problemas e ações na adoção de novas tecnologias de informação: um estudo em cooperativas agropecuárias do Rio Grande do Sul**. Dissertação de MestradoPPGA/EA/UFRGS. Porto Alegre: UFRGS, 2001, 122 p.
- AUDY, J. L. N. et al. **Modelo de planejamento estratégico de sistemas de informação: a visão do processo decisório e o papel da aprendizagem organizacional** In: Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 24. 2000, Florianópolis. Anais. Florianópolis: ANPAD, 2000.
- BALDAM, R (org.). **Que ferramentas devo usar?: ferramentas tecnológicas aplicáveis a: gestão de empresas, racionalização de processos, gerenciamento de conhecimento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- BEHRENS, Marilda A. **Projetos de aprendizagem colaborativa num paradigma emergente**. In: MORAN, José M. et al. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papirus, 2000.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. V. 1. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1999.
- CHARLOT, B. **Da relação com o saber: elementos para uma teoria**. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- DIAS, D. **Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes**. In: Encontro Nacional Da Associação Nacional Dos Programas De Pós-graduação Em Administração, 22.1998, Foz do Iguaçu. *Anais*. Foz do Iguaçu: ANPAD, 2000.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Gestão na Próxima Sociedade**. São Paulo: Nobel. 2002.
- FREITAS, H. M. **As tendências em sistemas de informação com base em recentes congressos**. Porto Alegre: READ – *Revista Eletrônica de Administração*. Porto Alegre, n. 13. Disponível em: <<http://read.adm.ufrgs.br/read13>>.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC. 1999.
- BEAL, ADRIANA. **O sistema de informação como estratégia empresarial**. São Paulo: Atlas, 2001.
- RIBEIRO, M. T. F. et al. **Tirando Lições da História para Compreender os (Des)caminhos do Processo de Difusão da TI : Um Olhar Sobre as Cooperativas de Cafeicultores**. In: ENCONTRO Nacional Da Associação Nacional Dos Programas De Pós- Graduação Em Administração, 25. 2001, Campinas. *Anais*. Campinas: ANPAD, 2001.

SILVA, Ricardo Vidigal da. NEVES, Ana. **Gestão de empresas na Era do Conhecimento**. Lisboa: Serinews Editora, 2003.

SOARES, Ismar de O. **Sociedade da Informação ou da Comunicação?** São Paulo: Cidade Nova. 1996.

SODRÉ, Munis. Antropológica do espelho: **uma teoria da comunicação linear e em rede**. Petrópolis. Vozes. 2002.

TAKAHASHI, T. (Org.), **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). Brasília: 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**: Da Revolução Urbana a Revolução Digital. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEGGINSON, L. C.; MOSLEY, D. C.; PIETRI JR., P. H. **Administração**: Conceitos e Aplicações. 4. ed. São Paulo: Harbra, 1998.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de Informação**: E as Decisões Gerenciais na Era da Internet. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

REZENDE D. A.; ABREU A. F. **Tecnologia da Informação**: Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais 3 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ROBBINS, S. P. **Administração**: Mudanças e Perspectivas São Paulo: Saraiva, 2003.

STAIR, R. M. **Princípios de Sistemas de Informação**: Uma Abordagem Gerencial 2 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

ANDRADE, M. M. **Introdução a Metodologia do Trabalho Científico**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BATISTA, E. O. **Sistemas de Informação**: O Uso Consciente da Tecnologia para o Gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

CHIAVENATTO, I. **Teoria Geral da Administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

## APÊNDICE

### PESQUISA DE CONCLUSÃO DE CURSO BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO CESC CODÓ – MA.

#### QUESTIONÁRIO

Objetivo: Analisar como a Gestão de Pessoas, Setor de RH (Recursos Humanos) atrai e retém talentos, observando as dificuldades enfrentadas pelos conflitos interpessoais, objetivando tornar as pessoas o diferencial competitivo nas Empresas que compõe o Grupo FC Oliveira & CIA LTDA.

Nome do Entrevistado: Henrique Baima

Data:12/05/2022. Idade: 44 anos

Sexo: Masculino

Cargo: Gestor de Equipes para novos vendedores externos.

---

Henrique Baima

1. Há quanto tempo atua no setor de Recursos Humanos?

- 1 a 2 anos
- 3 a 5 anos
- Entre 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

2. As atividades de recrutamento de pessoal são planejadas?

- SIM
- NÃO

Caso afirmativo, qual forma de recrutamento é utilizado?

- Recrutamento Interno
- Recrutamento Externo
- Recrutamento misto

- 3 Há políticas e critérios definidos para a seleção de pessoal?
- SIM  
 NÃO
- 4 Se você respondeu “sim” na questão nº 3, cite qual(is) a(s) ferramenta(s) utilizada(s) no processo de seleção de pessoal?
- Entrevista de seleção  
 Testes de avaliação psicológica  
 Dinâmicas de grupo  
 Provas de conhecimento específico teóricas  
 Provas de conhecimento específico práticas
- 5 Qual (is) ferramenta(s) a empresa utiliza para atrair talentos?
- Plano de cargos e salários  
 Plano de benefícios  
 Programa de incentivos  
 Desenvolvimento de novas capacidades  
 Empowerment  
 Estímulo a inovação e criatividade  
 Participação nos lucros  
 Equilíbrio entre vida pessoal e profissional  
 Desafios e responsabilidades relevantes
- 6 A empresa investe na capacitação dos colaboradores?
- SIM  
 NÃO
- 7 Se você respondeu “sim” na questão nº 6, assinale qual (is) ferramenta(s) a empresa utiliza visando a capacitação dos colaboradores.
- Treinamentos, cursos internos  
 Treinamentos, cursos externos  
 Auxílios / bolsa de estudos  
 Rodízio de função – Job Rotation  
 Programa Trainee, de acordo com a função
- 8 Qual (is) ferramenta(s) a empresa utiliza para “reter” os talentos?
- Remuneração variável (premiações, bônus)  
 Benefícios em geral  
 Plano de carreira (promoções, desenvolvimento de lideranças)  
 Plano de cargos e Salários

- Confraternizações em datas comemorativas
- Coaching para executivos
- Avaliação de desempenho periódica

9 A empresa avalia o desempenho dos colaboradores?

- SIM
- NÃO

10 Se você respondeu “sim” na questão nº 9, de que forma é realizada. Responda os itens abaixo: Periodicidade:

- Uma vez por ano
- Mais de uma vez por ano

Itens de Avaliação:

- Rendimento no trabalho
- Qualidade
- Conhecimento do trabalho
- Disciplina
- Assiduidade e Pontualidade
- Criatividade/Iniciativa
- Participação
- Responsabilidade

11 Há conflitos multigeracionais no trabalho?

- SIM
- NÃO

12 Se você respondeu “sim” na questão nº 11, de que forma os conflitos são administrados?

- Conversas individuais promovidas e acompanhadas pela Gestão de Pessoas
- Reuniões entre as lideranças conflitantes
- Registro e tomada de ação mediante Avaliação de Desempenho
- Aplicação de disciplina progressiva (advertências e suspensões)

13 E ainda, baseado na questão nº 12, quais as principais dificuldades encontradas no relacionamento entre as gerações?

- Resistência a mudança
- Falta de relacionamento interpessoal entre membros da mesma geração
- Falta de relacionamento interpessoal entre gerações distintas
- Divergências de ideias e opiniões
- Falhas de comunicação em geral

Falta de treinamento técnico operacional

14. Notadamente percebem-se mudanças de comportamento entre indivíduos de gerações diferentes, o que é preciso mudar para que ambas trabalhem em harmonia?

- Quebra de paradigmas
- Líderes mais autoritários
- Maior liberdade
- Bom ambiente de trabalho
- Regras mais rígidas
- Líderes mais flexíveis

15 Em sua opinião qual (is) valor (es) pessoal (is) julga mais importante?

- Lealdade
- Auto-Estima elevado
- Pragmatismo
- Otimismo
- Sociabilidade
- Respeito a hierarquia
- Igualdade
- Transparência
- Verdade
- Altruísmo

