

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**O IMPACTO DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM
UMA EMPRESA DO SETOR DO AGRONEGÓCIO**

**THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF INFORMATION
ON A COMPANY AGRIBUSINESS SECTOR**

Camila Borges Fialho e Leandro Renê Casemiro Ferreira

RESUMO

Os Sistemas de Informação (SI) são sistemas capazes de integrar vários departamentos de uma organização através de sua base de dados. O SI quando bem estruturado auxilia os gestores na tomada de decisões empresarias. Por isso, destaca-se a tamanha importância de um processo de implementação bem elaborado. O presente estudo tem o intuito de investigar o impacto da implementação de um sistema de informação em uma empresa do setor do agronegócio localizada na cidade de Santa Maria/RS. Foi realizada uma pesquisa descritiva por meio de um estudo de caso, utilizando um questionário validado por Gobbo (2002) como base para a coleta de dados com seis colaboradores da empresa em questão. A análise dos dados baseou-se na análise de conteúdo. Os resultados identificaram possíveis percalços no processo de implementação do sistema, como a falta de planejamento e alinhamento estratégico entre a organização e o programador, além de uma clara falta de treinamento para os usuários.

Palavras-chave: sistema de informação, agronegócio, implementação, alinhamento.

ABSTRACT

Information Systems (IS) are systems that integrate various departments of an organization through its database. The SI when well structured assists managers in making entrepreneurial decisions. Therefore, it highlights the great importance of a well-designed implementation process. This study aims to investigate the impact of the implementation of an information system in a company of the agribusiness sector in the city of Santa Maria/RS. a descriptive research through a case study was performed using a questionnaire validated by Gobbo (2002) as a basis for data collection with six employees of the company in question. Data analysis was based on content analysis. The results identified possible mishaps in the system implementation process, such as the lack of planning and strategic alignment between the organization and the programmer, and a clear lack of training for users.

Keywords: information system, agribusiness, implementation, alignment.

1 INTRODUÇÃO

As organizações têm procurado na Tecnologia da Informação (TI) ferramentas que possam auxiliar as mesmas no desenvolvimento de suas atividades cotidianas, e também proporcionem vantagens competitivas frente às demais concorrentes nesse panorama. Bhatti (2005) descreve que muitas empresas já se beneficiam com a implantação dos sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP), o qual segundo Laudon e Laudon (2007) é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema, uma vez que estes sistemas contribuem de forma providencial quando utilizados de maneira correta na transmissão e integração de questões de transação entre os setores. No entanto, o autor indica a existência de casos catastróficos de implantação destes sistemas, pois alguns chegaram a causar a quebra da organização.

De acordo com Hypolito e Pamplona (2000), após uma grande busca pela evolução o âmbito empresarial vem cada vez mais aderindo a utilização dos Sistemas Integrados de Gestão. Muitas empresas estão optando por fazer o uso destes sistemas e não se preparam para atender a quesitos estratégicos essenciais mínimos para o sucesso do projeto, enquanto outras organizações acabam abandonando o projeto antes do seu término, arcando com elevadas perdas de ordem financeira e de recursos humanos (BHATTI, 2005).

Plaste (2003) descreve que o desenvolvimento das organizações está diretamente ligado a associação da tecnologia da informação, gerando um fluxo de informação e gestões mais elaboradas, o que possibilita o crescimento destas empresas. Neste cenário, as técnicas de gestão são beneficiadas, possibilitando uma interligação entre os diversos setores da organização. Sendo assim, os universos empresariais e acadêmicos assistem hoje à grande difusão dos Sistemas Integrados de Gestão, que têm como objetivo integrar toda a gestão da empresa com a obtenção de informações em tempo real, agilizando assim o processo de tomada de decisão (SOUZA, 2009).

Hypolito e Pamplona (2000) reforçam, porém, os entraves na implementação de um Sistema Integrado de Gestão, pois além do tempo demorado para implementação do mesmo devido a sua complexidade e gama de funções, ainda há o contexto financeiro o qual demanda bastante atenção pela organização. Assim, sempre é interessante atentar para os possíveis problemas e dificuldades na introdução de um sistema de informação na organização.

O conhecimento antecipado dos possíveis obstáculos em uma implantação pode ser de fundamental importância para aqueles que ainda vão passar por tal desafio ou mesmo, em um futuro não distante, para o aumento da abrangência dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG). Conhecer os possíveis problemas pode possibilitar ações preventivas e mesmo a adoção de procedimentos de trabalho mais adequados (HYPOLITO; PAMPLONA, 2000).

Diversos setores empresariais têm buscado o alinhamento de seus processos à tecnologia da informação por meio da implementação de Sistemas de Informação. Neste contexto, o setor do agronegócio vem ao longo do tempo deixando as raízes estritamente rurais e arcaicas a fim de prosperar neste cenário abarcado pela Tecnologia da Informação.

O agronegócio tem um papel de destaque na economia mundial, muito devido a sua grande expansão e representatividade na economia. No Brasil, o setor representa quase um quarto do PIB (Produto Interno Bruto) segundo Centro de Estudos Avançados em Economia Aplicada (CEPEA, 2014). O agronegócio vem sofrendo diversas transformações atualmente devido ao alto nível de exigências dos consumidores que por sua vez estão sempre buscando produtos e serviços com melhor qualidade, variedade, segurança e que respeitem o meio ambiente.

As organizações voltadas para o agronegócio são formadas por um quadro de colaboradores que em sua maioria é direcionado para a atuação na área operacional, a qual não necessita de tais perícias técnicas para utilização de *softwares*. Porém, com a necessidade

de atualização das práticas organizacionais, os manuseios destas ferramentas tecnológicas passam a ser utilizadas com mais frequência no ambiente de trabalho (ARAÚJO, 2005).

Neste sentido, como os sistemas da informação podem auxiliar a tomada de decisões e organização de dados nas empresas? As organizações contam hoje com capital intelectual e estrutura física disponível para tais mudanças? De que forma estas mudanças podem impactar no âmbito organizacional?

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar o impacto da implementação de um sistema de informação em uma empresa do setor do agronegócio. Para tanto, foram definidos alguns objetivos específicos para balizar o estudo: caracterizar o perfil dos respondentes da pesquisa, apresentar o método utilizado para implementação do SI na empresa do setor do agronegócio e verificar a avaliação dos colaboradores (usuários) em relação ao sistema de informação. Salienta-se que este estudo está direcionado à percepção dos usuários e foi aplicado em uma empresa de médio porte.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão expostos conceitos e teorias usados para o desenvolvimento deste estudo. São apresentados os conceitos de sistemas de informação, conceitos relacionados a satisfação dos usuários referente a avaliação de sistemas de informações e, por fim, encontram-se conceitos relacionados ao agronegócio e sua relação com os SI.

2.1 Sistemas de Informação

Segundo O'Brien (2004, p. 6) Sistema de Informação (SI) “é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicação e recursos de dados que coletam, transformam e disseminam informações em uma organização”. Já para Laudon e Laudon (2007), um SI pode ser classificado como componentes que reúnem informações de forma organizada e de acordo com a necessidade de seus usuários a ponto de apoiar e facilitar em momentos cruciais a tomada de decisões. O SI tem o objetivo de auxiliar os gestores e colaboradores no momento de evidenciar possíveis problemas e encontrar possibilidades em contextos mais controversos gerando, assim, mais possibilidades.

Devido a este avanço do mercado em geral e a necessidade cada vez maior de uma demanda de informações, as organizações tem buscado ferramentas de gestão para organizar e distribuir de maneira adequada os dados necessários. Tais ferramentas de gestão indicam que a implantação de uma arquitetura da informação, que atue diretamente neste filtro, fornece assim informações privilegiadas aos seus gestores (BEUREN, 2009).

As etapas utilizadas no processo de desenvolvimento podem variar, pois a implementação de um SI tem diferentes estágios, de acordo com a cultura da organização, que a literatura indica é que na maioria dos casos esses processos passam por cinco abordagens (Figura 1).

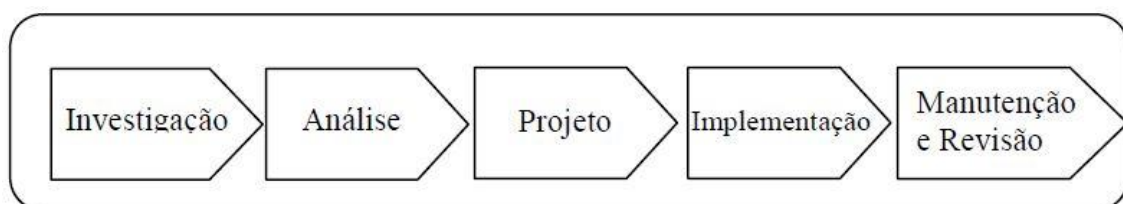


Figura 1- Etapas do Desenvolvimento e Implantação de SI.
Fonte: Stair e Reynolds (2006)

Segundo Stair e Reynolds (2006), com o alinhamento destas etapas é possível explorar e avaliar estes processos na organização procurando minimizar os possíveis problemas e maximizar as oportunidades a serem exploradas. O foco deste estudo reside em investigar a percepção dos colaboradores após a implementação do SI.

Para os autores Stair e Reynolds (2006), indiferente da complexidade do *software* ou até mesmo o formato do mesmo, este deverá passar pelas cinco etapas de planejamento: investigação, análise, projeto, implementação e manutenção e revisão. No decorrer destas etapas, caso haja necessidade poderão ser feitos até mesmo mudanças no SI, pois com o processo de revisão e manutenção do mesmo é possível se ter uma prévia de como está sendo a aceitação perante os usuários.

É imprescindível ressaltar a importância das pessoas neste processo de implantação de SI, pois segundo Laudon e Laudon (2007), mesmo as organizações que estão rodeadas de sistemas informatizados de alta performance também devem investir no capital intelectual, pois este, além de utilizar estas ferramentas de forma correta, irá impulsionar novas abordagens baseadas nas ferramentas disponíveis.

O'Brien (2003) discorre sobre a resistência encontrada na utilização de novas ferramentas e como este comportamento de receio pode afetar o desenvolvimento das atividades cotidianas. Assim, é imprescindível que todos os colaboradores estejam engajados com o processo de implementação, fazendo com que as mudanças na organização ocorram junto com o sistema, tornando-se um aprendizado e desenvolvimento capaz de atender as dimensões propostas.

2.2 Avaliação de SI

Segundo Ives (1983) a satisfação do usuário está diretamente ligada com o que o mesmo considera imprescindível na utilização do sistema, que o sistema satisfaça as suas necessidades diárias no âmbito organizacional. Ou seja, quanto mais próximo o sistema estiver de atender as necessidades de informação do usuário maior será a satisfação do mesmo, e quanto o *software* é necessário para a organização (IVES, 1983).

Freitas, Ballaz e Moscarola (1994) discorrem que seja utilizado um modelo geral para a ponderação de um SI, utilizando-se de duas formas principais para tal avaliação, que são elas: a) facilidade, ou seja, como esta pode auxiliar de forma prática no uso deste sistema e de fácil interação entre o usuário e o sistema; b) utilidade, de que forma este sistema pode auxiliar o usuário em suas funções, atividades e no processo os quais o mesmo necessita deste auxílio tecnológico. O que os autores ponderam é como um sistema de acordo com o tipo de usuário que dele fizer o uso beneficiará por suas atribuições.

A avaliação dos usuários é realizada com base em experiências positivas e negativas dos mesmos, ou seja, esse julgamento é favorável quando este sistema tem favorecido o desenvolvimento de uma *performance* mais elaborada do usuário, auxiliando o desenvolver de suas atividades de forma satisfatória. Entretanto, quando esta percepção não é satisfatória no que diz respeito ao apoio técnico esperado do sistema, o mesmo passa a ser criticado e renegado pelo usuário (MELONE, 1990).

Outro ponto bastante abordado quanto à satisfação do colaborador em relação a sua percepção sobre um SI diz respeito às mudanças organizacionais que o mesmo pode ocasionar, pois com a necessidade de manutenções e reavaliações, estes sistemas costumam mudar algumas rotinas já costumeiras e isso acaba acarretando certo desconforto e resistências (BEUREN, 2009).

Irani (2002) em seu estudo desenvolvido procurou avaliar principalmente as vantagens geradas com a implantação de um SI não relacionados à questão financeira. Descrevendo

sobre como o mesmo pode auxiliar a organização em seus aspectos estratégicos, táticos e operacionais. Segundo a autora, os benefícios são subclassificados como financeiro, não financeiro e intangíveis.

2.3 O Setor do Agronegócio

Para Araújo (2005) o setor agropecuário carece de qualificação formal em sua gestão. Muitas vezes associado a falta de mão-de-obra qualificada em atuação no ramo. O autor comenta a importância da utilização de sistemas de informação gerencial no processo de administração rural e quanto o mesmo tende a acrescentar, caso implantado de forma adequada no âmbito do agronegócio.

Na busca por melhorias no setor, cada vez mais, está se procurando qualificação pessoal e tecnologia. O emprego de usuários qualificados para utilização de tais ferramentas gera competitividade e crescimento organizacional. A utilização de recursos tecnológicos disponíveis no mercado possibilita uma evolução significativa para o ramo agropecuário. Esta nova realidade está cada vez mais presente em propriedades rurais e empresas ligadas ao agronegócio. O problema citado por Araújo (2005) é que esta tecnologia, muitas vezes, acaba ficando carente de suporte e manutenção, devido ao baixo número de *softwares* destinado a este setor. Ressalta-se ainda a falta de mão-de-obra especializada, com baixo nível de escolaridade e na maioria das vezes com idade média avançada, o que é visto como um entrave para o desenvolvimento do setor agropecuário.

Conforme Batalha (2001), o segmento agropecuário necessita de sistemas de informação que possam auxiliar no desenvolvimento de gestão qualificada para o setor. E devido à complexidade do agronegócio em geral, este acaba sendo prejudicado, contudo salienta que este não deve deixar de ser explorado. Muitos casos decorrem da necessidade de sistemas que possam mensurar e fornecer dados para as mais diversas atividades sejam elas de ciclo curto ou longo e em determinada época do ano.

Devido à complexidade deste setor passa a ser indispensável o uso de ferramentas que possam auxiliar na tomada de decisões, neste caso os SI, que se aplicados de forma correta, com investimento em tecnologia e pessoas possibilitará o ganho em competitividade junto ao âmbito do agronegócio empresarial (BATALHA, 2001).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Após um entendimento do referido assunto deste trabalho, neste capítulo é apresentado o método de pesquisa utilizado. Quanto aos objetivos deste trabalho entende-se que é uma pesquisa descritiva, pois segundo Gil (2008), tem o intuito de descrever a opinião de uma determinada população em relação a um *software* específico que tem o objetivo de fornecer dados gerenciais e operacionais, além de verificar a percepção dos usuários.

Tratando-se de um sistema específico utilizado em uma organização do setor do agronegócio, esta pesquisa é classificada como um estudo de caso, pois tem o objetivo de analisar o impacto da implementação de um SI no contexto organizacional da empresa. Neste sentido, o tipo de pesquisa utilizado é o qualitativo, pois o mesmo busca entender a real percepção dos entrevistados, dando uma descrição detalhada sobre o tema desejado (PEREIRA, 2004).

Para a coleta dos dados, foi utilizado o instrumento (questionário) validado por Gobbo (2002), o qual continha questões fechadas. A partir do instrumento original as questões foram desdobradas em questões abertas, o que possibilitou o alcance dos objetivos da pesquisa. Assim obteve-se um protocolo de entrevista dividido em 3 blocos (Quadro 1).

Bloco	Variáveis	Autor
A - Perfil do respondente	Nome; Gênero; Idade; Estado Civil; Escolaridade; Cargo na Empresa; Tempo na Empresa.	Pesquisador
B – Sistema de Informação - Implementação	Razões para implementação do SI; Tempo de implementação do SI; Forma de implementação do SI; Responsabilidades dos colaboradores para com a implementação do SI.	Pesquisador
C – Sistema de Informação – Satisfação e uso	Facilidades proporcionado pelo SI no processo de controle gerencial; Melhorias na produtividade dos usuários no desenvolvimento de suas atividades graças a utilização do SI; Ideias inovadoras recorrentes da utilização do SI; Realização de mais atividades simultâneas com o auxílio do SI; Incentivo a criação de novas ideias com a assistência do SI; Satisfação dos usuários quanto a utilização do SI; Como o SI contrapõe as necessidades cotidianas.	Gobbo (2002)

Quadro 1: Protocolo de entrevista

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores

A análise dos dados foi feita por meio da análise de conteúdo (BARDIN, 2006). Esta é uma técnica que tem o intuito de descrever informações de um determinado assunto ou problema propiciando determinado conhecimento ao pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2010).

A população desta pesquisa é composta por 6 colaboradores (população = amostra) que fazem parte do quadro funcional da empresa. A unidade estudada é uma empresa do setor agropecuário, que de acordo com Araújo (2005), historicamente estes tipos de empresas têm dificuldades na coleta de dados e alimentação de *softwares*, apesar da necessidade de manuseio destas ferramentas tecnológicas.

Em relação ao sistema (*Olympus*) utilizado pela empresa, este tem o objetivo de dar suporte à gestão administrativa completa para pequenas e médias empresas, sendo capaz de gerar informação suficiente para contribuir com o gerenciamento empresarial.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Visando atender aos objetivos específicos foram realizadas entrevistas com seis colaboradores de uma empresa do setor do agronegócio. Neste sentido, serão apresentados neste capítulo a análise e discussão dos resultados obtidos.

Para tanto, inicialmente é apresentado o perfil dos respondentes (Quadro 1), com as informações relativas ao gênero, idade, estado civil, escolaridade, cargo e tempo na empresa.

Colaborador	Gênero	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Cargo na Empresa	Tempo na empresa
A	M	46	Casado	Ensino Superior Completo	Sócio proprietário	16 anos
B	F	28	Casada	Ensino Médio Completo	Secretária	7 anos

C	M	45	Casado	Ensino Superior Completo	Sócio proprietário	16 anos
D	M	26	Solteiro	Ensino Superior Completo	Engenheiro Agrônomo	3 anos
E	F	30	Solteira	Ensino Superior Completo	Engenheira Ambiental	9 anos
F	F	27	Solteira	Ensino Superior Completo	Engenheira Florestal	6 Anos

Quadro 1: Perfil dos respondentes
Fonte: Dados da pesquisa

Sendo assim destaca-se que o tempo de atuação na organização dos respondentes varia de 3 a 16 anos, uma vez que os sócios proprietários possuem maior tempo de atuação. Além disso, a amostra de 6 colaboradores está representada por usuários que possuem bastante contato com o software em suas atividades diárias, trazendo assim maior relevância para os dados coletados.

O Software utilizado como base para a coleta das informações é o Sistema de Informação Gerencial (SIG) *Olympus*, o qual foi implementado na empresa no início do ano de 2009 pelo programador em parceria com os colaboradores da empresa. Inicialmente o Olympus funcionaria como banco de dados, armazenando informações sobre os clientes e em um segundo momento verificou-se a necessidade de ampliação, migrando assim, para módulos com abrangência nas áreas financeiras e recursos humanos. Neste período, o *software* passou por diversas mudanças, ocasionadas devido a necessidade de melhor adequação para atender as necessidades da organização conforme os colaboradores propunham. Devido à falta de treinamento formal disponibilizada pelo desenvolvedor, os usuários auxiliaram para que este processo pudesse ser levado adiante, amparando o programador no processo de implantação, identificando pontos fortes que vinham dando certo, destacando e propondo melhorias a serem implantadas no Olympus.

Mesmo com todas as dificuldades de implementação o *Software* hoje é considerado uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das atividades na organização, necessitando é claro de alguns ajustes, conforme proposto pelos próprios usuários. Após algumas revisões de tempo, custo e evolução neste processo de implementação a empresa optou por romper a parceria com o desenvolvedor, devido principalmente, a falta de alinhamento estratégico como citado pelos sócios proprietários, estando assim momentaneamente (2015/2016) pausada a implementação do Olympus.

Quando questionados sobre as razões que motivaram a empresa a implementar o sistema de informações, a maioria dos usuários acredita que a implementação ocorreu devido à falta de um controle financeiro relacionado com ao controle gerencial que vai desde a necessidade de se ter um banco de dados dos clientes organizado a elaboração de orçamentos.

Um dos usuários também citou a implementação como uma necessidade quase que obrigatória para as empresas, pois conforme os colegas, o sistema, dentre suas funções também tem o intuito de facilitar o desenvolvimento das atividades que por eles são executadas.

“Por uma necessidade, obrigatória, qualquer empresa precisa ter um controle e gerenciamento” (Entrevistado A).

Essa afirmação vai ao encontro com os registros bibliográficos de Laudon e Laudon (2007), que afirmam a necessidade de implantação de sistemas de informação nas

organizações para que as mesmas cheguem o mais próximo possível da organização e controle gerencial adequado.

Porém, para se conseguir essa simetria entre organização e o sistema de informação é necessário que se tenha cuidado e planejamento adequado na implementação do mesmo. No caso citado a grande maioria dos colaboradores afirma que a empresa começou a implementação há cerca de 8 anos. Verificando os registros fornecidos pela organização encontrou-se dados da implementação no início do ano de 2009, que segundo o programador foram providenciadas as adequações do software existente para atender a demanda da empresa em questão.

Esta implementação do SI segundo a metade dos entrevistados ocorreu com intuito de concentrar dados em um único lugar, como por exemplo, os cadastros dos clientes e evoluindo para outra fase que seria a elaboração de orçamentos através do software, ficando evidente a necessidade dessa função, pois além de dar um maior respaldo junto aos clientes, de certa forma também propiciaria aos colaboradores um padrão para ser repassado de forma justa aos mesmos. Já alguns dos usuários quando questionados sobre a implementação preferiram não opinar, alegando não estar presentes durante esse processo.

Para Turban et al. (2003) a formulação estratégica e uma análise detalhada do ambiente em questão é fundamental para que se possa alcançar o objetivo principal. Os autores destacam a importância do planejamento em fases para a implementação, deixando todos os envolvidos no processo ciente das suas atribuições e peso das mesmas.

No estudo desenvolvido, alguns usuários tiveram um papel fundamental nesse processo contribuindo diretamente para a implementação do SI. Dentre os colaboradores, que participaram da implementação do SI, os sócios proprietários e o programador que desenvolveu o software foram os mais citados nas entrevistas, pois todos tiveram um papel fundamental nesse processo, sendo com a iniciativa de implementação e ajuste necessários conforme descritos pelos demais usuários. Outros 4 colaboradores foram apontados como determinantes para esse processo, ambos participaram pontualmente.

*“Quando comecei me envolver com isso lembro que tinha até um cara do SEBRAE que vinha e ajudava, fazendo reuniões ... que era parte de questionamentos de como funcionava a empresa o programador que fazia a implementação e um dos Sócios proprietários que tinha as ideias e ia passando para ele. Teve ajuda do pessoal da empresa X, que precisa da parte do estrutural do plano de contas. No início tinham cronogramas, se tinha metas.. só que o programador não conseguia cumprir, então era mais resolver problemas de que conseguir implementar alguma coisa nova”
(Entrevistado E).*

Para Audy e Brodbeck (2003) inúmeras vezes são citadas em literaturas a importância do alinhamento estratégico entre a ideia da empresa e o que é disponibilizado pela TI, porém, a importância da conscientização dos colaboradores e do papel dos mesmos neste processo de suma importância para o sucesso junto à utilização do SI não está explícita de forma adequada para estes usuários. Nesse estudo em questão, alguns usuários, sem uma percepção adequada do que está sendo implementado na organização, afetaram o processo de implementação e até mesmo a real satisfação e uso do sistema de informação.

Quando questionados sobre o auxílio que o *software* em questão proporciona no decorrer de suas atividades diárias os entrevistados ficaram divididos, uma parte alega que o SI necessita ser mais explorado, pois apesar de ser uma ideia interessante para o tipo e ramo de atuação o mesmo deixa a desejar.

“A questão gerencial não me propicia tomada de decisão por que eu não tenho as informações, elas não são cruzadas, por isso que a gente não tem uma possibilidade de gerenciamento, a contratação da pessoa para fazer o trabalho eu acho que é

uma reclamação meio que constante para todos, de fato não chegou onde deveria chegar, apesar de todo investimento que a gente teve, tanto financeiro quanto pessoal” (Entrevistado A).

Entretanto, segundo a outra parcela de usuários do *software* Olympus, o mesmo vem atendendo as necessidades, sendo citado como “uma ideia interessante” devido às funcionalidades que este possui, centralizando dados e fornecendo informações e auxílio para elaboração das atividades cotidianas da organização.

“Ele auxilia bastante, centraliza informações e estabelece parâmetros” (Entrevistado C).

Segundo Laudon e Laudon (2007), no mercado hoje é cada vez mais frequente encontrar uma empresa que se destaca em seu ramo de atuação, devido a alguma vantagem competitiva sobre as demais, o que claro agrega valor para tal. Mas os autores questionam como elas conseguem isso: está ligado diretamente com o seu planejamento, então como obter estas vantagens? Sabe-se que há várias respostas para tais vantagens, e que dentre elas um sistema de informação implantado e utilizado de forma correta pode auxiliar e muito nessa caminhada em busca da excelência de atuação (LAUDON; LAUDON, 2007).

De acordo com a maioria dos entrevistados o *software* em questão, além de não auxiliar na melhoria das atividades exercidas, também não propõe ideias que possam melhorar este contexto.

“O programa não está auxiliando no fornecimento de informações necessárias pertinentes” (Entrevistado D).

Este fato pode ser fruto da falta de alinhamento entre o programador e a ideia proposta da organização para o sistema. Pozzebon e Pinsonneault (2006) discorrem sobre a importância da construção de um projeto que procure atender as necessidades da empresa, procurando sempre a interação entre ambas as partes para que as informações disponibilizadas pelo *software* atendam às necessidades dos usuários.

Neste intuito foi perguntando aos usuários se o sistema possibilita a execução de mais trabalho do que seria possível sem ele. Novamente pode se observar que os entrevistados ficaram divididos, citando o principal intuito proposto para o software, mas que o mesmo não atende aos principais requisitos.

“Sim, pois o fato de centralizar em um único lugar tu não precisa ter vários controles, por exemplo, o cadastro de clientes, orçamentação, financeiro, contratação e RH isso facilita e agiliza” (Entrevistado C).

“Eu acredito que ele deveria fazer isso, mas o programa que temos atualmente não ajuda, pelo contrário ele está atrapalhando” (Entrevistado D).

Outro ponto interessante de se analisar é a satisfação dos usuários quanto a utilização do sistema da informação. De acordo com Santos (2004), o mesmo reforça que a satisfação está diretamente ligada a aceitação dos usuários e conforto que estes encontram na hora de manusear a interface fornecida pelo *software*. Esta percepção pode ser evidenciada através de uma análise qualitativa com o intuito de orientar gestores e pesquisadores sob a tomada de decisão na área. Já os entrevistados, quando questionados sobre a utilização do sistema e a relação do mesmo quanto ao nível de satisfação do usuário, a maioria afirma que o sistema atual não propõe vantagens, tais quais possam proporcionar a satisfação do usuário quanto a utilização do mesmo.

“Não, acho que ele poderia ter muito mais ferramentas, ser mais ágil, ele já é uma grande ferramenta, mas poderia ser melhor, poderia ser mais” (Entrevistado B).

Aliado a isso, percebeu-se que os entrevistados ficam divididos quando perguntado aos mesmos se o sistema vai ao encontro com as necessidades dos usuários. Porém cabe salientar que o sistema tem o intuito de auxiliar em todos os processos organizacionais por ser um SIG.

“A ideia eu acho que sim, ele tem tudo, se os problemas atuais fossem corrigidos acredito que sim, e depende da gente gerenciar as informações que estão ali” (Entrevistado F).

Segundo Ives (1983) há uma ligação direta entre as necessidades de cada usuário e suas tarefas executadas, pois segundo o autor a gama de funções disponibilizada pelo sistema podem atender de forma magnífica as necessidades do usuário x e deixar de atender as expectativas do usuário y , o que por sua vez, influenciará diretamente na avaliação de percepção geral do sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso da tecnologia da informação para o gerenciamento das atividades em empresas do agronegócio está cada vez mais frequente. As organizações vêm procurando na TI formas de auxiliarem no desenvolvimento de suas atividades cotidianas, além de fornecer dados pontuais para seus colaboradores e gestores durante o processo de tomada de decisões.

Este estudo foi desenvolvido com o intuito de analisar o impacto da implementação de um sistema de informação em uma empresa do setor do agronegócio visando identificar a percepção dos usuários sobre a utilização de um sistema de informação no seu dia-a-dia organizacional. Com base nesse contexto a pesquisa procurou caracterizar o perfil dos respondentes da pesquisa, apresentar o método utilizado para implementação do SI na empresa do setor do agronegócio e verificar a avaliação dos colaboradores (usuários) em relação ao sistema de informação.

Com a análise dos procedimentos de implementação do sistema, identificaram-se possíveis percalços nos processos, como a falta de planejamento e alinhamento estratégico entre a organização e o programador, além de uma clara falta de treinamento para os usuários, os quais até tiveram envolvimento com o processo de desenvolvimento do sistema, mas que de forma geral não conseguiram assimilar a essência da ideia, ficando evidente em suas respostas a falta de conhecimento sobre os processos trabalhados.

Sendo assim, cabe reavaliar algumas medidas gerenciais, principalmente quanto ao alinhamento das necessidades mais pertinentes de utilização do SI e que possam dar um respaldo pontual para tais obstáculos na realização das tarefas necessárias. Recomenda-se verificar a possibilidade de possíveis treinamentos futuros e conscientização dos usuários da necessidade e importância da utilização de forma correta do sistema, procurando assim ir ao encontro com as necessidades dos colaboradores e diminuir o nível de insatisfação dos mesmos.

Enquanto limitações do presente estudo salienta-se a dificuldade de encontrar bibliografias específicas para o setor, pois mesmo em dias atuais ainda a academia sofre com a falta de pesquisas no âmbito do agronegócio, assim como o respaldo do próprio setor quanto ao desenvolvimento de tais estudos. Outra dificuldade encontrada foi durante o período de realização das entrevistas, pois alguns dos usuários devido ao grande número de atribuições dentro da organização não dispunham de tempo para ser entrevistados, o que foi totalmente

concluído com êxito, apesar dos obstáculos encontrados.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se a comparação do impacto da implementação de sistemas da informação em outras empresas ligadas ao agronegócio, visando assim ter um confronto de resultados no processo de percepção, implementação e satisfação dos usuários em suas respectivas organizações.

REFERÊNCIAS

AUDY, J. L. N.; BRODBECK, A. F. **Sistemas de informação: planejamento e alinhamento estratégico nas organizações**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

AGUIAR, P. S.; BORBA, M. M. Z; SILVA, P. R. C. **Evolução do desempenho econômico-financeiro das maiores empresas do agronegócio brasileiro, 1990-2003**. 2006.

ALBERTIN, L. A. **Administração de informação: funções e fatores críticos de sucesso**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ARAÚJO, L. C. G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2006.

BATALHA, M. O. (Org.), et al. **Gestão agroindustrial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BATALHA, M. O.; MARCHESINI, M. M. P.; RINALDI, R. N.; MOURA, T. L. O. **Ensino superior em agronegócios no Brasil**, 2005.

BERGAMASCHI, S.; REINHARD, N. **Fatores críticos de sucesso para implementação de sistemas de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 2001.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 2009.

BHATTI, T. R. **Critical success factors for the implementation of enterprise resource planning (ERP): empirical validation**. Second International Conference on Innovations in Information Technology. Dubai, UAE, sep. 2005. 10 p.

CEPEA-USP/CNA, **PIB Agro Relatório completo de Maio/15**. Disponível em:
<<http://cepea.esalq.usp.br/pib/>>. Acesso em: 28 maio de 2016.

FREITAS, H; BALLAZ, B; MOSCAROLA, J. (1994) - Avaliação de sistemas de informações. **Rausp**. São Paulo, v. 29, 1994.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (organizadoras). **Métodos de pesquisa**. 1ª Ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GOBBO, M. A. T. **Impacto da implantação de um novo sistema de informação em uma empresa do setor de energia elétrica**, Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Escola de Administração, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2002.

GOMES, S.; ROCHA, J. **Gestão da informação**: o caso das empresas participantes do programa de incubação de empresas da Universidade Federal de Goiás. 2011.

HYPOLITO, C. M.; PAMPLONA, E. O. **Principais problemas na implantação de um sistema integrado de gestão**. Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro. 2000.

IVES, B.; OLSON, M. H.; BAROUDI, J. J. **The measurement of user information satisfaction**. Communications of the ACM, New York, v. 26, n. 10, p. 785-793, out. 1983.

IRANI, Z. Information systems evaluation: navigating through the problem domain. **Information & Management**. v. 40, p. 11-24, 2002.

LAUDON, K.; LAUDON J. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LOPES, A. B. L. **Efeitos da integração vertical na sustentabilidade dos empreendimentos rurais**: casos de sucesso no Estado de São Paulo. São Paulo, 2005.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELONE, N. P. A Theoretical Assessment of the User. Satisfaction Construct in Information System Research. **Management Science**, EUA, vol 36, 1990.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias táticas operacionais**. 12ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de dados qualitativos**. São Paulo: EDUSP, 2004.

PLASTE, M. H. **A implementação de sistemas integrados de gestão em empresas contábeis**. 2003. 72f. (Trabalho de graduação) - Cursos de Ciências Contábeis, Universidade da Região de Joinville, Joinville, 2003. Disponível em: Acesso em: 23 nov. 2015.

POZZEBON, M.; PINSONNEAULT, A. **A Study in the Interplay of Power and Knowledge in the Implementation of Configurable Information Technologies**, Cahier du GReSI, Janeiro, 2006.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais in como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. Teoria e prática. 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTOS, R. **Alguns conceitos para avaliar usabilidade**. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/>>. Acesso em: 16 dez. 2015.

SOMERS, T. M.; NELSON K. **The impact of critical success factors across the stages of enterprise resource planning implementations**. In: Hawaii International Conference On System Sciences, Havaí, 2001.

SOUZA, C., ZWICKER, R. **Ciclo de vida de sistemas ERP**. Cadernos de Pesquisas em Administração. São Paulo, FEA/USP, v.1, 2009.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

TURBAN, E.; RAINER J.; R. KELLY; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática**. Tradução de SOUZA, Teresa Felix de. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

VALENTE, N. T. **Implementação de ERP em pequenas e médias empresas**: estudo de caso em empresa do setor da construção civil. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2004.