

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES .....</b>	<b>iv</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
2.1 OBJETIVO GERAL.....	2
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
<b>3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>3</b>
3.1 CONCEITOS GENÉRICOS DE SISTEMAS.....	3
3.1.1 Sistemas e empresas.....	4
3.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES.....	6
3.2.1 Sistemas de informação como diferencial de negócios.....	7
3.3 NÍVEL DA INFORMAÇÃO E DE DECISÃO EMPRESARIAL.....	8
3.3.1 Nível estratégico.....	9
3.3.2 Nível tático.....	9
3.3.3 Nível operacional.....	9
3.4 CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	10
3.4.1 Sistemas de informação operacional.....	11
3.4.2 Sistemas de informações gerenciais.....	12
3.4.2.1 Saídas de um sistema de informações gerenciais.....	13
3.4.3 Sistemas de informação estratégicos.....	13
3.5 SINERGIA DE INFORMAÇÕES.....	15
3.6 MODELO CONVENCIONAL DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EMPRESARIAL.....	16

3.7 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	17
3.8 PANORAMA MUNDIAL DO SEGMENTO MOVELEIRO.....	19
3.9 PANORAMA NACIONAL DO SEGMENTO MOVELEIRO.....	20
<b>4 MATERIAIS E MÉTODOS.....</b>	<b>25</b>
4.1 MATERIAIS.....	25
4.2 OBTENÇÃO DOS DADOS.....	25
4.3 VARIÁVEIS ESTUDADAS.....	26
4.3.1 Características das empresas.....	27
4.3.2 Determinação de quais são os níveis da informação e como são processadas as informações do meio ambiente interno da organização.....	27
4.3.3 Determinação de quais são as fontes e como são processadas as informações do meio ambiente externo da organização.....	29
4.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	29
4.5 RESTRIÇÕES E LIMITAÇÕES.....	30
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>30</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DAS EMPRESAS.....	30
5.2 NÍVEL OPERACIONAL.....	34
5.3 NÍVEL GERENCIAL.....	37
5.4 NÍVEL ESTRATÉGICO.....	41
5.4 FONTES DE INFORMAÇÕES.....	44
<b>6 CONCLUSÕES.....</b>	<b>46</b>
<b>7 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>50</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 01: Sistema empresa.....	5
FIGURA 02: Funções empresariais.....	5
FIGURA 03: Interação das funções empresariais.....	6
FIGURA 04: Níveis da informação e suas relações.....	10
FIGURA 05: Sistemas de informação empresariais.....	15
FIGURA 06: Modelo convencional de sistemas de informação.....	18
TABELA 01: Principais pólos moveleiro do Brasil.....	24

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: Distribuição do número de funcionários das empresas pesquisadas.....	31
GRÁFICO 02: Destino dos produtos comercializados.....	32
GRÁFICO 03: Distribuição dos departamentos empresariais.....	33
GRÁFICO 04: Coleta e processamento das informações do nível operacional.....	35
GRÁFICO 05: Grau de importância dos sistemas de informações operacionais.....	36
GRÁFICO 06: Disponibilização das informações gerenciais aos colaboradores.....	39
GRÁFICO 07: Grau de importância dos sistemas de informações gerenciais.....	40
GRÁFICO 08: Grau de importância dos sistemas de informação estratégico.....	43
GRÁFICO 09: Fontes de informações externas.....	44
GRÁFICO 10: Frequência de coleta de informações externas.....	45

## RESUMO

O segmento produtor de móveis no Brasil vem apresentando crescimento considerável nos últimos anos, sendo alvo da atenção de diversos segmentos da área governamental em virtude de suas possibilidades, tanto em termos de geração de divisas, aumentos substanciais nos volumes exportados, como também de criação de novos empregos e de desconcentração regional. Objetivou-se realizar uma pesquisa diagnóstica no segmento moveleiro no que se refere ao comportamento do empresário no que tange a gestão da informação aplicada a sistemas empresariais para geração de competitividade nos negócios. A pesquisa foi realizada no segmento moveleiro do Paraná, nas empresas que compõem esse segmento nas regiões Norte e Oeste do Estado, especificamente nas cidades de Arapongas, Cascavel e Foz do Iguaçu. Foram pesquisadas 35 empresas nas respectivas regiões. A pesquisa foi realizada através de questionários pré-elaborados. Os dados foram tratados de forma descritiva, procurando descrevê-los e interpretá-los a luz do referencial teórico. O padrão apresentado na pesquisa se caracteriza, na grande maioria, pelo pequeno porte de seus estabelecimentos industriais. As empresas produzem, na grande maioria, móveis para residências e móveis para escritórios, sendo que 81,85 % da produção são destinados para o mercado interno, e 18,15 % destinados para a exportação. As informações geradas no departamento de produção representam para 71,42 % dos empresários, fator de prioridade para a competitividade nos negócios. As micro e pequenas empresas são menos avançadas tecnologicamente, e utilizam em menor proporção as técnicas de gestão administrativa, tendo como característica um processo de produção artesanal, extrapolado para as técnicas de gestão administrativa. Priorizam as informações geradas no nível gerencial seguido as do nível operacional, não dando ênfase nas informações geradas no nível estratégico. As empresas de porte médio são mais avançadas tecnologicamente, e utilizam em maior proporção às técnicas de gestão administrativa. A produção se dá em escala, e necessita de informações mais precisas. Priorizam e utilizam todas as informações geradas nos três níveis organizacionais. Independente do tamanho da empresa, as coletas de informações do ambiente interno são realizadas semanalmente, seguidas das coletas diárias. As informações do ambiente externas são coletadas semanalmente, seguidas das coletas mensais, não ocorrendo coletas diárias. Os sindicatos são a maior fonte de informações do ambiente externo.

## ABSTRACT

The producing sector of furniture in Brazil has presented considerable growth in the last years, being the object of attention of diverse segments of the governmental area in virtue of its possibilities, as in terms of verge generation, substantial increases in the exported volumes, as also the creation of new jobs, and regional desconcentration. This study has as general objective, to realize a diagnostic research in the segment of furniture, and about the information management applied to enterprise systems to obtain competitiveness and perene in the business. The research was realized in the segment of furniture of Paraná, in the companies that compose this segment in the regions North and West of the State specifically in the cities of Araongas, Cascavel and Foz do Iguaçu. 35 companies of the respective regions had been searched. The research was realized through questionnaires beforehand elaborated. The data were treated in a describing way, trying to describe and interpret them trough the theoretical referencial. The standard presented characterize, in the great majority by the small port of its industrial establishments. The companies produce, in the great majority, furniture for residences and furniture for offices, being 81,85% of the production are destined for indoor market, and 18,15% destined for exportation.. The information generated in the production department represent 71,42%, for the entrepreneurs factor of priority of the competitiveness in the business. The micro and small companies are less advanced technologically, and they use in minor ratio techniques of administrative management, having as characteristic a process of artisan production. They prioritize the information generated in the managemental level and right after, the one from the operational level, not giving emphasis in the information generated in the strategical level. The medium companies are more advanced technologically, and they use in a larger proportion the techniques of administrative management. The production occurs in scale, and it needs more precise information. They prioritize and use all the information generated in the three levels organizational. Independent of the size of the company, the collections of information of the internal environment are weekly realized, followed by daily collections. The information of the environment external are weekly collected, followed by monthly collections, not occurring daily collections. The unions represent the biggest source of information of the external environment.