



Universidade Federal
de Campina Grande

**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

GÉSSICA DE OLIVEIRA RAMOS

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E APOIO A GESTÃO: A INFLUÊNCIA DA TI NO
GERENCIAMENTO DOS NEGÓCIOS.**

SOUSA – PB
2014

GÉSSICA DE OLIVEIRA RAMOS

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E APOIO A GESTÃO: A INFLUÊNCIA DA TI NO
GERENCIAMENTO DOS NEGÓCIOS.**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da UFCG – *Campus* Sousa, como requisito parcial à obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado: **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E APOIO A GESTÃO: A INFLUÊNCIA DA TI NO GERENCIAMENTO DOS NEGÓCIOS**, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam, a instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Sousa, Março de 2014.

Géssica de Oliveira Ramos
Autor (a)

GÉSSICA DE OLIVEIRA RAMOS

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E APOIO A GESTÃO: A INFLUÊNCIA DA TI NO GERENCIAMENTO DOS NEGÓCIOS.

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Administração do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (PB), como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em ___/___/___

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Vorster Queiroga Alves
Orientador

Prof. Flávio Lemenhe
Examinador 1

Prof. Orlando Silva
Examinador 2

Sousa (PB), Março de 2014

Dedico este trabalho à minha avó. Por acreditar em mim e por toda preocupação ao longo desses anos. Á ela todo o carinho e, por ela, todo o esforço pra chegar até aqui.

AGRADECIMENTOS

Á Deus, pelo dom de existir, pela saúde, sabedoria e por ter colocado as pessoas certas na minha vida, me dando forças para chegar até aqui, mostrando que todos os nossos sonhos podem ser tornar realidade.

Aos meus avós, Francinete e Genilton, por todo apoio e preocupação, pelo auxílio e por sempre me mostrar o caminho certo á seguir através de seus ensinamentos, sendo meu maior exemplo de vida.

Aos meus pais, Genilda e Maximino, por me incentivar e acreditar em mim, apesar da distância sempre tão presentes nessa jornada.

À ENERGISA pela oportunidade, pela experiência adquirida, pelo prazer do trabalho de todos os dias e, sobretudo pelo espaço concedido. Ao meu chefe Markson Gomes, e aos meus colegas de trabalho Jean e Jorge, pelo apoio de inúmeras vezes que me ajudaram no dispêndio de tempo para concretização deste trabalho.

Á minha amiga Nayara pela troca de conhecimentos, pelos momentos compartilhados, por me fazer rir nos piores momentos, por todo esse tempo sempre juntas.

Ao professor Vorster Queiroga pela paciência e apoio, ajudando-me com a construção e orientação deste trabalho.

E ao meu afilhado Murillo, pela paz de espírito.

“Tornou-se chocantemente óbvio que a nossa tecnologia excedeu a nossa humanidade.”
(Albert Einstein)

RESUMO

A tecnologia de informação nas organizações vem transformando de forma significativa os modelos de negócios das empresas, e constitui-se em um elemento fundamental para obtenção das vantagens competitivas. Utilizando os Sistemas de Informação (SI) o desempenho das modernas organizações pode ser afetado das mais variadas formas, abrindo-lhes novos espaços e oportunidades de atuação competitiva. Este trabalho visou avaliar a utilização da tecnologia da informação como fator para tomada de decisão e apoio a gestão da empresa ENERGISA de Sousa-PB, para tanto buscou descrever o sistema de informação e o ambiente de negócios da organização, relatar sobre a utilização da TI e dos sistemas de informação como ferramenta de apoio a gestão e identificar as ações com uso da TI. Graças à globalização, tem-se por necessário que as empresas busquem a cada dia uma excelência em seus produtos e serviços, de maneira que alcance uma maior qualidade e eficiência em suas práticas de negócios. Através do método de pesquisa utilizado, estudo de caso, foi possível descrever características oportunas para a pesquisa num universo de 34 colaboradores do mesmo setor com uma amostra coletada de 96% dos entrevistados podemos observar que utilizando o sistema SILCO da empresa ENERGISA pode-se garantir ao grupo maior confiabilidade dos dados, agora monitorados em tempo real, e a diminuição do retrabalho, o que é conseguido com o auxílio e o comprometimento dos funcionários, responsáveis por fazer a atualização sistemática dos dados que alimentam toda a cadeia de módulos do sistema e que, em última instância, fazem com que a empresa possa interagir com os clientes e usuários finais. Esse sistema é um dos sistemas vitais da empresa. Utilizado pelo departamento de serviços comerciais (DESC), e em campo, por todos os auxiliares comerciais o SILCO está diretamente ligado aos outros sistemas do grupo, alinhando todas as informações advindas de outros setores, auxiliando nas tomadas de decisão e também no gerenciamento de médio a longo prazo.

Palavras-chave: Energisa; TI; Empresas; Globalização; SILCO.

ABSTRACT

The information technology in organizations has significantly transformed the business models of companies , and it is a main element for obtaining competitive advantages . Using the Information Systems (IS) the performance of modern organizations can be affected in many ways , making them new spaces and opportunities for competitive performance . This study evaluated the use of information technology as a factor in decision making and support the management of the company ENERGISA de Sousa -PB , for this, this work reaches to describe the information system and the organization's business environment and reporting about the use of IT and information systems and management support tool and identify actions with the use of IT . Thanks to globalization, become necessary for companies to seek every day an excellence in its products and services, so that it reaches a higher quality and efficiency in their business practices. Through the used research methodology , case study , it was possible to describe appropriate characteristics for research in a universe of 34 employees in the same sector with a total sample of 96 % of the interviewed we can see that when they use the SILCO system of the ENERGISA's company, can ensure to the group higher data reliability, which is monitored in real time and decreasing the rework, what is owned with the help of the employees, responsible for making the systematic updating of data that feed the entire chain of system modules and, in last instance, made the company to interact with customers and final users . This system is one of the vital systems of the company. Used by commercial services department (DESC), and in the field, for all commercial auxiliary, the SILCO is directly connected to other systems of the group, aligning all information arising from other sectors, assisting in decision making and also managing in medium and long term.

Keywords: Energisa; IT , Business , Globalization ; SILCO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Lista de figuras

Figura 1- Diferença entre sistemas fechados e abertos.....	19
Figura 2- Tipos de sistemas de informações	21
Figura 3- Funções de um sistema de informações.....	22

Lista de Tabelas

Tabela 1- Fatores de sucesso na implementação de sistemas de informação.....	29
------------------------------------------------------------------------------	----

Lista de Gráficos

Gráfico 1- Gênero	35
Gráfico 2- Faixa Etária	35
Gráfico 3- Tempo de Serviço.	36
Gráfico 4-Facilidade de utilização do sistema.....	37
Gráfico 5- Melhoria na execução	38
Gráfico 6- Possibilidade de executar mais trabalho em campo	39
Gráfico 7- Confiança nas operações	39
Gráfico 8- Aumento na Satisfação.....	40
Gráfico 9-Economia de Tempo	41
Gráfico 10- Não Utilização do sistema.....	42
Gráfico 11- Atendimentos as Necessidades dos usuários.....	42
Gráfico 12- Facilitação do trabalho como um todo	43
Gráfico 13- Influência que o sistema sofre com outros setores.....	43
Gráfico 14- Silco Agil e eficiente.....	44
Gráfico 15- Informação detalhada oriundas do sistema Silco	45
Gráfico 16- Relação empresa e cliente	45
Gráfico 17- Alinhamentos das informações	46
Gráfico 18-Diminuição dos custos empresariais	47
Gráfico 19- Rapides na solução dos problemas.....	47
Gráfico 20- Melhoria da produtividade	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.2 JUSTIFICATIVA	14
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivo Especifico	15
1.3 PROBLEMATICA	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1 Como os Sistemas de Informação e a gestão estão transformando os negócios.....	17
2.1.1 Tecnologia da Informação	17
2.2 Sistemas e tecnologia de informação como ferramenta de apoio a gestão	18
2.3 Estratégias e vantagens competitiva com a TI.....	25
2.3.1 Reduzindo Custos	26
2.3.2 Diferenciação de Produção.....	26
2.3.3 Desenvolver Alianças	27
2.4 Sucesso e Fracasso No Uso da TI	28
2.5 Tendências Tecnológicas.....	30
2.6 E- Commerce.....	31
2.7 Interprise Resource	32
3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	33
3.1 Tipos de pesquisa.....	33
3.2 Universo e Amostra	34
3.3 Coleta de dados.....	35
3.4 Tratamento dos dados.....	35
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	36
4.1 Sistema de Leitura e Consumo	36
4.2 característica dos Entrevistados	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
APÊNDICE A	56
ANEXO.....	58

1. INTRODUÇÃO

O papel da Tecnologia de Informação (TI) nas organizações vem transformando de forma significativa os modelos de negócios das empresas, e constitui-se num elemento fundamental para obtenção das vantagens estratégicas e competitivas, pois, de acordo com Beal (2002, p.28),

O principal benefício que a Tecnologia de Informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores. Os sistemas de Informação mais modernos oferecem às empresas oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final.

Devido à dinâmica de evolução tecnológica e da rapidez da necessidade de informação para uma boa gestão empresarial, se faz necessário, o uso de ferramentas cuidadosamente planejadas e estruturadas, de modo a garantir alinhamento das informações com os objetivos estratégicos da empresa.

Os sistemas de Informação (SI) podem afetar das mais variadas formas possíveis o desempenho das modernas organizações, abrindo-lhes, inclusive, novos espaços e oportunidades de atuação competitiva, motivo pelo qual os gerentes e administradores não podem se furtar a compreender sua natureza e utilizar seus recursos com eficácia.

Buscando identificar a importância e os desafios que as organizações atuais enfrentam, influenciadas pelas novas tendências de negócio envolvendo a tecnologia de informação, assim como, conseguir adquirir vantagem competitiva diante de seus concorrentes, é importante analisar os Sistemas de Informação evidenciando as tecnologias utilizadas no desenvolvimento de sistemas de gestão integrados, assim como, as principais estratégias tecnológicas e de desenvolvimento que são utilizadas pelas empresas atualmente, como importante componente competitivo para as organizações.

Contribuindo para mudanças de cenários organizacionais, a TI consegue afetar todos os segmentos de mercado, aproximando-os cada vez mais e facilitando suas relações pelo fluxo de informações existentes entre eles, potencializados pelas tecnologias de informação. Deste modo, as inovações tecnológicas estão reduzindo o tempo, modificando o processamento e sua capacidade, agilizando as informações e a forma de acesso às informações, alterando a organização e reorganizando os postos de trabalho, impondo o desenvolvimento de novas capacidades do trabalhador e modificando o seu comportamento

no tocante aos aspectos sociais de trabalho, bem como, suas relações profissionais (Kling, 2000).

A competitividade que vem sendo requerida das organizações tem exigido um processo de gestão ágil e eficiente, no qual a gestão da informação é extremamente importante para a tomada de decisão dentro da organização e a sobrevivência desta. E, para que a empresa faça um amplo e bom uso dessas tecnologias é necessário a capacidade de identificar e assimilar inovações por parte de toda a organização, principalmente da alta administração.

O que faz do Sistema de Informação o assunto mais excitante nos negócios é a mudança contínua em tecnologia, gestão do uso da tecnologia e impacto no sucesso dos negócios. Novos negócios e setores aparecem enquanto os antigos desaparecem, e empresas bem-sucedidas são aquelas que aprendem como usar as novas tecnologias. (LAUDON; LAUDON, 2010, p. 05)

Organizações eficientes conhecem esses enunciados, aderem às tecnologias e utilizam-se desta ferramenta para adquirir vantagem e maior produtividade em seus negócios. Pois, á medida que a TI consome uma parcela de seu tempo e investimentos, os executivos se tornam cada vez mais conscientes de que a questão não pode permanecer sob a responsabilidade exclusiva dos departamentos empresariais. Ao perceberem que os rivais estão utilizando a informação para desenvolver vantagem competitiva, eles reconhecem a necessidade de se envolverem diretamente na gestão da nova tecnologia. No entanto, em face da rapidez da mudança, não sabem como participar do processo. Porter (1999).

Laudon e Laudon (2010) enfatizam o que torna os sistemas de informação tão essenciais hoje e o porquê de as empresas investirem tanto em tecnologia e sistema de informação, é a intenção de atingir seis importantes objetivos organizacionais dos sistemas de informação: excelência operacional; novos produtos, serviços e modelos de negócios; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva; e sobrevivência. Pois, as empresas estão sempre tentando melhorar a eficiência de suas operações a fim de conseguir maior lucratividade e as tecnologias e os sistemas de informação são as principais ferramentas que as empresas dispõem para criar novos produtos e serviços, assim como modelos de negócio inteiramente novos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Com a globalização, faz-se necessário que as empresas busquem a cada dia uma excelência em seus produtos e serviços. De forma que alcance uma maior qualidade e eficiência em suas práticas de negócios. Sobre o assunto, Chiavenato (2003) afirma que “a qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras”. Sendo assim entende-se que as organizações necessitam buscar a cada dia de forma estratégica, devido o setor ser de fundamental importância para organização.

Dentro dessa perspectiva a Tecnologia da Informação (TI) proporciona as organizações organizarem suas atividades, podendo ser direcionada a qualquer setor dentro da mesma. Sobre o assunto Chiavenato (2003) afirma “Incorporar a moderna TI à dinâmica da organização se torna hoje imprescindível para o sucesso organizacional”. Diante disso compreende-se a fundamental importância da TI para as organizações como também para os colaboradores, sendo o mesmo responsável por uma maior padronização nas mesmas.

Desenvolver um estudo sobre o modo como os profissionais na área administrativa atuam diante das inovações tecnológicas em Sistemas de Informação e tecnologia de informação, os impactos gerados pelo uso dessas tecnologias e os benefícios competitivos e produtivos para empresas que adquirem esta ferramenta e seus usuários.

O leque de novas oportunidades que os SI trazem, começa com a melhoria e otimização das operações internas das organizações indo até suas operações externas, auxiliando na competitividade vantajosa através de benefícios diretos aos clientes e/ou usuários.

Neste ambiente, entre os recursos tecnológicos, o SI e a gestão empresarial tem sido apontados como importantes fatores para potencializar o desenvolvimento dos processos produtivos e da gestão das organizações. Segundo Campos e Teixeira (2004), o sistema de informação cumpre papel significativo ao ser utilizado como recurso para subsidiar a administração geral das empresas, ao contribuir para a definição de estratégias empresariais, apoiarem os gestores em seus processos administrativos, agilizar a comunicação interna e com fornecedores e clientes, agilizar tarefas burocráticas, facilitar a execução de atividades administrativas; e contribuir na gestão de produção. A evolução dos SI está tornando-se cada vez mais uma ferramenta fundamental para a gestão empresarial.

Novas formas de organização e gerenciamento estão surgindo, com isso, muitos negócios de grande porte são tradicionalmente organizados de forma hierárquica, com as funções divididas entre departamentos e as decisões tomadas nas mais altas camadas e

posteriormente filtradas para as camadas inferiores. Nesse modelo convencional, muitas das interações ocorrem apenas em pequenos grupos intradepartamentais, não havendo nenhuma interação interdepartamental.

Nessas condições, os gerentes procuram monitorar o fluxo de informações, de um lado controlando rigorosamente o seu departamento, e de outro manipulando cuidadosamente a imagem do mesmo dentro da organização. As formas tradicionais de organização estão em cheque e mudando rapidamente devido à combinação de alternativas bem sucedidas e de novas tecnologias de informação.

1.2 .1 Objetivo Geral

Avaliar a utilização da tecnologia da informação como fator para tomada de decisão e apoio a gestão da empresa ENERGISA de Sousa-PB

1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever o sistema de informação e o ambiente de negócios da organização;
- Relatar sobre a utilização da TI e dos sistemas de informação como ferramenta de apoio a gestão;
- Identificar as ações com uso da TI;

1.3 PROBLEMÁTICA

Um dos grandes vetores das transformações no cenário competitivo é a contínua evolução da tecnologia que, para que as organizações se mantenham vivas e competitivas em ambientes caracterizados por constantes mudanças, precisam acompanhar suas evoluções e utilizar as informações oferecidas por elas para subsidiar decisões estratégicas. Então, para assegurar a sua permanência no mercado e os lucros, tornou-se necessário aperfeiçoar as áreas de informação das empresas, apoiadas pela TI adotando uma estratégia inovadora, então compreendida como um recurso primordial á sobrevivência da organização, possibilitando assim, as empresas de conhecerem seu próprio ambiente, mercados, consumidores e competidores.

A TI atualmente faz parte do dia-a-dia das pessoas, das empresas e suas mais diversas operações. E para a conquista e manutenção da competitividade, as empresas buscam cada vez mais a sua eficiência. Então, diante deste cenário, de novidades e mudanças crescentes, surge um questionamento: Como os sistemas de informação e a tecnologia de informação podem influenciar na gestão das empresas?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 COMO OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A TI ESTÃO TRANSFORMANDO OS NEGÓCIOS

Sistemas e tecnologias de informação tornaram-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso de empresas e organizações e, por essa razão, constituem um campo de estudo essencial em administração e gerenciamento de empresas. Qualquer organização moderna recorre às Tecnologias de Informação como forma de garantir a função dos sistemas de informação enquanto infra-estrutura de suporte ao fluxo de informação na organização. Desta forma, torna-se necessário conhecer os conceitos essenciais sobre os Sistemas de informação, TI e as suas aplicações.

2.1.1 Tecnologias da Informação

De um modo mais amplo, pode-se afirmar que a tecnologia de informação refere-se a um conjunto de hardware e software que tem como função, o processamento das informações, que implica coletar, transmitir, estocar, recuperar, manipular e exibir dados, tarefas que podem estar concluídas em microcomputadores, conectados a rede ou não, mainframes, scanners de códigos de barra, estações de trabalho, softwares como planilhas eletrônicas ou banco de dados, além de outros (MORAES, TERENCE E ESCRIVÃO FILHO, 2004).

Desse modo, a TI tem ocupado cada vez mais lugares nas organizações, na sociedade, nas famílias e na vida das pessoas, seja por meio de fontes de trabalho, apoio, entretenimento ou educação, é notório o quanto essa tecnologia facilita a vida das pessoas e das organizações. Num cenário cada vez mais competitivo e de exigências de muita agilidade, inovação e flexibilidade, a informação torna-se um aliado decisivo nas estratégias empresariais. De acordo com Albertin (2007), as organizações começaram a alinhar seus esforços em TI de acordo com as estratégias de negócio, buscando uma utilização cada vez mais adequada as suas necessidades e uma relação custo benefício mais satisfatória. Para o autor a tecnologia de informação é considerada relevante para as organizações, pois:

trata-se de uma das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações, podendo inclusive colaborar com a estratégia competitiva das empresas por oferecer vantagens competitivas; diferenciar produtos e serviços; melhorar o

relacionamento com clientes; facilitar a entrada em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada; auxiliar a introdução de produtos substitutos e permitir novas estratégias competitivas com o uso de sua própria tecnologia (ALBERTIN, 2001, p. 24)

Apesar de sua notória importância, não basta apenas coletar e armazenar dados. É essencial transformá-las em informações relevantes ao processo de gestão das organizações. Logo, é necessário utilizar uma ferramenta que forneça respostas rápidas aos usuários finais, de forma que para a implementação de uma tecnologia de informação seja eficaz, esta deverá ser integrada a outras ferramentas de gestão. Segundo Walton (1993), capaz de alinhar as estratégias de negócios, de organização e de tecnologia da informação, abranger a estratégia competitiva e os modelos organizacionais que poderão direcionar o sistema de tecnologia de informação ou ser direcionado por ele.

2.1.2 Sistemas de Informação

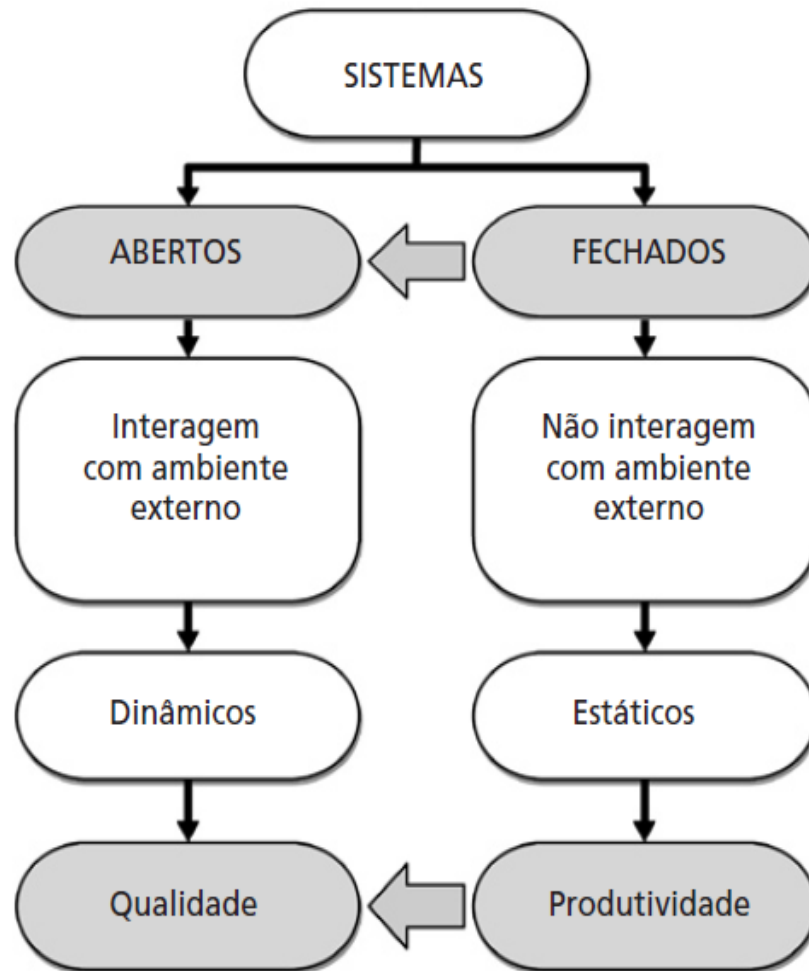
Para O'Brien (2011), sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização. Esses sistemas transformam recursos de dados (entradas) em produtos de informação (saída).

Outro conceito de sistemas de informação segundo Cautela e Polloni (1996), é um conjunto de elementos interdependentes (subsistemas), logicamente associados, para que sejam geradas informações necessárias à tomada de decisões a partir de sua interação, ou seja, é um conjunto de elementos interdependentes ou um todo organizado ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo.

Os sistemas, também, são classificados quanto à natureza em: fechados e abertos, pois segundo Mendes (2008), os sistemas fechados são aqueles que não apresentam intercâmbio com o meio ambiente onde estão, pois são isolados das influências ambientais. A rigor, literalmente falando, não existem sistemas fechados. O termo é empregado para sistemas cujo comportamento é plenamente determinístico e programado, e que opera com pouquíssimo intercâmbio de matéria e energia com o meio ambiente. Já os sistemas abertos são os que apresentam relações de intercâmbio com o meio ambiente, através de entradas e saídas. Os sistemas abertos trocam matéria e energia regularmente com o meio ambiente, são adaptativos, evitam o aumento da entropia através da interação ambiental. O conceito de

sistema aberto pode ser aplicado a diversos níveis de abordagem desde um subsistema até um supersistema, vai da célula ao universo.

Figura 1 : Diferença entre sistemas fechados e abertos.



Fonte: Mendes, 2008.

A figura 01 representa a diferença entre sistemas fechados e abertos. Nela, o sistema fechado não depende e também não sofre influência de fatores externos, funciona através de ambiente estático e gera resultados de produtividade (exemplo: relógio, máquina). Já o sistema aberto depende e sofre influência de fatores internos e externos, funciona através de ambiente dinâmico e gera resultados e informações de qualidade.

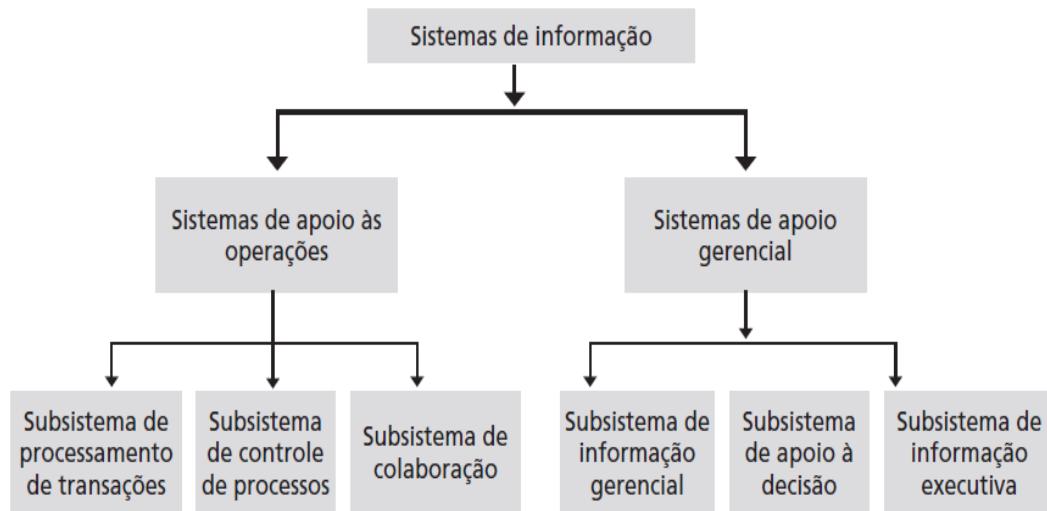
A empresa funciona como um sistema aberto. O que impõe a necessidade de uma realimentação no sistema para que a mesma possa ter agilidade de resposta às flutuações com o intuito de sobreviver no ambiente onde se encontra. A empresa excede suas atividades

internas e, com isso, é necessária a criação de um modelo sintetizado das diversas funções com as suas relações entre o ambiente interno e externo. Tal visão ressalta que o ambiente em que vive a empresa é essencialmente dinâmico, fazendo com que um sistema organizacional, para sobreviver, tenha de responder eficazmente às pressões exercidas pelas mudanças contínuas e rápidas do ambiente. Mendes (2008). Torna-se necessário manter um fluxo de informações onde na organização e criar relacionamentos entre os departamentos (subsistemas) e o ambiente, visando a interação com as partes interessadas e solucionar os problemas para a tomada de decisão através da disponibilidade, clareza, precisão, rapidez e direção da informação, buscando sempre auxiliar as decisões da organização.

Três atividades em um sistema de informação geram conclusões que as organizações necessitam para tomar decisões, controlar operações, analisar problemas e criar novos produtos ou serviços. Essas atividades são entrada, processamento e saída. A **entrada** captura ou coleta dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo. O **processamento** converte esses dados brutos em uma forma mais significativa. A **saída** transfere as informações processadas às pessoas que as utilizarão ou às atividades nas quais elas serão empregadas. Os sistemas de informação também requerem um **feedback**, que é uma resposta á ação adotada a determinados membros da organização para ajudá-los a avaliar ou corrigir o estágio de entrada. Laudon; Laudon, (2011). Há ainda três razões fundamentais para todas as aplicações de tecnologia da informação nas empresas. Para O'Brien (2011), elas são encontradas nos três papéis vitais que os sistemas de informação podem desempenhar para uma empresa: 1. Suporte de processos e operações; 2. Suporte na tomada de decisões de seus funcionários e gerentes; 3. Suporte em suas estratégias em busca de vantagem competitiva.

Esses papéis podem ser classificados como sistemas de informações operacionais ou gerenciais. Eles são classificados dessa maneira para destacar os papéis principais que cada um desempenha nas operações e na administração de um negócio, apoiando as operações e tomada de decisão gerencial nas empresas.

Figura 2: Tipos de sistemas de informação.



Fonte: O'BRIEN, 2004

Os **sistemas de apoio às operações** produzem uma diversidade de produtos de informação para o uso interno e externo. Entretanto, eles não enfatizam a criação de produtos de informação específicos que possam ser mais bem utilizados pelos gerentes. O papel dos sistemas de apoio às operações de uma empresa é processar transações eficientemente, controlar processos industriais, apoiar comunicações e colaboração e atualizar bancos de dados da empresa. Exemplos: folha de pagamento, processamento de pedidos, compra, faturamento, contas a receber, contas a pagar, planejamento e controle da produção, custos e contabilidade. Os sistemas operacionais para a tomada de decisões podem ter um impacto significativo nos resultados da empresa, podendo levar à redução de custos unitários de produção, redução de estoques e otimização do uso de equipamentos. O'Brien (2004).

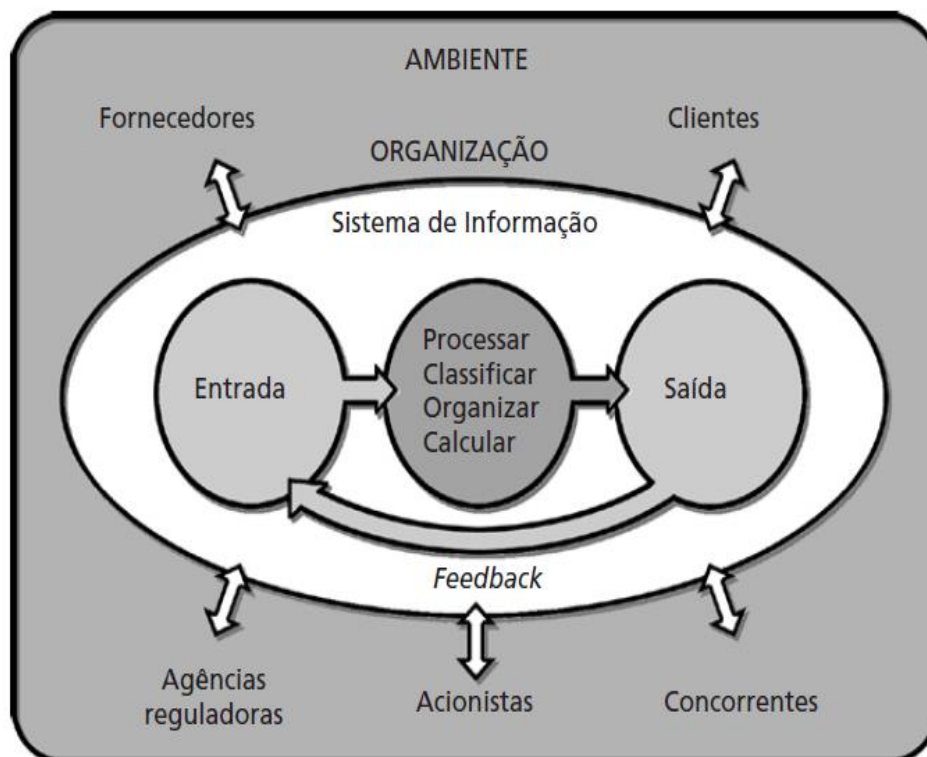
São chamados de **sistemas de apoio gerencial** aqueles que se concentram em fornecer informações e apoio aos gerentes em sua tomada de decisão eficaz. A tarefa desempenhada por esses sistemas é um tanto complexa, pois envolve uma série de responsabilidades administrativas do usuário final. O'Brien (2004)

Logo, sistemas e tecnologias de informação interconectados devem ser dirigidos para apoiar os processos e estratégias de negócios, e as estruturas e culturas organizacionais, para aumentar o valor dos negócios e do cliente num ambiente globalizado.

Na Figura 3, podem-se identificar as principais funções de um sistema de informação auxiliado por computador. Este sistema contém informações sobre uma

organização e o ambiente que a cerca. Possuem três atividades básicas (entrada, processamento e saída) e produzem as informações de que as organizações necessita *feedback* (é a saída que volta a determinadas pessoas e atividades da organização para análise e refino da entrada); fatores ambientais como clientes, fornecedores, concorrentes, acionistas e agências reguladoras, que interagem com a organização e seus sistemas de informação. As atividades dependem de *hardware* e *software* de computador, coleta e armazenamento, processamento e disseminação de informações, definições fixas de dados e procedimentos.

Figura 3: Funções de um sistema de informação.



Fonte: MENDES, 2008.

Os sistemas de informação oferecem às empresas comunicação e ferramentas analíticas para conduzir o comércio e administrar empresas em grande escala. As grandes mudanças de âmbito mundial que alteraram o ambiente empresarial dependem de informações precisas e rápidas, capazes de auxiliar a tomada de decisão de forma eficiente e segura.

2.2 Sistemas E Tecnologia De Informação Como Ferramenta De Apoio A Gestão

As empresas estruturam-se em sistemas e processos de desenvolvimento em função de demandas do mercado ou de interferências em seus processos organizacionais

internos, as mudanças no ambiente de negócios, seja qual for a área de atuação, estão sempre acompanhadas por mudanças nos postos de trabalho e nas profissões, pois as empresas estão sempre tentando melhorar a eficiência de suas operações a fim de conseguir mais lucratividade. E, segundo Laudon e Laudon (2011), das ferramentas de que os administradores dispõem, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre as mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e vantagem competitiva, especialmente quando são combinadas com mudanças nos comportamentos da administração e nas práticas de negócio.

Em função do processo de mudanças aceleradas, principalmente no que diz respeito aos avanços tecnológicos atrelados a era da informação, o bom sistema de informação será fator preponderante na tomada de decisão. Um desenvolvimento gerencial eficaz e eficiente pressupõe, em qualquer organização, a existência de infra-estrutura informacional para tomada de decisão, de forma ágil e segura. Os sistemas de informação e a TI fortalecem o plano de atuação das empresas, a geração de informações rápidas, precisas e principalmente úteis, garantindo uma estruturação de gestão diferenciada e auxiliando o processo de tomada de decisão pelos gestores.

Os Sistemas de Informação abrangem um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações para o controle e decisões nas organizações em conjunto com a tecnologia de Informação. Essa parceria tem sido considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual. Pois, além de dar apoio a tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. Laudon e Laudon (2011). Tais sistemas estão impulsionando tanto as operações diárias como a estratégia organizacional. Poderosos computadores, softwares e redes, inclusive a Internet, têm ajudado as organizações a se tornarem mais flexíveis, eliminando até mesmo níveis de gerência, desvinculando o trabalho da localização, coordenando-se com fornecedores e clientes, reestruturando fluxos de trabalho conferindo novos poderes aos trabalhadores de linha e também aos gerentes. A tecnologia de informação pode oferecer aos gerentes ferramentas para planejar, fazer previsões e monitorar os negócios com maior precisão.

Os processos empresariais precisam ser dotados de confiabilidade, versatilidade, eficiência e eficácia. A tecnologia de informação é utilizada para melhorar o desempenho das atividades da empresa, e por conseqüência, apoiar a reengenharia dos processos empresariais.

O'Brien (2002). Descreve que um dos valores estratégicos da tecnologia da informação é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais. Os processos operacionais podem se tornar mais eficientes, e os processos gerenciais da empresa mais eficazes. Com essas melhorias nos processos empresariais a empresa pode reduzir custos, melhorar a qualidade e o atendimento ao cliente e criar novos produtos e serviços. Com as melhorias oferecidas pela Tecnologia de Informação, as empresas podem ter novas oportunidades comerciais, permitindo a expansão para novos mercados ou novos segmentos de mercados existentes. Ainda que isso signifique enfrentar muitas barreiras, principalmente no que tange ao custo elevado de investimento e complexidade da tecnologia de informação.

Torna-se necessário que as organizações tenham seu planejamento empresarial e de Tecnologia da Informação integrados, coerentes e em sinergia, ou seja, as estratégias empresariais e as estratégias de Tecnologia da Informação plenamente alinhadas entre si. Esse alinhamento estratégico é muito importante para a sobrevivência das organizações, principalmente quando é utilizado como uma ferramenta de gestão. Brancheau e Wetherbe (1987).

O surgimento da internet em um sistema internacional de comunicação totalmente desenvolvido reduziu drasticamente os custos de operação e transação em escala global. As agora são instantâneas. Os clientes podem fazer compras em um mercado mundial, obtendo informações sobre preço e qualidade de maneira confiável 24 horas por dia. As empresas estão investindo cada vez mais em tecnologias e sistemas de informação buscando atingir objetivos como: excelência operacional; novos produtos, serviços e modelos de negócio; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhorar tomada de decisões; e adquirir vantagem competitiva, a fim de manter-se viva no mercado atual Laudon e Laudon (2011).

Para Gouveia e Ranito (2004), um sistema de informação (SI) tem por objetivo orientar a tomada de decisão nos três níveis de responsabilidade (entrada, processamento e saída), assegurando a regulação das características que garantem a qualidade de dados e informação e possibilitando a obtenção de informação, mediante custos adequados para a organização que serve. O SI deve assegurar também o acesso a dados e informação devidamente monitorizado, seguro e protegido, bem como a segurança e a disponibilidade futura de dados e informação.

De acordo Cristofoli (2010), a TI potencializa a eficiência e eficácia das empresas, aumentando o controle do gerenciamento das operações, diminuindo os custos, melhorando a satisfação dos clientes e reduzindo o ciclo para a realização dos processos.

2.3 Estratégias E Vantagem Competitiva Com A Ti

Diante do novo cenário que as empresas estão vivenciando a informação e o conhecimento funde-se e superam expectativas e necessidades, para que entre empresa e colaboradores, exista senso comum, no que diz respeito ao alcance dos objetivos planejados, havendo uma troca mútua de interesses, com isso a organização permanecerá por mais tempo no mercado altamente competitivo. Através destas variáveis a área de Tecnologia da Informação tem assumido um novo papel, o de gerir os negócios como um todo. Nessa agitada realidade que vive as empresas, a utilização da Tecnologia da Informação (TI) assume importância vital, apresentando-se como um instrumento capaz de propiciar a competitividade necessária à sobrevivência/crescimento das organizações. A administração dos recursos de materiais, humanos e financeiros pode ser realizada com mais rapidez e precisão com a utilização da Tecnologia da Informação. Dias (1998).

O papel estratégico dos sistemas de informação envolve a utilização de tecnologia de informação para desenvolver produtos, serviços e capacidades que confirmam a uma empresa vantagens estratégica sobre as forças competitivas que ela enfrenta no mercado.

Isto posto, destacam-se na atualidade o sucesso crescente da utilização de Sistemas de Informação e, em especial, a internet, no ambiente de negócios, hoje a internet vem assumindo importância significativa num terceiro segmento, ao ligar compradores e vendedores através do comércio eletrônico. Conforme a visão de O'brien (2011, p. 47),

As empresas necessitam de um referencial estratégico que possa transpor o abismo entre simplesmente conectar a internet e colher seu potencial de vantagem competitiva. As aplicações mais valiosas da Internet permitem que as empresas transcendam barreiras de comunicação e estabeleçam conexões que aumentem a produtividade, estimulem o desenvolvimento inovador e melhorem as relações com o cliente.

Ainda conforme visão do autor, o papel estratégico dos sistemas de informações envolve a utilização de tecnologia da informação para desenvolver produtos serviços e capacidades que confirmam a uma empresa vantagens estratégicas sobre as forças competitivas

que ela enfrenta no mercado Mundial. Os gerentes podem realizar investimentos em tecnologia de informação para apoiar diretamente as estratégias competitivas da empresa.

2.3.1 Reduzindo Custos

Usar a TI para reduzir substancialmente o custo de processos empresariais e para reduzir os custos dos clientes ou fornecedores. Veja o caso da Walmart, segundo O'Brien (2011), ao citar que a maior varejista do planeta:

O sistema de reposição contínua da empresa envia pedidos de novas mercadorias diretamente aos fornecedores assim que os clientes pagam suas compras na caixa registradora. Terminais de ponto de venda registram o código de barras de cada item que passam pelas caixas e enviam a transação de compra diretamente ao computador central, situado na sede da Walmart. O computador coleta os pedidos de todas as lojas da empresa e os transmite aos fornecedores, onde estes, também podem acessar os dados de vendas e estoque através da Web.

Como o sistema pode repor o estoque com a velocidade de um raio, a Walmart não gasta muito dinheiro com manutenção de grandes estoques de mercadorias em seus centros de distribuição.

Esse sistema de reposição contínua de estoques da Walmart é também exemplo de sistema de resposta eficiente ao cliente, ligando o comportamento do consumidor diretamente às cadeias de Distribuição, produção e suprimentos, proporcionando ao consumidor uma resposta rápida e eficiente às suas necessidades. E em contra partida a Walmart paga apenas 16,6 por cento sobre as receitas de vendas em custos indiretos, enquanto sua concorrente paga 24,9 sobre esses custos.

2.3.2 Diferenciação de Produtos e Serviços

Desenvolver com apoio dos sistemas de informação dispositivos para diferenciar produtos e serviços, reduzindo as vantagens de diferenciação dos concorrentes.

Conforme destaca Laudon e Laudon (2011), a Google por exemplo, está sempre introduzindo em seu site serviços de busca novos e únicos, tais como o Google Maps. Varejistas estão começando a usar sistemas de Informação para criar serviços e Produtos que se ajustem a especificações precisas de clientes individuais. E ainda, as empresas podem

concentrar-se em produtos e serviços em nichos de mercado, estabelecendo um foco de mercado específico que atenda a esse estreito alvo melhor do que a concorrência. A Dell Computer Corporation vende diretamente aos clientes usando sistemas de fabricação sob encomenda. Indivíduos, empresas e órgãos públicos podem comprar diretamente da Dell computadores configurados exatamente com as características e os componentes de que necessitam. Os compradores podem fazer pedidos diretos usando um número de telefone gratuito ou no próprio site da Dell. Assim que recebe um pedido, o controle de produção da empresa passa as instruções a uma linha de montagem que construirá o computador conforme a configuração especificada pelo cliente, usando componentes de almoxarifado local.

Os Sistemas de Informação apóiam essa estratégia ao produzir dados que permitem técnicas de venda e de marketing perfeitamente afinadas. Esses sistemas tratam a informação como uma mina de recursos que a organização pode explorar para aumentar a lucratividade e a penetração no mercado. Os SI habilitam as empresas a analisar precisamente os modelos de compra, os gostos e as preferências dos clientes, de modo que elas possam lançar com eficiência campanhas de propaganda e de marketing dirigidas a mercados-alvo cada vez menores.

2.3.3 Desenvolver Alianças

Os sistemas de Informação podem ser usados para estreitar o laço com fornecedores e aumentar a proximidade com os clientes. Toyota, Ford e outras montadoras usam sistemas de informação para facilitar o acesso direto dos fornecedores ao seu agendamento de produção, permitindo que eles, inclusive, decidam como e quando entregar suprimentos às fábricas nas quais os carros são montados. Isso dá aos fornecedores mais *lead-time* (tempo de ressuprimento) na produção de bens. Laudon e Laudon (2011).

Implantar qualquer uma dessas estratégias não é tarefa fácil. Mas é possível fazê-lo, como demonstram muitas empresas que evidentemente dominam seu mercado e usaram os sistemas de informação para apoiar as estratégias. A capacidade de implantar sistemas de informação com sucesso, não é igual para todos, algumas empresas se saem melhor nisso do que outras. Não se trata simplesmente de comprar computadores e conectá-los na tomada.

2.4 Sucesso e Fracasso No Uso Da TI

Espera-se que gerentes previdentes e profissionais das empresas estejam cientes dos problemas e oportunidades apresentados pelo uso da tecnologia de informação, bem como estejam aptos a enfrentar tais desafios administrativos de forma eficaz.

Os sistemas de informação gerenciais são instrumentos para o processo decisório. Por conseqüência, para que a empresa possa usufruir as vantagens básicas dos Sistemas de Informação Gerenciais, é necessário, segundo Rezende e Abreu (2000), que alguns aspectos sejam observados, entre estes podem ser citados:

- a. O envolvimento da alta e média gestão;
- b. A competência por parte das pessoas envolvidas com o SIG;
- c. O uso de um plano mestre ou planejamento global;
- d. A atenção específica ao fator humano da empresa;
- e. A habilidade dos executivos para tomar decisões com base em informações
- f. O apoio global dos vários planejamentos da empresa;
- g. O apoio organizacional de adequada estrutura organizacional e das normas e
- h. procedimentos inerentes ao sistema;
- i. O conhecimento e confiança no SIG;
- j. Existência de e/ou informações relevantes e atualizadas;
- k. A adequação custo-benefício.

Os motivos que, em geral, levam administradores a investir em TI, segundo Zuboff (1994).

- a) maior rapidez nas operações;
- b) redução de custos;
- c) aumento da continuidade (integração funcional, automação intensificada e resposta rápida);
- d) melhora do controle (precisão, acuidade, previsibilidade, consistência, certeza);
- e) maior compreensibilidade (visibilidade, análise, síntese) das funções produtivas.

Dentro dessa perspectiva, os autores apontam fatores que exercem influência no sucesso ou fracasso na implantação de sistema de tecnologia da informação. Acima de tudo, um bom estudo de viabilidade realizado evidentemente antes do projeto de implantação, é

uma das etapas iniciais dos projetos de sistema de informação O projeto do sistema de informação é o principal instrumento para garantir o sucesso do empreendimento. Quantos aos fatores de sucesso destacam-se os itens explicitados na tabela abaixo.

Tabela 1: Fatores de sucesso na implementação de sistemas de informação.

Qualidade do Sistema	Medida do Processamento da Informação. Que consiste na avaliação do processamento em si. A eficiência do sistema seria o ponto chave desta variável. Existe como mensurar e testar as medidas dessas variáveis, tais como: tempo de resposta, conteúdo da base de dados, a geração, detalhamento, flexibilidade e simplicidade do sistema.
Qualidade da Informação	Medidas de Saída do Sistema de Informação. Seria definida como aquilo que o sistema produz ou como a saída do sistema (DELONE & MCLEAN, 1992; O'BREIN, 2001). Para Stair (1998), a informação é o dado que se torna útil pela aplicação do conhecimento.
Satisfação do Usuário	Resposta do Receptor ao Uso da Saída de um Sistema de Informação. Considera que o usuário está satisfeito e acredita que o aplicativo atende suas necessidades e expectativas (OLIVEIRA NETO, 2000; IVES BAROUDI & OLSON, 1983).
Utilização do Sistema	Consumo da Saída de um Sistema de Informação pelo Receptor – O modelo de uso, como é conhecido, é no máximo apenas uma medida parcial da eficácia do sistema de informação (GINZBERG, 1979).
Impacto Individual	Efeito da Informação no Comportamento do Receptor – Seriam as variáveis que incluem medidas tais como aumento da eficácia das decisões, produtividade do usuário, eficiência no cumprimento das tarefas, velocidade da tomada de decisão, impacto no comportamento (DELONE e LCLEAN, 1992).
Impacto Organizacional	Efeito da Informação na Performance da Organização – Existem crescentes pressões para que se avaliem os investimentos em Tecnologia de Informações como: medidas financeiras como retorno sobre o investimento, valor presente descontado, análise do custo-benefício.

Fonte: FREITAS E TEÓFILO, (2012)

Entretanto, quanto aos **fatores de fracasso** destacam-se: a) complexidade – todo sistema, de informação ou não, pode se classificar como simples ou complexo. Um sistema simples pode ser definido como aquele que tem poucas peças, cuja relação entre si é descomplicada, enquanto que, nos sistemas complexos as tarefas se apresentam de forma mais complexas assim como a tomada de decisão. Delone & Mclen, (1992); b) Usuários – nem sempre os usuários estão dispostos a participar e a se envolver no processo de implementação de um sistema de informação e c) Apoio da direção – Lederer e Sethi (1998) mencionam que um dos fatores de fracasso mais grave é manter o compromisso dos altos escalões da organização para implementar o plano traçado para o sistema.

2.5 Tendências Tecnológicas

A complexidade do negócio e suas necessidades de tratamento tornam clara a necessidade de utilização da tecnologia da informação para que as organizações consigam dar um tratamento satisfatório às suas informações e, conseqüentemente, para que seus administradores tenham a possibilidade de utilizá-las corretamente em seu trabalho.

De acordo com Teófilo e Freitas (2012), o sistema de informação em uma empresa é uma grande área funcional que interagem as informações de todos os setores de uma empresa: contabilidade, finanças, administração. Geral, administração de Operações e de Recursos Humanos e o setor de Marketing. Ele fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente; além de principal fonte de informação para apoio tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, e da agilidade na realização dos negócios.

O status atual da tecnologia da Informação capacita as práticas de trabalho do dia-a-dia nas organizações, mas serve também como ponto de partida para as inovações que se tornam necessárias á sua sobrevivência nos negócios. As deficiências nas práticas de trabalho de empresas podem revelar necessidades, oportunidades e riscos. Essas necessidades e oportunidades podem motivar fortemente a busca por melhoramentos tecnológicos. Por outro lado, as inovações podem se vulgarizar rapidamente, e o ciclo continua com a busca por novas oportunidades nos negócios. Esse processo cíclico é comandado por duas forças motrizes: as novas necessidades dos negócios e as novas tecnologias. Á medida que a tecnologia evolui, ela também prepara a plataforma para o desenvolvimento de novas tecnologias ainda mais poderosas.

Em contrapartida, as novas tecnologias abrem as possibilidades de avanço, tanto nas práticas de trabalho empresariais, como na tecnologia de informação propriamente dita. Esse fenômeno de reforço mútuo cria condições para o surgimento de mudanças necessárias no futuro, quando elas se fizerem presentes.

Conforme a visão de Campos Filho (1994), as mais bem-sucedidas utilizações de sistemas de informações decorrem das necessidades e oportunidades de negócio. A adoção de novas tecnologias e, conseqüentemente, de novas práticas de trabalho, é um processo de mudança realmente complexo e multifacetado. O ciclo de realimentação força a renovação tecnológica, primeiro porque o progresso da tecnologia empurra a tecnologia corrente para um

novo patamar e segundo, porque o avanço da tecnologia faz com que os negócios progridam, o que, por sua vez, gera novas necessidades, levando a mais avanços na tecnologia.

Á seguir algumas importantes tendências relacionadas aos sistemas de informação e ao uso das tecnologias de informação que influenciam decisivamente os negócios. Essas ferramentas geram oportunidades de negócios relacionados com sistemas de informação. Tanto na criação de vantagens competitivas para os negócios existentes, como na criação de novos negócios.

2.6 E-Commerce

O mercado eletrônico, obtido através da aplicação intensiva de Tecnologia de Informação no mercado tradicional, é considerado uma realidade que trará grandes benefícios para as organizações que o considerarem nas suas estratégias e ameaças ainda maiores para as que não o utilizarem. Nesse novo ambiente, o comércio eletrônico, com suas aplicações inovadoras e revolucionárias, é tido como uma das tendências emergentes com maior poder potencial de inovação nas estratégias e nos processos de negócio nos vários setores econômicos. Para O'Brien (2011), poucos conceitos revolucionaram tão profundamente os negócios como o e-commerce. Ele está mudando a forma de concorrer, a velocidade de atuação e a natureza da liderança, a facilitação das interações, dos produtos e dos pagamentos dos clientes para as empresas e destas para os fornecedores .

O e-commerce veio para ficar. No novo milênio, a web e o e-commerce são os direcionadores-chave da indústria. Mudaram o número de empresas que fazem negócios. Foram criados novos canais para nossos clientes, fazendo os líderes de muitos setores diferentes estarem alerta e tomarem conhecimento. Os gerentes de toda a parte estão sentindo o efeito: suas empresas estão nas encruzilhadas do e-commerce e há muitas alternativas. (O'BRIEN, 2011, pag. 254)

O comércio eletrônico vem evoluindo ano após ano e conseguindo novos adeptos, as lojas virtuais não são mais do que vitrines cheias de produtos disponíveis para venda, o mercado de vendas online notou a necessidade de investir em estratégias de marketing para saber o que os clientes acham de seus produtos, acompanhar o processo de pós-venda, saber quais produtos precisam de uma nova versão ou sair de linha de produção.

2.7 Enterprise Resource Planning – ERP

A implementação de sistemas integrados de gestão de diferentes origens e baseados em tecnologia ERP – *Enterprise Resource Planning* – tornou-se uma realidade cada vez mais presente no ambiente das empresas. Segundo Pacievitch (2014, sp) afirma que “as tendências comerciais atuais e futuras obrigam as empresas a serem cada vez mais competitivas” Ainda sobre o assunto Pacievith (2014, sp) Descreve. “Pra isto é preciso que as companhias tenham otimizado e integrado seus fluxos internos de informação e suas relações comerciais externas e, desta forma, atingir objetivos básicos como melhorar a produção, o serviço ao cliente, a qualidade e a redução de custos”. Diante disso compreende-se a necessidades das mesmas utilizarem ERP.

Nas empresas que operam no contexto brasileiro, o aumento do número de empresas que adotaram uma das várias versões de sistemas com base em tecnologia ERP, cresceu com maior intensidade nos últimos seis anos. Uma das razões para este crescimento foram os benefícios que um sistema desse porte pode oferecer em relação aos sistemas de informação funcionais, ou seja, a possibilidade dos executivos da empresa operarem com informações resultantes de processos de gestão e operação integrados, ao invés de relatórios de informações provenientes de vários sistemas não integrados existentes. O surgimento de vários fornecedores de sistemas integrados de gestão baseados em tecnologia ERP e a conseqüente divulgação e oferta de um produto que procurava atender as necessidades latentes dos dirigentes, executivos e gerentes de grandes corporações, ampliou o mercado potencial e estimulou bastante a aquisição e implementação dos mesmos nas empresas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho apresentado seguiu para aos resultados finais um estudo da empresa ENERGISA, onde se fez a utilização de coleta de dados, com o intuito de proporcionar o estudo e os resultados que possam usufruir de melhores qualidades com a influência da TI na mesma.

3.1 Tipos de Pesquisa

Com o intuito de investigar a influencia da TI através de um dos sistemas de informação utilizado pela ENERGISA, o método de pesquisa adotado foi um estudo de caso, que segundo Cervo (2007, p. 95) descreve como sendo “o estudo de caso como uma modalidade de estudo nas ciências sociais que se volta à coleta e ao registro de informações”.

Diante disso, Considerando o tipo de pesquisa utilizado, o estudo de caso, tem como finalidade descrever características que sejam oportunas para a pesquisa. O estudo de caso, conforme GIL (2009, p. 54) “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.

O estudo de caso é uma investigação prática que investiga um fenômeno atual em profundidade, seu contexto real, principalmente quando os limites não estão distintamente claros (YIN, 2010). Usado em muitas situações para encontrar variáveis de interesse, baseando-se nas fontes de evidência. Ou seja, é uma investigação detalhada, que possibilita uma maior análise de todo envolvimento do objeto de estudo com a organização. Sendo assim o estudo de caso é um auxiliador no entendimento dos processos. Em relação aos propósitos, é classificada como exploratório e descritivo, e quanto à abordagem do problema o tipo de pesquisa utilizado é a quantitativa, onde foi aplicado um questionário, fazendo a utilização do método *Survey* que de acordo com Crocco *et al* (2006, p. 44) “se baseia no interrogatório dos participantes, aos quais se fazem varias perguntas [...] utiliza-se um questionário estruturado com todas as perguntas que se pretende ver respondidas”, delimitando desta forma o trabalho.

A pesquisa também tem caráter exploratória, que tem como objetivo proporcionar uma maior compreensão do problema, deixando-o mais claro, Gil (2009). Esta pesquisa revela tentativas para esclarecer se certos fenômenos de fato ocorrem ou não. De forma que procura uma definição para a situação estudada a pesquisa é classificada também como

descritiva, que visa à descrição das características de determinada população, ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GANGA, 2012).

A pesquisa descritiva de acordo com Cervo (2007, p.61) afirma que “Observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” dentro dessa perspectiva foi utilizada para descrever o perfil motivacional dos funcionários em relação à empresa. Como também exploratória para a definição do problema de acordo com o contexto acadêmico. Segundo Crocco *et al* (2006, p. 43) descreve “prover maior compreensão do problema enfrentado pelo entrevistador”.

A pesquisa quantitativa normalmente utiliza métodos experimentais, objetivando estabelecer as relações entre as variáveis da pesquisa, GANGA (2012). Desta forma, a abordagem quantitativa busca fatos e dados de uma situação real, utilizando variáveis que podem ser mensuradas, com o intuito de mensurar e explicar de forma causal, através de análises estatísticas. De acordo com Crocco *et al* (2006, p. 46) afirma que “quantificar os dados e generalizar os resultados da amostra para população-alvo, com base em um grande de casos”. Para obtermos o resultado foi aplicada a pesquisa na ENERGISA, tendo sua sede localizada Rua Cônego José Viana nº 26, Bairro Estação, Sousa sendo o objetivo avaliar a utilização da tecnologia da informação como fator para tomada de decisão e apoio a gestão da empresa ENERGISA de Sousa-PB.

3.2 Universo e Amostra da Pesquisa

O universo ou população, segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 108) “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Desta forma, os sujeitos da pesquisa são os colaboradores da empresa ENERGISA Direcionada ao setor DESC (Departamento de Serviços Comerciais), mais precisamente no setor de leitura em um universo de 34 colaboradores.

Os entrevistados são formados por uma amostra de 96% equivalente a 30 entrevistados de um universo de 34 colaboradores do setor, de acordo com Marconi e Lakatos (2001, p. 108) a amostra “constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Sendo assim foi de uso não probabilístico por conveniência que segundo Crocco *et al* (2006, p. 59) “é aquela amostra obtida conforme a conveniência do pesquisador”, de

forma que foi selecionada a empresa da qual fazemos parte, devido entendermos a influência da TI no gerenciamento dos negócios.

3.3 Coleta de Dados

Em termos de coleta de dados, o estudo de caso, é o mais completo de todos os delineamentos, podendo ser obtidas tais informações através de documentos, entrevistas, questionários GIL (2009). A coleta de dados através dos questionários realizados tem a finalidade de fazer um levantamento pontual de informações. Para o estudo apresentado foi utilizado um questionário que segundo Crocco *et al* (2006, p. 47) “consiste em um conjunto de perguntas que serão feitas aos entrevistados”.

Dentro dessa perspectiva, foi elaborado um questionário com questões fechadas (Apêndice A), que Crocco *et al.* (2006, p. 47) explicam como perguntas fechadas “o entrevistado deve optar por uma das alternativas de respostas propostas”

O questionário utilizado foi elaborado com 21 perguntas fechadas aplicadas aos colaboradores do setor da empresa estudada no período do mês de Agosto de 2013 utilizando para aplicação a entrevista presencial feita pelo autor.

3.4 Tratamento dos Dados

O tratamento foi feito de forma manual pelo o autor da pesquisa, onde realizou a tabulação das respostas obtidas pelos entrevistados. Segundo Crocco (2006, p. 52) tabulação é “o processo de contagem dos resultados das questões”. Diante disso foi realizada a contagem de maneira precisa e eficaz. De forma que foi alcançado os resultados desejados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste tópico é descrito o sistema SILCO, utilizado pela ENERGISA, como também são apresentados e analisados os resultados da pesquisa, obtidos por meio da aplicação de um questionário com funcionários da empresa distribuidora de energia elétrica ENERGISA, agência local da cidade de Sousa. Sendo o questionário respondido por 30 funcionários (auxiliares comerciais), em um universo de 34 profissionais.

4.1 Sistema de Leitura e Consumo – SILCO

O sistema SILCO da empresa ENERGISA propicia ao grupo, maior confiabilidade dos dados, agora monitorados em tempo real, e a diminuição do retrabalho. Algo que é conseguido com o auxílio e o comprometimento dos funcionários, responsáveis por fazer a atualização sistemática dos dados que alimentam toda a cadeia de módulos do sistema e que, em última instância, fazem com que a empresa possa interagir com os clientes e usuários finais.

Esse sistema é um dos sistemas vitais da empresa. Utilizado pelo departamento de serviços comerciais (DESC), e em campo, por todos os auxiliares comerciais o SILCO está diretamente ligado aos outros sistemas do grupo, alinhando todas as informações advindas de outros setores.

O sistema de leitura e consumo é utilizado pelos auxiliares comerciais para a coleta de leitura e faturamento. O usuário através de um *smarth* insere as leituras de cada unidade consumidora em campo, depois de concluído o faturamento todas as leituras são incorporadas no sistema, ficando assim, disponível para utilização dos setores. Esse sistema é considerado “os olhos” da empresa, pois a partir dele são informadas através de códigos todas as anomalias encontradas em campo. Ex: defeito em medidores, suspeita de fraudes, dificuldade de acesso e etc.

O SILCO é um sistema ERP que integra todos os departamentos tornando a comunicação interna mais fácil e menos custosa.

4.2 Caracterização dos Entrevistados

Nesse tópico são apresentados os resultados encontrados com a aplicação do questionário, que referem-se a caracterização dos entrevistados, como também as características observadas sobre o tema, havendo uma descrição do perfil da amostra que fez parte da pesquisa.

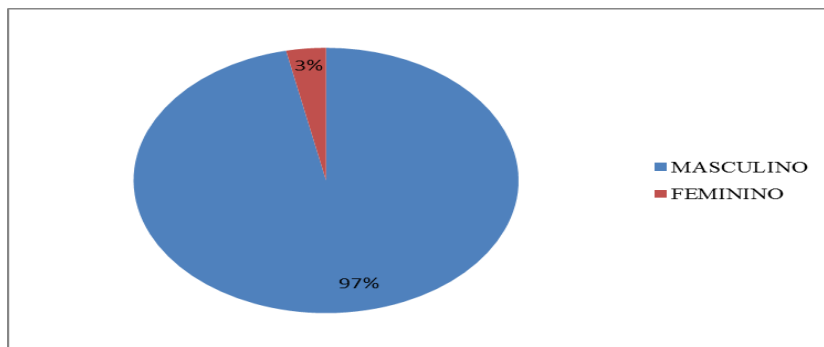


Gráfico 1- Gênero dos entrevistados

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O gráfico 1 mostra que 97% dos funcionários entrevistados que desempenham a função de auxiliar comercial na empresa, são do gênero masculino e apenas 3% são mulheres. De acordo com dados da empresa, isso ocorre devido ao grau de dificuldade para realização do trabalho em campo, pois parte da função depende de princípios físicos, de preparação, a atividade é desenvolvida em campo, sob efeitos climáticos que podem dificultar as atividades e os homens conseguem ser mais resistentes.

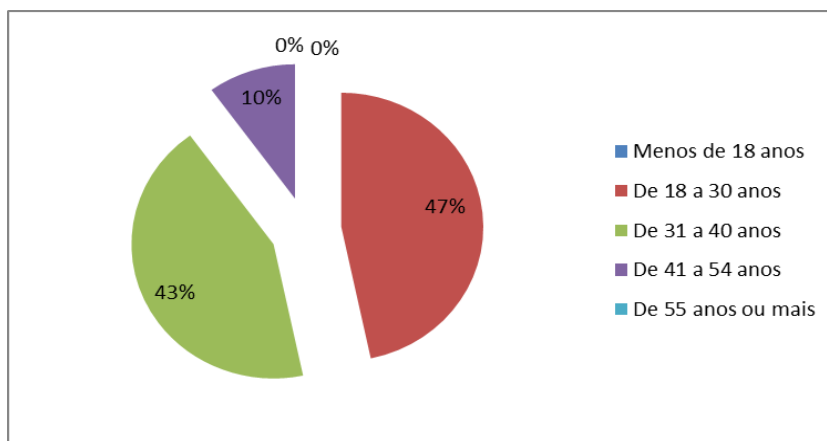


Gráfico 2- Faixa etária dos entrevistados

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O gráfico 2 demonstra a faixa etária dos entrevistados. A maior parte dos profissionais que desempenham a função encontra-se na faixa de 18 a 30 anos, acompanhando a média de funcionários contratados da empresa, onde a mesma informou que 47% dos contratados para essa atividade estão entre 24 a 35 anos. O percentual de funcionários entre 41 a 54 anos é baixo, e os com mais de 55 anos é 0%, isto se explica devido aos requisitos que são preferências para essa função, como a resistência.

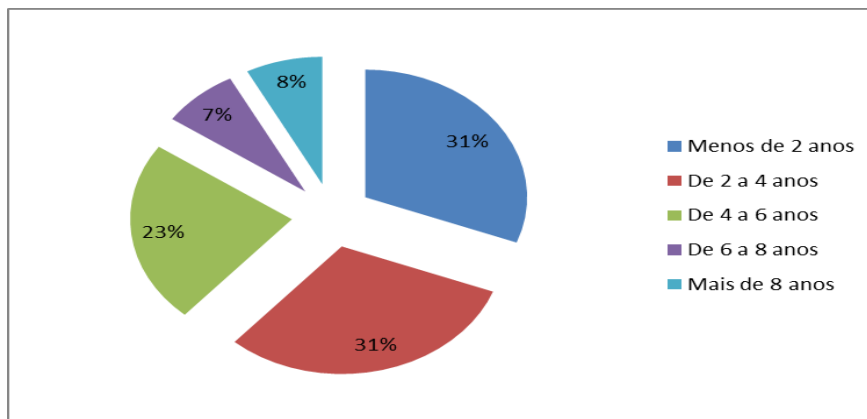


Gráfico 3- **Tempo de Serviço**

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O gráfico 3, por sua vez, mostra o tempo de serviço dos profissionais entrevistados. O tempo de atuação dos mesmos na empresa estudada conforme o gráfico acima apresenta que a maioria dos profissionais tem menos de 2 anos de empresa e também uma porcentagem representada em 31% por profissionais que estão na empresa a 4 anos. Os funcionários que desempenham a função de auxiliar comercial são caracterizados pelo desejo de crescer dentro da empresa, especificamente por reflexos oriundos à jornada de trabalho que a atividade exige, muitos chegam há passar pouco tempo na função de auxiliar comercial por desejar crescer e a empresa dá essas oportunidades. Sendo assim muitos funcionários conseguem em pouco tempo de empresa promoções. Devido a empresa constantemente abrir editais para seleção interna e de acordo com a ENERGISA, 62% dos que se candidatam às seleções são ou já foram auxiliares, a fim de crescer profissionalmente. Isso é um dos fatores que pode contribuir para o pouco tempo de serviço na função. Mesmo assim, o percentual de profissionais que desempenham a atividade de 4 a 6 anos não deixa de ser significativo, pois como observamos são 23%.

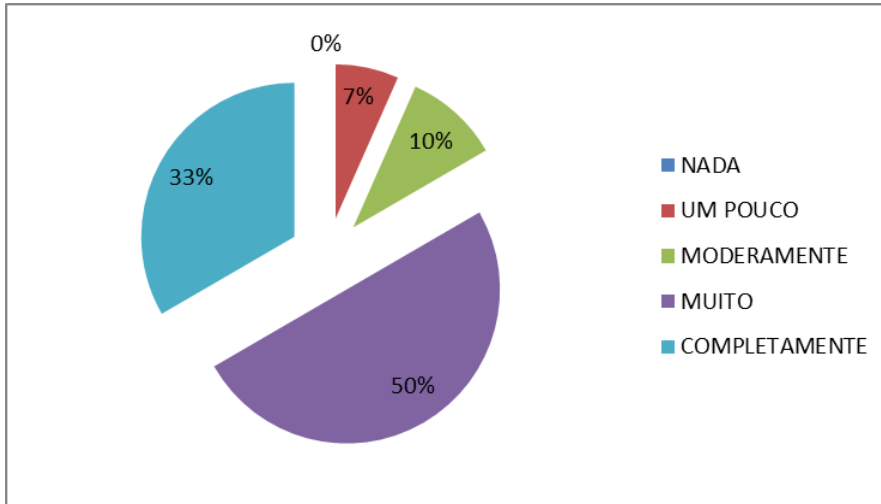


Gráfico 4 – Facilidade de Utilização do Sistema

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O gráfico 4 demonstra que 50% dos entrevistados consideram o sistema SILCO muito fácil de ser utilizado e 33 % consideram completamente fácil a compreensão dessa ferramenta. Há algum tempo atrás, trabalhar com sistemas era uma operação lenta e difícil para os auxiliares, devido a falta de treinamentos e a dificuldade para trabalhar as informações no sistema, mas a necessidade de rapidez e de informações mais precisas fez com que a empresa aperfeiçoasse o SILCO a fim de otimizar as operações dos usuários. Conforme Laudon & Laudon (2004) e Mattos (2005) destacam, os benefícios da utilização de sistemas de informação integrados são: Aumento da capacidade de tratamento das informações; Agrupamento da corporação mesmo através das distâncias geográficas; rapidez na obtenção dos dados; dados padronizados; integração de processos internos; confiabilidade nos relatórios; maior controle sobre a organização.

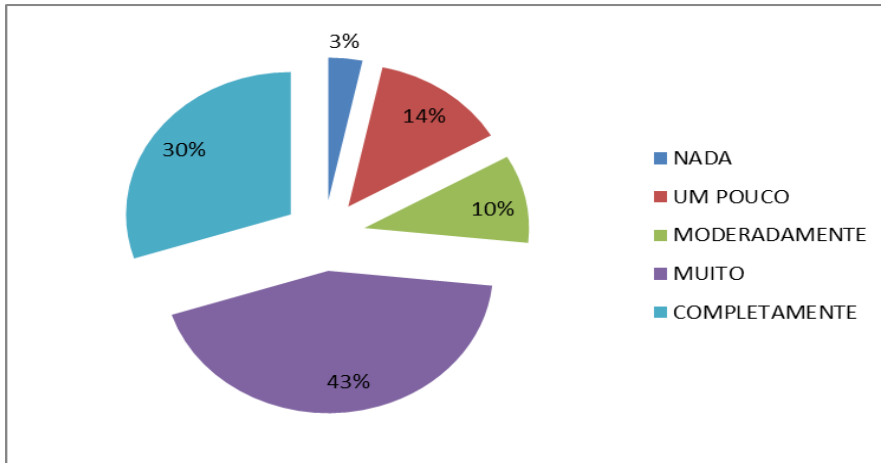


Gráfico 5- Melhoria na Execução do serviço de campo

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 5 percebe-se que 50% dos entrevistados consideram que o SILCO melhora a execução dos serviços em campo, 44% disseram que o sistema é capaz de ajudar muito o usuário proporcionando informações relevantes. Para 30% dos entrevistados consideram que a utilização da ferramenta melhorou completamente seu trabalho, pois é capaz de fornecer informações organizadas, o que pode ter uma relação com gráfico 6, pois segundo O'BRIEN (2009), a velocidade e capacidade de processamento das informações e conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios aumentando a qualidade e quantidade de trabalho executado por um usuário.

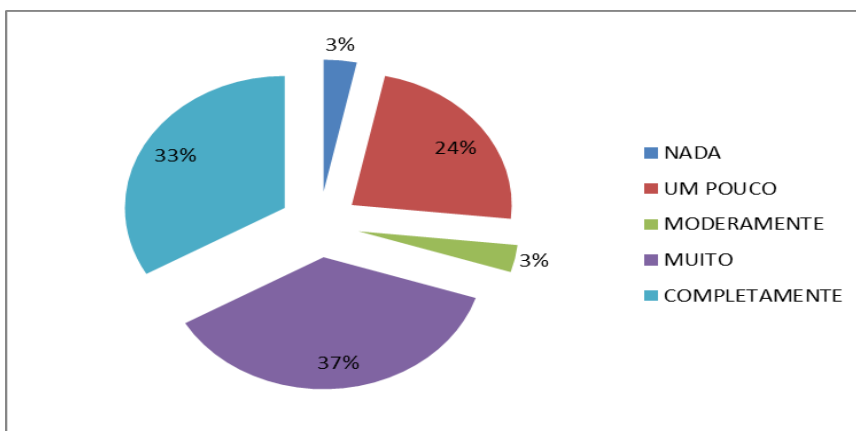


Gráfico 6 – Possibilidade de Executar mais trabalho em campo

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 6, observa-se que 37% dos entrevistados assumem que é possível executar muito mais trabalho com a utilização SILCO, e 33% consideram que o sistema torna completamente possível executar mais serviço, pois o sistema é rápido e possibilita para cada

usuário um ambiente de trabalho próprio. O sistema proporciona maior segurança e praticidade no uso, com a transmissão de dados em tempo real que torna a atividade muito mais rápida. Segundo a empresa, com a utilização do sistema, o tempo gasto em média em cada residência é de apenas 45 segundos. **(Conforme documento anexo).**

Sem o sistema operacional, um usuário para interagir com o computador deveria conhecer profundamente detalhes sobre hardware do equipamento, o que tornaria seu trabalho lento e com grandes possibilidades de erros. As duas principais funções desse sistemas são a facilidade de acesso aos recursos do sistema e o compartilhamento de recursos de forma organizada e protegida, o que torna as operações muito mais seguras e confiáveis tanto para usuário, que compartilha a informação, quanto para a empresa que recebe a informação.

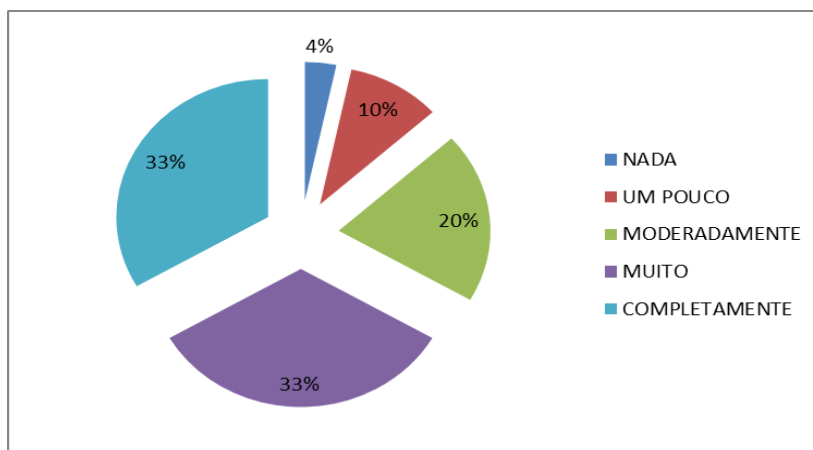


Gráfico 7- Confiança nas Operações Executadas
Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Gráfico 7 A adoção de sistemas requer um controle efetivo que avalie continuamente o desempenho das práticas e das pessoas que o utilizam, garantindo a eficiência da organização e aumentando a confiança do usuário que trabalha essa ferramenta. Como pode-se observar no gráfico 7, 33% dos entrevistados assumem que o sistema de leitura e consumo da ENRGISA aumentou muito/completamente a confiança nas suas operações. Pois, o sistema possui ferramentas capazes de sinalizar anomalias e inconsistências em campo. Ao coletar uma leitura o sistema sinaliza ao usuário através de um “bip” se o consumo dessa unidade está acima ou abaixo da média, fazendo com que o auxiliar confira e insira dessa vez, **de traz pra frente**, a leitura que está vendo no medidor. Aumentando significativamente a eficiência das informações, diminuindo erros, satisfazendo o cliente e contribuindo para o alcance das metas. Conforme dados da empresa, após a implementação do

sistema SILCO, o índice de erro de leitura diminuiu 74% e o IRC (índice de reclamação do cliente) 82% em toda a Energisa Paraíba; 20% dos entrevistados disseram que o sistema aumentou moderadamente a confiança nas suas operações diárias, 10% um pouco e apenas 4% nada.

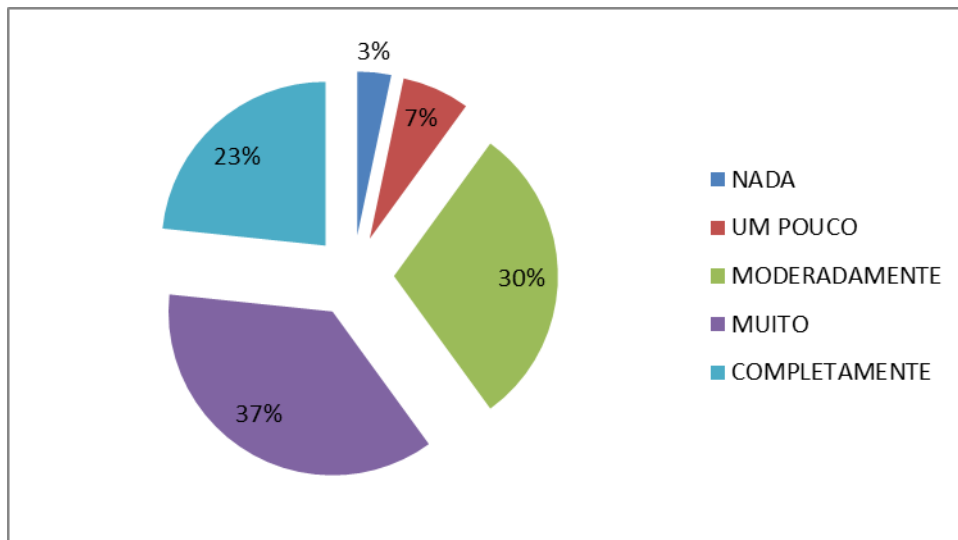


Gráfico 8 – Aumento na Satisfação do Trabalho

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 8, para 37% dos entrevistados, a utilização dessa ferramenta aumentou muito a satisfação no trabalho, e 23% consideram completamente maior a satisfação no trabalho. Para Avrichir (2001), das medidas usadas para medir o sucesso de sistemas de informação, a satisfação dos usuários com as informações tem sido a mais usada, isso porque é difícil negar o sucesso de um sistema que os usuários dizem que gostam.

Segundo Bailey e Pearson (1983), a suposição é de que os usuários satisfeitos têm um desempenho superior ao dos insatisfeitos e se o SI ajudar o usuário a ter um melhor desempenho, o sistema obterá sucesso. A satisfação do usuário em relação ao sistema é fator determinante para que o investimento realizado seja revertido em ganhos reais para a organização.

A partir da mensuração da satisfação do usuário múltiplas dimensões de utilização, é possível compreender os pontos de melhorias ao nível de sistemas, fluxos organizacionais, recursos humanos e estruturas de apoio, a fim de encontrar a melhor combinação estes recursos com vistas a maximizar os resultados para a organização.

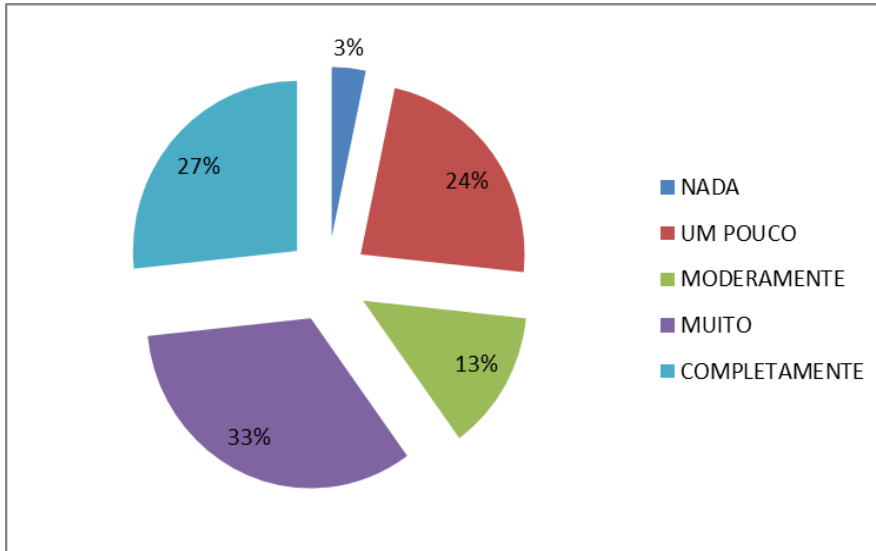


Gráfico 9 – Economia de Tempo
Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 9, é possível observar que para 33% dos funcionários do sistema conseguem economizar o tempo, para 27% completamente, para 23% um pouco e 14% consideram obtêm moderada economia de tempo. O sistema SILCO possui ferramentas que conseguem interagir com os outros sistemas da empresa, fazendo com que numa mesma tela ou relatório possa se obter o conhecimento de todas as movimentações cadastrais de qualquer cliente, essas informações podem reduzir o custo de um colaborador ter de retornar a agência devido alguma dúvida que venha a surgir em campo, diminuir o tempo de resposta a empresa e ao cliente, e agilizar a tomada de decisão.

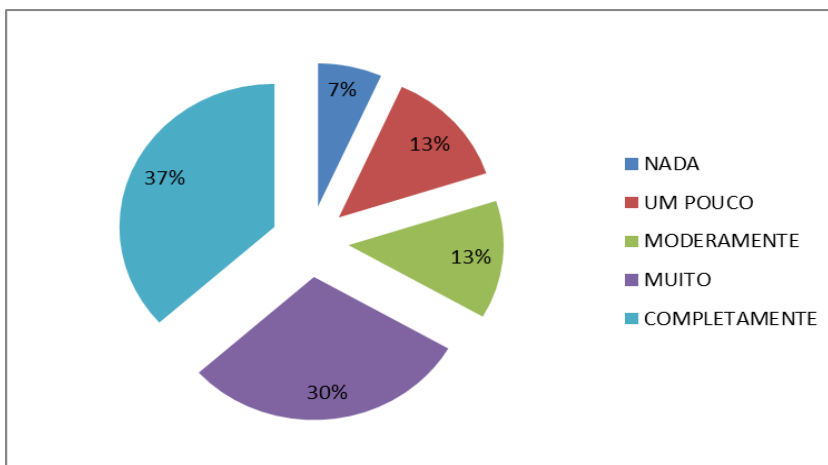


Gráfico 10 – Não utilização do sistema SILCO pela empresa
Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Para tanto, é notório no gráfico 10 que o não uso do SILCO dificultaria muito o trabalho dos auxiliares. Como pode ser observado no gráfico 10, para 30% dos funcionários a não utilização do sistema dificultaria muito suas atividades de campo, para 37% completamente e para 13% um pouco e/ou moderadamente.

Se a empresa não adotasse esse tipo de ferramenta para utilização os auxiliares em campo, as leituras seriam retiradas através de fichas de leitura, que funciona através da retirada de todos os CDC's de uma mesma rota, com endereço, local, livro, conta, logradouro e medidor, e depois editada. O auxiliar anotaria as leituras ou irregularidades encontradas em campo manualmente, e depois que retornasse á agência o mesmo digitaria-as no sistema, o que gera uma perda de tempo incalculável, já que com a utilização do SILCO as leituras são incorporadas no sistema em tempo real, basta o funcionário digitá-las em campo.

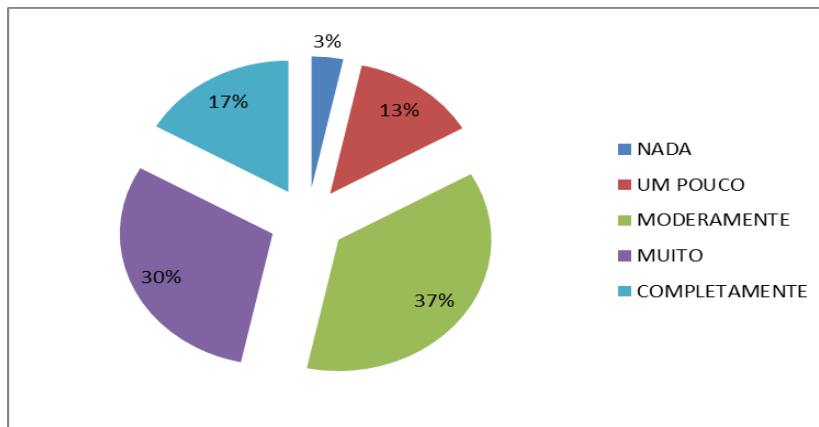


Gráfico 11 – Atendimento às necessidades dos usuários

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Para serem efetivos, os sistemas de informação precisam, segundo Pereira e Fonseca (1997, p. 242), corresponder às seguintes expectativas: atender as reais necessidades dos usuários; estar centrados no usuário (ou cliente) e não no profissional que o criou; atender ao usuário com presteza. Esse pensamento é possível observar no gráfico 11, pois para os entrevistados, 37% consideram que o sistema vai moderadamente de encontro às suas necessidades, 30% acham que o sistema muito atende suas necessidades, 17% consideram que o sistema atende completamente, 13% um pouco e 3% nada.

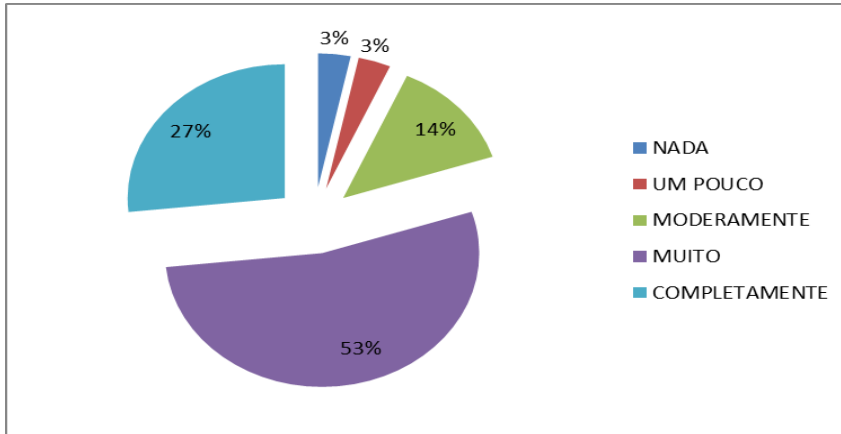


Gráfico 12- Facilitação do trabalho como um todo

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Logo, a empresa passou a adotar o uso dos smartphones com o aplicativo SILCO já incorporado ao sistema e as impressoras zebras para entrega das faturas no momento da retirada da leitura. Esses equipamentos são levados para campo pelos usuários, o que para a grande maioria, 54%, apontam que a utilização direta do sistema em campo facilitou muito o trabalho como um todo, 27% completamente, 13% moderadamente, 3% um pouco ou nada, como observado no gráfico 12.

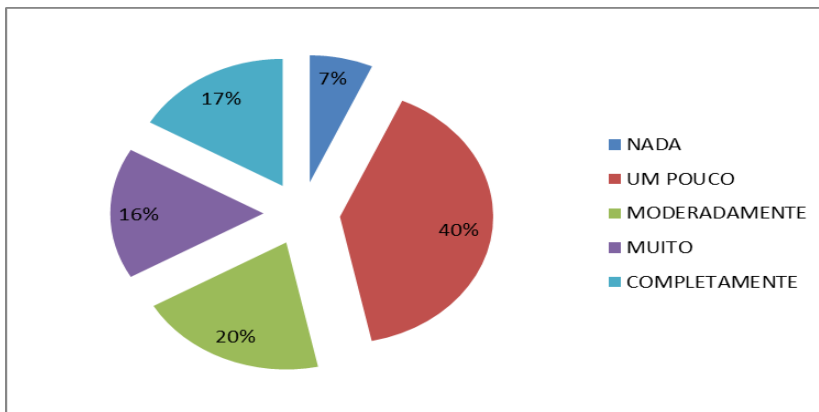


Gráfico 13 – Influência que o sistema sofre de outros setores

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No Gráfico 13 observa-se que a implementação do sistema SILCO provocou mudanças significativas no gerenciamento e na operação da empresa, envolvendo investimentos significativos em termos de recursos, tempo e horas de trabalho da equipe e da gerência, necessárias para a preparação do plano de implementação, parametrizações do programa, treinamento de equipes, aquisições dos equipamentos necessários, etc.

No entanto, o sucesso nas operações realizadas por esse sistema também sofre influência dos outros setores. Como pode ser visto no gráfico 13, 40% dos entrevistados

confirmam que o sistema SILCO sofre influência do outros setores, a partir de operações que foram realizadas em campo e não incorporadas nos sistemas utilizados para cada setor em específico. Exemplos como as trocas de medidores são executadas pelo DEOP (Departamento de operações), se uma OS (ordem de serviço) é executada em campo, o medidor trocado, e a OS não é fechada nos *smarths* dos eletricitistas por alguma inconsistência, no próximo ciclo de leitura ao conferir os tombamentos o auxiliar perceberá que houve a troca, mas a leitura a ser retirada pode gerar algum erro ou consumo a menos/mais para o cliente, pois não se sabe se o medidor foi instalado com ou sem leitura o que torna impossível a coleta pela real média de consumo do consumidor. Nesse caso o sistema ajuda a partir do momento que sinaliza ao auxiliar que existe alguma inconsistência nos dados da unidade consumidora.

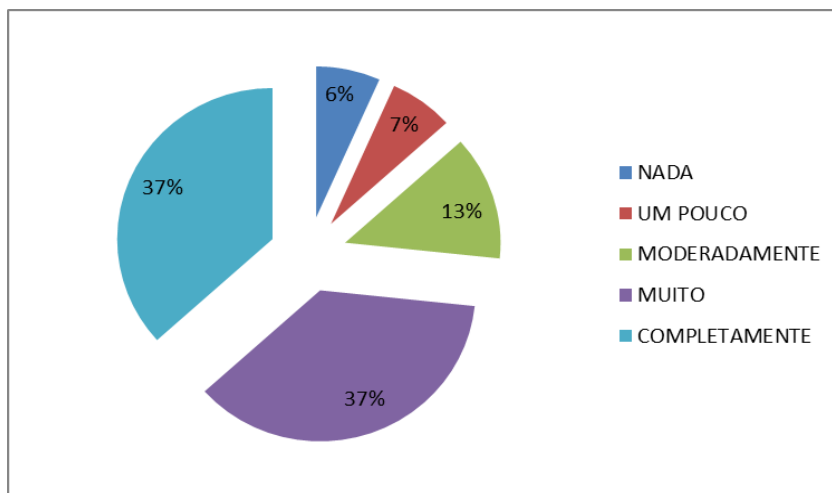


Gráfico 14 – SILCO ágil e eficiente

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O sistema SILCO consegue integrar todo o conjunto de atividades da organização, desde o pedido de atendimento do cliente, passando pela execução do serviço, até a pós-execução. Com todas as áreas da empresa integradas é possível tornar ágil e eficiente o fluxo de informações da organização além de ser possível obter relatórios gerenciais de cada setor ou de diversos setores em conjunto com apenas um software. Cerri e Cazarini (2002) relatam que os retornos esperados pelos executivos, quando investem em TI, são qualidade, eficiência, eficácia, integração de processos da empresa, agilidade, compreensão, permitindo melhor entendimento com clientes, fornecedores e processos operacionais, produtividade e eliminação ou redução de custos. É preciso que as empresas usem a TI de forma diferenciada, a fim de tornar o sistema adquirido viável, e conseqüentemente ágil.

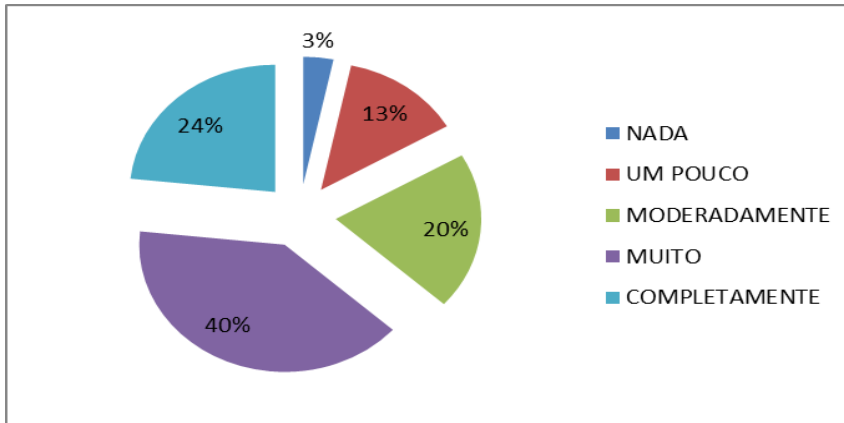


Gráfico 15- Informação Detalhadas oriundas do sistema SILCO

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Todos os processos ou atividades realizadas em campo pelos auxiliares são armazenados. Com a utilização do SILCO as informações são coletadas, interligadas, armazenadas e distribuídas. Nesse contexto, os dados e informações fornecem um mecanismo de feedback a empresa apresentando melhor agilidade, menos custo, maior eficiência para utilização dos setores, melhorando os resultados nos serviços dos funcionários que trabalham a informação e por consequência ao consumidor final.

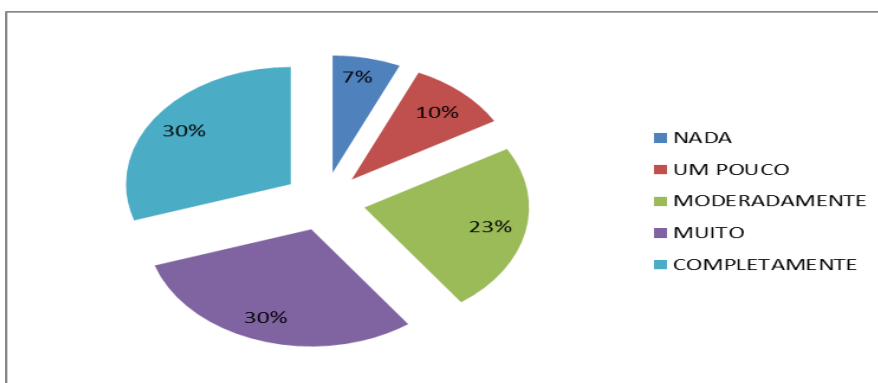


Gráfico 16 – Relação empresa e cliente

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Observa-se no gráfico 16 que 30% dos funcionários o sistema melhorou muito/completamente a relação da empresa com os clientes. O sistema cria um melhor relacionamento com o consumidor, em todo o ciclo de vida desses com a empresa. Na disputa implacável entre as empresas por mais competitividade nos negócios e no seu relacionamento com os clientes, o SILCO permite à ENERGISA obter dados referentes a clientes que podem desencadear em novos serviços e aperfeiçoamentos, além de surpreender o cliente com um

serviço mais eficaz e atencioso as necessidades de cada um em específico, atingindo e superando as expectativas dos mesmos, alterando a forma de atendimento ao cliente, pois ao consultar seu cadastro o atendente poderá visualizar todo o historio de leitura de sua unidade consumidora, e o próprio sistema indica os casos de erro de leitura, faturamento por média, unidade sem acesso e etc.

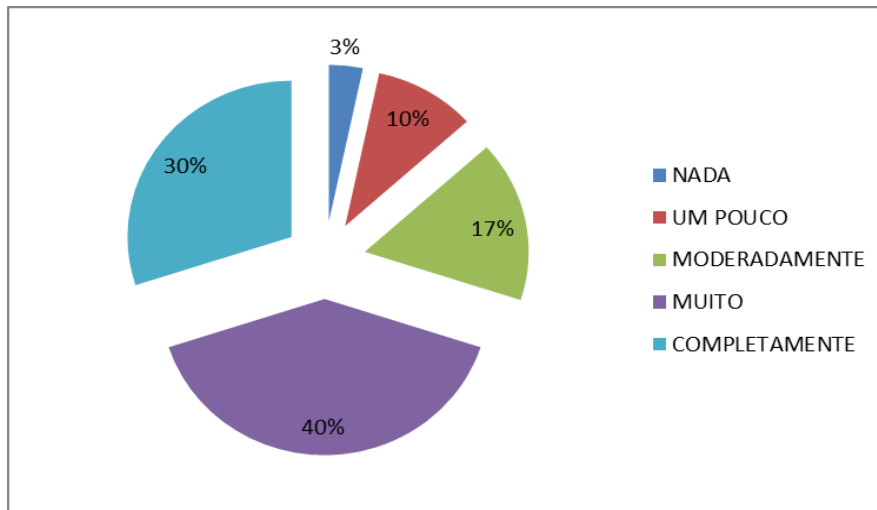


Gráfico 17 – Alinhamento das Informações com as operações internas

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

O gráfico 17 mostra que efetivamente o uso do sistema SILCO possibilita na perspectiva de 40% dos funcionários entrevistados, o alinhamento das informações inseridas por estes em campo conseguindo trazer benefícios no que se refere à integração das operações internas da empresa. Para 30% dos entrevistados isto acontece completamente, 30% consideram moderadamente o alinhamento dessas informações, 10% um pouco e apenas 3% nada. A empresa consegue alinhar as informações com as operações internas a partir do momento que o auxiliar insere qualquer informação em campo, essa informação passa a ser visível para todos os que trabalham com o sistema, ficando armazenada nos dados cadastrais de todo cliente, melhorando o controle dos processos da organização.

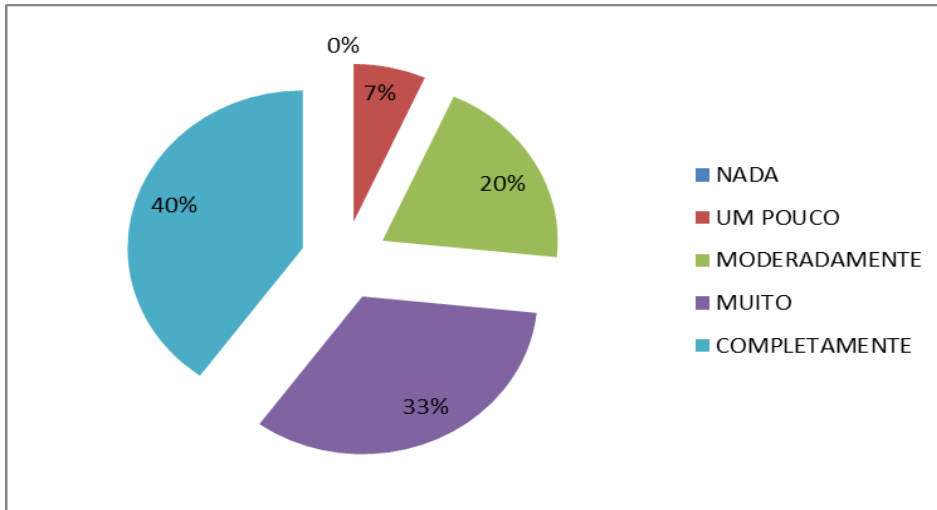


Gráfico 18- Diminuição dos custos empresariais

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

Como observado no gráfico 18, 40% dos funcionários consideram que o sistema SILCO diminui completamente os custos empresariais da empresa, 33% acreditam que diminui muito, 20% moderadamente e 7% um pouco. Os sistemas de informação podem aumentar a lucratividade de uma organização, e seu uso correto conspira em vantagem competitiva frente aos concorrentes. Para a ENERGISA, tempo é dinheiro e para as organizações em geral o lucro é a finalidade principal de sua existência. Tendo isso como base, a empresa adotou sistemas de informação ajustados com suas metas e objetivos.

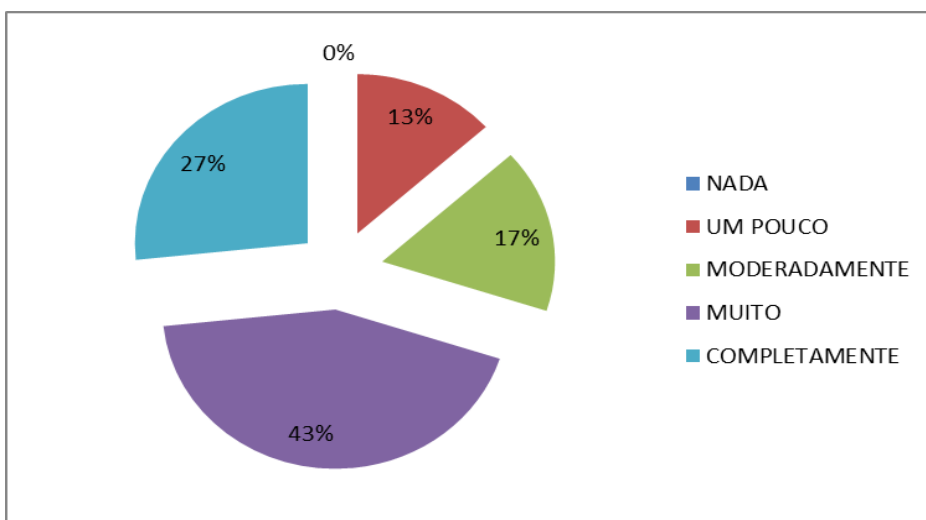


Gráfico 19 – Rapidez na solução dos problemas

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 19, percebe-se que para 43% dos entrevistados o sistema ajuda muito na solução dos problemas encontrados em campo, para 27% completamente, 17%

moderadamente e 13% considera o sistema um pouco rápido no auxílio a solução de problemas. Com o Sistema de Informação estruturado a apresentação das informações necessárias já proporciona uma visão das decisões futuras, o que garante uma grande economia de tempo para os gestores que administram essas informações, pois tanto os gerentes quanto os auxiliares podem tomar decisões mais rápidas e de fontes seguras.

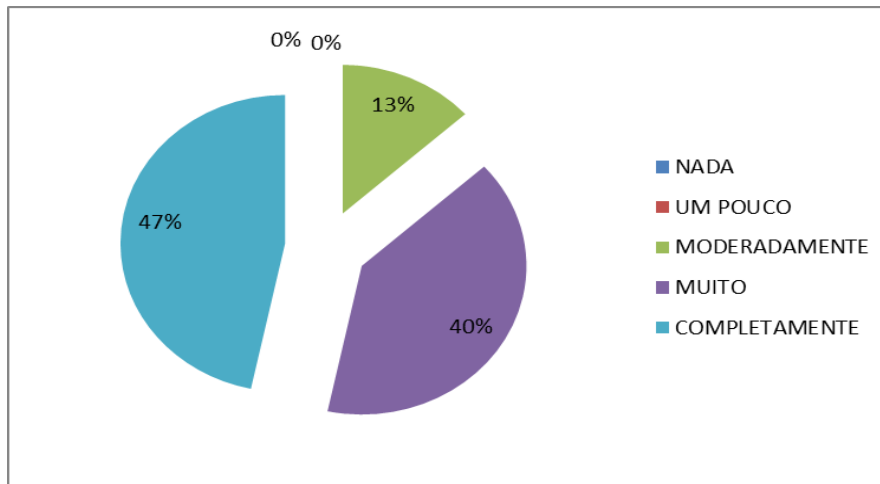


Gráfico 20 – Melhorias na Produtividade

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013

No gráfico 20, 47% dos entrevistados consideram que a utilização do sistema aumenta completamente a produtividade nas relações de trabalho e realização de suas atividades. 40% consideram que aumenta muito e apenas 13% moderadamente. Questões como qualidade nas informações, agilidade, eficiência, entre outras, faz com que a organização procure por inovações tecnológicas que permitem atender a todas estas necessidades encontradas na empresa, sendo elas consideradas vitais para a sobrevivência da organização.

Porter e Millar (1985) afirmam que se aumenta a produtividade desempenhando as atividades de valor a um custo menor ou com orientação à diferenciação, e a TI é ferramenta essencial para esta mudança.

Para Carr (2003) a TI é infra-estrutura essencial para o desenvolvimento intra e inter organizacional. Portanto, o aumento individual da produtividade dos funcionários explica somente parte dos resultados obtidos em vários períodos na empresa, o que se originou do aumento da qualificação profissional e da inserção de tecnologia, dentre as quais a TI e o sistema SILCO.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi verificado através da pesquisa realizada na empresa distribuidora de energia elétrica ENERGISA PARAÍBA que a utilização da tecnologia da informação como fator para tomada de decisão e apoio a gestão da empresa ENERGISA de Sousa-PB, para tanto buscou-se descrever o sistema de informação e o ambiente de negócios da organização, relatar sobre a utilização da TI e dos sistemas de informação como ferramenta de apoio a gestão e identificar as ações com uso da TI.

Quando a empresa tem uma estrutura organizacional sólida, um futuro traçado, e sabe utilizar os recursos oferecidos pela Tecnologia de Informação e sistemas de informação, o sistema de informação gerencial só tem a agregar benefícios à gestão empresarial na tomada de decisões. A geração de informações rápidas, precisas e principalmente úteis para o processo de tomada de decisão garante uma estruturação de gestão diferenciada, resultando em vantagem competitiva sobre as demais empresas.

Desenvolver um estudo sobre o modo como os profissionais na área administrativa atuam diante das inovações tecnológicas em Sistemas de Informação e tecnologia de informação, os impactos gerados pelo uso dessas tecnologias e os benefícios competitivos e produtivos para empresas que adquirem esta ferramenta e seus usuários.

O leque de novas oportunidades que os SI trazem, começa com a melhoria e otimização das operações internas das organizações indo até suas operações externas, auxiliando na competitividade vantajosa através de benefícios diretos aos clientes e/ou usuários.

Nessas condições, os gerentes procuram monitorar o fluxo de informações, de um lado controlando rigorosamente o seu departamento, e de outro manipulando cuidadosamente a imagem do mesmo dentro da organização. As formas tradicionais de organização estão em cheque e mudando rapidamente devido à combinação de alternativas bem sucedidas e de novas tecnologias de informação.

As empresas estruturam-se em sistemas e processos de desenvolvimento em função de demandas do mercado ou de interferências em seus processos organizacionais internos, as mudanças no ambiente de negócios, seja qual for a área de atuação, estão sempre acompanhadas por mudanças nos postos de trabalho e nas profissões, pois as empresas estão sempre tentando melhorar a eficiência de suas operações a fim de conseguir mais lucratividade.

Os Sistemas de Informação abrangem um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações para o controle e decisões nas organizações em conjunto com a tecnologia de Informação. Essa parceria tem sido considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual. Pois, além de dar apoio a tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, Alberto Luiz e ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Tecnologia de Informação: Desafios da Tecnologia de Informação Aplicadas aos Negócios**. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; BRODBECK, Ângela Freitas. **Sistemas de Informações, Planejamento e Alinhamento Estratégico nas Organizações**. São Paulo: STS, 1998.

BALARINE, Oscar Fernando Osorio. **Tecnologia da Informação como Vantagem Competitiva**. RAE- Eletrônica, São Paulo, v.1, n.1, 2002. Disponível em: < www.rae.com.br/eletronica >. Acesso em: 04/04/2013

BALLMER, Antônio Steve. **Cloud Computing: O futuro está na Nuvem**. Disponível em: < www.pensandogrande.com.br > Acesso em: 03/04/2013

CAMPOS FILHO, Maurício Prates de. **Os Sistemas de Informação e as Modernas Tendências da Tecnologia e dos Negócios**. São Paulo, v.34, n.6, p. 33-45, 1994. Disponível em: < www.scielo.br > Acesso em: 15/02/2014

CASSARRO, A. C. **Sistemas de Informações para a tomada de decisões**. São Paulo: Pioneira, 1998.

CAVALCANTI, Elmano Pontes. **Inteligência Empresarial – Um imperativo do Novo Milênio**. Revista Estudos Avançados em Administração. Paraíba, v.8, n.1, p. 1349-1371, 2010.

CERVO, L Amado; BERVIAN, A. Pedro; SILVA, da Roberto. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. *Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CRISTOFOLI, Fluvio. **Estratégias de Tecnologias, de desenvolvimento, e as novas tendências dos sistemas de gestão integrados: um estudo de caso nas empresas SAP e TOTVS.** Revista Eletrônica Gestão e Serviços. São Paulo, v.1, n.2, p. 185-204, 2010. Disponível em < www.metodista.br/revistas > Acesso em: 15/02/2014

CROCCO, *et al.* **Fundamentos de marketing: conceitos Básicos.** São Paulo: Saraiva 2006.

DE SORDI, José Osvaldo. **Tecnologia da Informação Aplicada aos Negócios.** São Paulo: Atlas, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAKATOS, E. M. de A.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Metodologia do trabalho científico.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOUDON, Kenneth e LOUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais.** 9.ed. São Paulo: Pearson, 2011.

MARTINS, Elaine. **Como funcionam os sites de compra coletivas e quais cuidados devemos tomar.** Disponível em: < www.tecmundo.com.br > Acesso em: 06/04/2013

MORAES, G.D.A.; TERENCE, A.C.F.; ESCRIVÃO FILHO, E. **A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 1ed. São Paulo. Anais, 2004.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PACIEVITCH, Tais. **Enterprise Resource Planning (ERP)** Disponível em:

http://www.infoescola.com/administracao/_enterprise-resource-planning-erp/ Acesso em: 16 Mar. 2014.

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

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de Sistemas de Informação e Informática. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, Denis Alcides. Tecnologia da Informação Integrada à Inteligência Empresarial. São Paulo: Atlas, 2002.

REZENDE, Solange Oliveira. Mineração de Dados. Mini-curso V ENIA. São Leopoldo: Unisinos, 2005.

RIBEIRO, Emerson. **TI Verde será diferencial nas empresas de Tecnologia**. Disponível em: < www.algartecnologia.com.br > Acesso em: 04/04/2013.

SILVA, João veríssimo e CORRÊA, Gilberto de Andrade. **Desafios do Comércio Eletrônico no Ambiente Empresarial**. 2001. 42p. Monografia (Especialização em Informática Empresarial). Faculdade de Engenharia de Guaratinguetá. Universidade Estadual Paulista, Guaratinguetá, 2001.

APÊNDICE A – Questionário da Pesquisa

Caro funcionário (a),

Suas respostas a este questionário representam uma importante contribuição para uma pesquisa acadêmica que visa uma análise de um dos Sistemas de informação da ENERGISA na perspectiva do funcionário. O que você responder será tratado de maneira confidencial. **Sua identificação não será necessária**. Agradeço desde já a sua colaboração.

Indique abaixo a resposta que melhor se enquadra no desempenho do seu trabalho com relação ao uso do Sistema de Leitura e Consumo (**SILCO**), conforme a seguir:

1 = Nada 2 = Um pouco 3 = Moderadamente 4 = Muito 5 = Completamente

	NADA	UM POUCO	MODERADAMENTE	MUITO	COMPLETAMENTE	
1	O SILCO me ajuda no controle do processo de trabalho?	1	2	3	4	5
2	Esse sistema melhora o meu serviço em campo?	1	2	3	4	5
3	Esse sistema melhora minha produtividade e, por consequência a da empresa?	1	2	3	4	5
4	O SILCO me coloca diante de informações relevantes capazes de melhorar ou simplificar o trabalho do meu setor?	1	2	3	4	5
5	Esse sistema economiza meu tempo?	1	2	3	4	5
6	O SILCO me possibilita executar mais trabalho do que seria possível sem ele?	1	2	3	4	5
7	O não uso desse sistema dificultaria o meu trabalho?	1	2	3	4	5
8	Esse sistema melhora minha satisfação na condição de usuário?	1	2	3	4	5
9	O SILCO vai ao encontro das minhas necessidades como usuário?	1	2	3	4	5
10	O SILCO foi uma ótima melhoria que não deve mais ser revertida?	1	2	3	4	5
11	O SILCO te dar informações que o ajudam a solucionar mais rápido os problemas dos clientes?	1	2	3	4	5
12	O sistema aumentou minha satisfação no trabalho?	1	2	3	4	5
13	O sistema te dar mais confiança na execução de seu trabalho?	1	2	3	4	5
14	A ENERGISA consegue diminuir custos empresarias com a utilização do SILCO?	1	2	3	4	5
15	O SILCO é considerado por você um sistema ágil e eficiente?	1	2	3	4	5
16	O sistema promove informações detalhadas para o seu trabalho?	1	2	3	4	5
17	O SILCO é de fácil utilização?	1	2	3	4	5
18	O sistema facilita o trabalho da minha equipe como um todo?	1	2	3	4	5
19	O sistema melhorou sua relação e a da empresa com os clientes?	1	2	3	4	5

Com o objetivo de realizar uma análise mais detalhada, gostaríamos de saber um pouco mais a seu respeito:

Gênero: 1 () Masculino 2 () Feminino

Faixa etária:

Menos de 18 anos	()
De 18 a 30 anos	()
De 31 a 40 anos	()
De 41 a 54 anos	()
55 anos ou mais	()

Renda mensal individual:

Até R\$ 1.000,00	()
De R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00	()
De R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00	()
De R\$ 3.001,00 a R\$ 4.000,00	()
De R\$ 4.000,01 a R\$ 5.000,00	()
Acima de R\$ 5.000,00	()

Escolaridade:

	Completo	Incompleto
Primário	()	()
Segundo grau	()	()
Graduação	()	()
Pós-graduação	()	()

Há quanto tempo trabalha na empresa:

Menos de 2 nos	()
De 2 a 4 anos	()
De 4 a 6 anos	()
De 6 a 8 anos	()
8 anos ou mais	()

ANEXO



Cliente	Coletor						Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1						Qty Cliente: 394	
1852 DARIO ALVES DE BRITO	177	20	100	7	19772	08/07/13 08:29:26	7	19772	08/07/13 08:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:00
1854 JOSE BARBOSA SOBRINHO	177	20	120	58	11632	08/07/13 08:32:04	58	11632	08/07/13 08:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:38
1857 JOSE WAGNER PEDROSA ROCHA	177	20	140	7	87649	08/07/13 08:33:43	35		08/07/13 08:33	DMM	09/07/13 08:22	00:01:39
1860 ANTONIO RAMALHO LEITE	177	20	160		4973	08/07/13 08:34:36		4973	08/07/13 08:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:53
1864 VALDENICE DUARTE DE SANTANA	177	20	180		18208	08/07/13 08:35:59		18208	08/07/13 08:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:23
1868 MARIA RENATA MEIRA QUIRINO	177	20	200	7	12755	08/07/13 08:36:41	7	12755	08/07/13 08:36	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:42
1872 ANTONIO FERREIRA SILVA	177	20	220		70825	08/07/13 08:38:08		70825	08/07/13 08:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:27
1875 MARCELO TELES	177	20	260	7	30969	08/07/13 08:38:34	7	30969	08/07/13 08:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:26
1878 LINDALVA BEZERRA MONTEIRO	177	20	280		15332	08/07/13 08:39:55		15332	08/07/13 08:39	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:21
1881 ELZA MENEZES DE SOUSA	177	20	300	7	9553	08/07/13 08:40:25	7	9553	08/07/13 08:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:30
622002 FRANCISCO LEANDRO DA SILVA	177	20	320		10362	08/07/13 08:41:24		10362	08/07/13 08:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:59
1884 OSVALDO LEANDRO DA SILVA	177	20	340		3579	08/07/13 08:42:11		3579	08/07/13 08:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:47
1886 VANUSA LEAL DA SILVA	177	20	380		17772	08/07/13 08:43:02		17772	08/07/13 08:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:51
1888 MARINA SARMENTO DA SILVEIRA	177	20	400		12258	08/07/13 08:43:40		12258	08/07/13 08:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
1890 FRANCISCO ABRANTES NETO	177	20	420	70	75	08/07/13 08:44:34	70	75	08/07/13 08:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:54
1893 CARLOS ALESSANDRO ALVES	177	20	440		16921	08/07/13 08:45:18		16921	08/07/13 08:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44
1362901 FILOMENA MARINHEIRO DA SILVA	177	20	360	7	6191	08/07/13 08:48:26	7	6191	08/07/13 08:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:08
1898 FRANCISCO MOREIRA SOBRINHO	177	20	460	7	11564	08/07/13 08:51:27	7	11564	08/07/13 08:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:01
1900 FRANCISCO VERAS PINTO DE OLIVEIRA	177	20	480	7	49513	08/07/13 08:52:05	7	49513	08/07/13 08:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
1902 ANTONIO DE OLIVEIRA GADELHA	177	20	500	7	57103	08/07/13 08:52:19	7	57103	08/07/13 08:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:14
1906 FRANCISCO CARLOS MENDES GOMES	177	20	520	7	11987	08/07/13 08:56:37	7	11987	08/07/13 08:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:04:18
608385 RAIMUNDA ESTRELA DE SA	177	20	540	7	18640	08/07/13 08:57:41	7	18640	08/07/13 08:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:04
1233926 MARIA GENISEUDA RIBEIRO LIMA	177	20	600		28595	08/07/13 08:58:17		28595	08/07/13 08:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:36
1253638 ANA CAROLINA DO NASCIMENTO RODRIG	177	20	640		12219	08/07/13 08:58:45		12219	08/07/13 08:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:28
1172084 AMANDA KELLY QUEIROGA DE LIRA	177	20	660	7	7432	08/07/13 09:00:22	7	7432	08/07/13 09:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:37
1358562 ELIZEU ARRUDA DE ASSIS NETO	177	20	560		9622	08/07/13 09:01:46		9622	08/07/13 09:01	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:24
1358560 MARIA DA SILVA ESTRELA	177	20	580		5488	08/07/13 09:02:16		5488	08/07/13 09:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:30
660737 RODRIGO LIRA DE QUEIROGA	177	20	620		17062	08/07/13 09:03:08		17062	08/07/13 09:03	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
754473 JOSE LEANDRO DA SILVA	177	20	680	7	387	08/07/13 09:04:36	7	387	08/07/13 09:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:28
592700 LAURINDA GOMES DA SILVA	177	20	700		4190	08/07/13 09:05:37		4190	08/07/13 09:05	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:01
1919 FRANCISCO NOGUEIRA DO NASCIMENTO	177	20	740		13660	08/07/13 09:06:17		13660	08/07/13 09:06	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
1173965 FRANCISCO SALES MENDES	177	20	720		8969	08/07/13 09:07:14		8969	08/07/13 09:07	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57



Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qty Cliente: 394		
1922 LIZIAE FERNANDES ANTUNES	177	20	760		7946	08/07/13 09:08:21		7946	08/07/13 09:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
592696 RANIERY ANTUNES QUEIROGA	177	20	780		13119	08/07/13 09:08:37		13119	08/07/13 09:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:16
613192 MANOEL LEANDRO DA SILVA	177	20	800		22708	08/07/13 09:10:08		22708	08/07/13 09:10	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:31
583721 LINDACY SOUSA DE OLIVEIRA	177	20	820		16074	08/07/13 09:11:00		16074	08/07/13 09:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
871093 FRANCISCO VIRGINIO PEDROSA	177	20	840		12163	08/07/13 09:11:31		12163	08/07/13 09:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:31
655682 FRANCISCO VIRGINIO PEDROSA	177	20	860	7	17242	08/07/13 09:12:13	7	17242	08/07/13 09:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:42
847149 JOAQUIM LEANDRO DA SILVA	177	20	900	7	21807	08/07/13 09:15:26	7	21807	08/07/13 09:15	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:13
1188434 ROBERVAL DARIO FERNANDES	177	20	940		11496	08/07/13 09:16:43		11496	08/07/13 09:16	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:17
762191 CAUBY MOTA DE GOIS	177	20	920	56		08/07/13 09:17:30	56		08/07/13 09:17	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:47
1213104 FERNANDO RODRIGUES DE OLIVEIRA FIL	177	20	960		5429	08/07/13 09:18:31		5429	08/07/13 09:18	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:01
811098 MAIRA DO DESTERRO ESTRELA DE OLIVE	177	20	980		6106	08/07/13 09:20:18		6106	08/07/13 09:20	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:47
1268325 JOSE CLEISON BRAGA DA COSTA	177	20	1040	7	1330	08/07/13 09:21:04	7	1330	08/07/13 09:21	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:46
1195170 NAIR APARECIDA PEREIRA	177	20	1060	7	5103	08/07/13 09:21:44	7	5103	08/07/13 09:21	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
1217271 JOSE CLEIDSON BRAGA DA COSTA	177	20	1020	7	3523	08/07/13 09:22:25	7	3523	08/07/13 09:22	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
1138401 ITAIGUARA DO NASCIMENTO	177	20	1000	7	8297	08/07/13 09:23:06	7	8297	08/07/13 09:23	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
1139778 MARIA DE LOURDES FERREIRA ALVES	177	20	1080	86	409	08/07/13 09:24:00	86	409	08/07/13 09:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:54
1289787 MARIA JEANE ESTRELA CELESTE	177	20	1100		7881	08/07/13 09:24:17		7881	08/07/13 09:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:17
875957 POLIANA ALENCAR DA COSTA	177	20	1120		9500	08/07/13 09:24:52		9500	08/07/13 09:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35
1162911 FERNANDO ANTONIO DA SILVA	177	20	1160		17380	08/07/13 09:27:12		17380	08/07/13 09:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:20
716209 ANTONIO MIGUEL DA SILVA NETO	177	20	1140		9845	08/07/13 09:28:04		9845	08/07/13 09:28	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
716207 ANTONIO JACINTO DA SILVA	177	20	1180		5405	08/07/13 09:29:21		5405	08/07/13 09:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:17
853003 JOCELIO LEANDRO DA SILVA	177	20	1200		8515	08/07/13 09:30:34		8515	08/07/13 09:30	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:13
820628 CARLOS AUGUSTO FERREIRA SARMENTO	177	20	1220	7	7732	08/07/13 09:31:23	7	7732	08/07/13 09:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
676509 IPEP INST DE PREV DO E DA PARA	177	20	1280	65		08/07/13 09:32:03	65		08/07/13 09:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
824979 VALDI SARMENTO FERREIRA	177	20	1480		13561	08/07/13 09:32:41		13561	08/07/13 09:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
608405 EVAL DE VAN LOPES DE OLIVEIRA	177	20	1240	7	14502	08/07/13 09:33:48	7	14502	08/07/13 09:33	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
733680 BERNADETE DE LOURDES GOMES DA SIL	177	20	1420	7	8298	08/07/13 09:34:36	7	8298	08/07/13 09:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:48
858259 VICENTE GOMES SARMENTO	177	20	1260	7	4665	08/07/13 09:35:36	7	4665	08/07/13 09:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:00
2234 JOILCE OLIVEIRA NUNES	177	20	1300	58	13529	08/07/13 09:37:18	58	13529	08/07/13 09:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:42
1223862 LECIO JUNIOR DE OLIVEIRA NUNES	177	20	1320	7	16173	08/07/13 09:38:52	7	16173	08/07/13 09:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:34
727066 JOSE MOREIRA	177	20	1360	7	8430	08/07/13 09:40:52	7	8430	08/07/13 09:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:00
727070 JOSE MOREIRA	177	20	1380	7	8939	08/07/13 09:41:15	7	8939	08/07/13 09:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:23



Cliente	Coletor					Enviado					Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr				
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177											
Ano: 2013	Mês: 7	Leiturista: 10041					Livro: 1					Qty Cliente: 394	
727073 WENDELL DOS SANTOS NUNES	177	20	1400	56		08/07/13 09:44:02	56		08/07/13 09:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:47	
1376845 BERNADETE DE LOURDES GOMES DE OL	177	20	1440	7	14	08/07/13 09:44:18	7	14	08/07/13 09:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:16	
874134 EVANDRO DIAS DA SILVA	177	20	1460		20683	08/07/13 09:45:32		20683	08/07/13 09:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:14	
638396 KALINE LIMA DE OLIVEIRA MOREIRA	177	20	1500		50502	08/07/13 09:47:32		50502	08/07/13 09:47	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:00	
2292 LINDALVA PINHEIRO DA SILVA	177	20	1560	7	5119	08/07/13 09:48:22	7	5119	08/07/13 09:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:50	
1413755 AULINSON TABOSA DE FARIAS	177	20	1520		9311	08/07/13 09:50:34		9311	08/07/13 09:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:12	
1443245 GILDENE ALVES FORMIGA	177	20	1540		9972	08/07/13 09:51:06		9972	08/07/13 09:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32	
2299 MARIA DAS GRACAS OLIVEIRA	177	20	1580		31706	08/07/13 09:52:30		31706	08/07/13 09:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:24	
2371 LUCIA VALENCIO DE FIGUEIREDO	177	20	1820	7	2797	08/07/13 09:53:49	7	2797	08/07/13 09:53	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19	
2309 JOAO ABRANTES NETO	177	20	1600	70	10264	08/07/13 09:56:18	70	10264	08/07/13 09:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:29	
2311 THIAGO DA SILVA BEZERRA	177	20	1620	58	11301	08/07/13 09:57:37	58	11301	08/07/13 09:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19	
2313 BERNADINO M BEZERRA	177	20	1640		6708	08/07/13 10:00:31		6708	08/07/13 10:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:54	
2317 JOSE DE PAIVA GARRIDO	177	20	1660		29302	08/07/13 10:01:22		29302	08/07/13 10:01	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:51	
1538668 EDMILSON GADELHA DE ANDRADE	177	20	2740	7	4225	08/07/13 10:02:41	7	4225	08/07/13 10:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19	
2335 ELIENE MARQUES DA NOBREGA	177	20	1680	7	1973	08/07/13 10:04:58	7	1973	08/07/13 10:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:17	
2345 WALKIRIA PORDEUS MORAIS	177	20	1700	58	5118	08/07/13 10:07:02	58	5118	08/07/13 10:07	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:04	
2352 JOSE COELHO DA SILVA	177	20	1720		4683	08/07/13 10:07:53		4683	08/07/13 10:07	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:51	
2356 FRANACISCO VALTER PEDROSA	177	20	1740		17502	08/07/13 10:08:45		17502	08/07/13 10:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52	
2361 MARIA DO SOCORRO QUEIROGA	177	20	1760		8365	08/07/13 10:09:18		8365	08/07/13 10:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33	
2364 WANDERSON FLORENCIO DA SILVA	177	20	1780		12708	08/07/13 10:09:50		12708	08/07/13 10:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32	
2368 MARIA JOSE PIRES	177	20	1800		12075	08/07/13 10:10:28		12075	08/07/13 10:10	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38	
2385 AUGUSTO SARMENTO DE MENESES	177	20	1840	23		08/07/13 10:11:52	23		08/07/13 10:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:24	
2389 RAIMUNDO NONATO QUEIROGA	177	20	1860	7	8065	08/07/13 10:13:06	7	8065	08/07/13 10:13	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:14	
2393 FRANCISCO BERNARDINO DOS SANTOS	177	20	1880	7	14732	08/07/13 10:13:50	7	14732	08/07/13 10:13	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44	
2397 EVANY MARIA DE ARAUJO BRITO	177	20	1900	7	35067	08/07/13 10:14:47	7	35067	08/07/13 10:14	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57	
2404 JOSE EDIVANIO DE QUEIROGA	177	20	1920		16348	08/07/13 10:19:19		16348	08/07/13 10:19	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:04:32	
2406 LUIS CARLOS AZEVEDO OLIVEIRA	177	20	1940	58	53411	08/07/13 10:20:18	58	53411	08/07/13 10:20	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:59	
2409 JOSE FABIO LOPES	177	20	1960		42912	08/07/13 10:21:12		42912	08/07/13 10:21	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:54	
2412 MANOEL HONORIO NETO	177	20	1980	23		08/07/13 10:22:08	23		08/07/13 10:22	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:56	
2422 FRANCISCO ABRANTES SARMENTO	177	20	2000	7	12279	08/07/13 10:23:33	7	12279	08/07/13 10:23	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:25	
2438 JOAO FERREIRA DA SILVA	177	20	2040	7	496	08/07/13 10:24:52	7	496	08/07/13 10:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19	
2450 JOAO FERNANDES DA SILVA FILHO	177	20	2080		39902	08/07/13 10:27:13		39902	08/07/13 10:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:21	



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qty Cliente: 394		
2447 CLETO LINHARES PORDEUS	177	20	2060	7	5972	08/07/13 10:28:33	7	5972	08/07/13 10:28	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:20
2455 MARIA DO SOCORRO ARAUJO MEDEIROS	177	20	2100		56136	08/07/13 10:29:48		56136	08/07/13 10:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:15
2469 JOAQUIM DANIEL	177	20	2140		32039	08/07/13 10:31:20		32039	08/07/13 10:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:32
765222 SYDNEY ALVES DANIEL	177	20	2160	7	197	08/07/13 10:32:44	7	197	08/07/13 10:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:24
2476 ANTONIO LACERDA ROLIM	177	20	2180		68160	08/07/13 10:33:36		68160	08/07/13 10:33	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
2480 OLAVIO SIDNEY ALVES DE QUEIROGA	177	20	2200	7	25851	08/07/13 10:34:03	7	25851	08/07/13 10:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:27
2230 HELENA LEITE DA COSTA	177	20	2240	7	11552	08/07/13 10:35:08	7	11552	08/07/13 10:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:05
2484 SEBASTIANA H DA SILVA	177	20	2220	7	7432	08/07/13 10:36:24	7	7432	08/07/13 10:36	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:16
1284823 MONA LISA MONTEIRO DE FARIAS	177	20	2280	7	16255	08/07/13 10:38:05	7	16255	08/07/13 10:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:41
1298760 WANDIRLEUSA PINHEIRO SARMENTO	177	20	2300		11063	08/07/13 10:38:50		11063	08/07/13 10:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:45
1229084 ROSA MARIA DE ABRANTES	177	20	3320	7	8592	08/07/13 10:40:02	7	8592	08/07/13 10:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:12
1607008 JOSE DA SILVA HERCULANO	177	20	3330	7	299	08/07/13 10:40:32	7	299	08/07/13 10:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:30
1203435 JOSENILDA SOARES DA SILVA SOUSA	177	20	3340		7715	08/07/13 10:41:14		7715	08/07/13 10:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:42
1348619 ELIZANGELA MENDES DA SILVA	177	20	3640		6524	08/07/13 10:41:55		6524	08/07/13 10:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
1348624 EDNAILDA BONIFACIO DOS SANTOS	177	20	3360		7445	08/07/13 10:42:33		7445	08/07/13 10:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
1325579 JOSE ILTON FERNANDES	177	20	3400	7	2886	08/07/13 10:43:11	7	2886	08/07/13 10:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
1356066 JOSE RIBAMAR DA SILVA	177	20	3380	7	4564	08/07/13 10:43:45	7	4564	08/07/13 10:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:34
1207023 MARIA APARECIDA DE LIMA	177	20	3440		6361	08/07/13 10:44:16		6361	08/07/13 10:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:31
1167641 MARIA DE FATIMA DE SA GARRIDO	177	20	3460		15672	08/07/13 10:45:01		15672	08/07/13 10:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:45
1164444 CICERO JUSCELINO DE OLIVEIRA	177	20	3480		10730	08/07/13 10:45:47		10730	08/07/13 10:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:46
1187094 IGREJA EVANGELICA CONGREGACIONAL	177	20	3520	7	11601	08/07/13 10:46:49	7	11601	08/07/13 10:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:02
689226 MARIA DE FATIMA ALVES	177	20	3540	65		08/07/13 10:46:52	65		08/07/13 10:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:03
1332421 JOSUEL SOARES DE OLIVEIRA	177	20	3500	7	897	08/07/13 10:47:08	7	897	08/07/13 10:47	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:16
814100 EMANUEL ABRANTES SARMENTO	177	20	2320		17535	08/07/13 10:49:28		17535	08/07/13 10:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:20
1035911 JOSE MOREIRA	177	20	2420	7	12776	08/07/13 10:50:15	7	12776	08/07/13 10:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:47
1035910 JOSE MOREIRA	177	20	2440	70	12495	08/07/13 10:50:42	70	12495	08/07/13 10:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:27
1035914 JOSE MOREIRA	177	20	2400	7	22664	08/07/13 10:51:08	7	22664	08/07/13 10:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:26
1035915 ANA HELOISA ROCHA PORDEUS	177	20	2380		5128	08/07/13 10:52:03		5128	08/07/13 10:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:55
1035918 JOSE MOREIRA	177	20	2340	7	16433	08/07/13 10:52:35	7	16433	08/07/13 10:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32
1035916 JOSE MOREIRA	177	20	2360	7	20214	08/07/13 10:52:53	7	20214	08/07/13 10:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:18
2790 YATHA ANDERSON PEREIRA MACIEL	177	20	3060	7	19619	08/07/13 10:55:07	7	19619	08/07/13 10:55	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:14
2792 FRANCISCO NOGUEIRA DO NASCIMENTO	177	20	3080	7	14417	08/07/13 10:56:11	7	14417	08/07/13 10:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:04



Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qtd Cliente: 394		
2796 FRANCISCO C DE A FILHO	177	20	3100		69373	08/07/13 10:56:48		69373	08/07/13 10:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:37
1035919 JOSE MOREIRA	177	20	3140		23621	08/07/13 10:57:30		23621	08/07/13 10:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:42
1035907 JOSE MOREIRA	177	20	3200	7	22565	08/07/13 10:58:09	7	22565	08/07/13 10:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39
1035905 JOSE MOREIRA	177	20	3220		23012	08/07/13 10:58:19		23012	08/07/13 10:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:10
1066439 JOSE MOREIRA	177	20	3240		29809	08/07/13 10:58:29		29809	08/07/13 10:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:10
1035908 JOSE MOREIRA	177	20	3180	7	12056	08/07/13 10:58:46	7	12056	08/07/13 10:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:17
1035913 JOSE MOREIRA	177	20	3160		22868	08/07/13 10:58:54		22868	08/07/13 10:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:08
795693 JOSE MOREIRA	177	20	3120	7	27112	08/07/13 10:59:08	7	27112	08/07/13 10:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:14
814163 EDMILSON TAVARES RIBEIRO FILHO	177	20	3260		10766	08/07/13 11:01:16		10766	08/07/13 11:01	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:08
829800 PAULO SERGIO FONTES GADELHA	177	20	3280	70	6243	08/07/13 11:02:05	70	6243	08/07/13 11:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
814503 JUSCELINO GONSALVES DE OLIVEIR	177	20	3300		16516	08/07/13 11:03:12		16516	08/07/13 11:03	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
2816 JUCELIO OLIVEIRA GONCALVES	177	20	3420		16020	08/07/13 11:03:40		16020	08/07/13 11:03	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:28
2862 JOSE DE RIBAMAR SOBREIRA PINTO	177	20	3560	7	11624	08/07/13 11:04:53	7	11624	08/07/13 11:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:13
2867 MARIA URTIGA PEREIRA GARCIA	177	20	3600		27113	08/07/13 11:05:49		27113	08/07/13 11:05	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:56
613035 JOAO NITO NOBREGA	177	20	3620		31430	08/07/13 11:06:30		31430	08/07/13 11:06	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
2865 FELINTO NETO MONTEIRO	177	20	3580		23903	08/07/13 11:07:19		23903	08/07/13 11:07	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
2870 JOAO NITO NOBREGA	177	20	3660	7	10254	08/07/13 11:09:30	7	10254	08/07/13 11:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:11
2875 ANTONIO VIRGULINO SUCUPIRA	177	20	3700	7	20532	08/07/13 11:10:34	7	20532	08/07/13 11:10	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:04
795663 ANDRE GIOVANNI F . SARMENTO	177	20	3720	56		08/07/13 11:11:07	56		08/07/13 11:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
2885 LETICIA MORAIS DO NASCIMENTO	177	20	3740	21	10885	08/07/13 11:12:06	21	10885	08/07/13 11:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:59
2888 GIRNALDO JORGE DE SOUSA	177	20	3760	7	18871	08/07/13 11:12:39	7	18871	08/07/13 11:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
2891 SAMUEL GUEDES BITU	177	20	3780	7	13703	08/07/13 11:13:33	7	13703	08/07/13 11:13	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:54
2893 WALTER S DE SA FILHO	177	20	3800	70	77788	08/07/13 11:14:17	70	77788	08/07/13 11:14	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44
2897 ANTONIO ANDRADE BARBOSA	177	20	3840		11902	08/07/13 11:15:44		11902	08/07/13 11:15	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:27
3001 FRANCISCO DANTAS FILHO	177	20	3860		36323	08/07/13 11:16:41		36323	08/07/13 11:16	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57
2902 WIGNA ELIAS DANTAS	177	20	3880		8334	08/07/13 11:17:41		8334	08/07/13 11:17	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:00
2743 FRANCISCO DE ASSIS VIEIRA DA SILVA	177	20	3000		13199	08/07/13 11:18:30		13199	08/07/13 11:18	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
2747 MARIA DE JESUS	177	20	3020	7	318	08/07/13 11:19:20	7	318	08/07/13 11:19	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:50
2751 JOSE PAULO DA SILVA	177	20	3040		5204	08/07/13 11:20:54		5204	08/07/13 11:20	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:34
2895 MARIA DO SOCORRO VANDERLEI DE MOF	177	20	3820	7	7416	08/07/13 11:22:44	7	7416	08/07/13 11:22	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:50
2617 FRANCICLEIDE LOPES DA SILVA	177	20	2460	7	5783	08/07/13 11:25:03	7	5783	08/07/13 11:25	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:19
2432 MARIA ESTELINA FERREIRA SA	177	20	2020		26352	08/07/13 11:26:05		26352	08/07/13 11:26	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:02



Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1						Qty Cliente: 394	
2620 FRANCISCO DE ASSIS LIMA	177	20	2480	58	13215	08/07/13 11:27:34	58	13215	08/07/13 11:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:29
2626 MARIA ADORACI NASCIMENTO	177	20	2500	58	11055	08/07/13 11:29:00	58	11055	08/07/13 11:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:26
1184531 HUMBERTO MARQUES FORMIGA	177	20	2520		2085	08/07/13 11:29:30		2085	08/07/13 11:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:30
2636 MARIA ESPEDITA SARMENTO	177	20	2540		9434	08/07/13 11:30:27		9434	08/07/13 11:30	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57
2639 LENIETTI DE MEDEIROS GALIZA	177	20	2560	23		08/07/13 11:32:13	23		08/07/13 11:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:46
2643 WILANDIA MENDES DE OLIVIERA	177	20	2580	23		08/07/13 11:33:03	23		08/07/13 11:33	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:50
2647 MARIA ELZA DE FRANCA PEREIRA	177	20	2600	7	7039	08/07/13 11:33:43	7	7039	08/07/13 11:33	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
2651 FRANCISCA FORTUNATO DA SILVA	177	20	2620	7	7540	08/07/13 11:34:17	7	7540	08/07/13 11:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:34
2657 NELUZE RODRIGUES COURA	177	20	2640		5930	08/07/13 11:35:35		5930	08/07/13 11:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:18
2663 CESAR LIRA DE SOUSA	177	20	2660	23		08/07/13 11:37:17	23		08/07/13 11:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:42
2667 JOANA LOPES GONCALVES	177	20	2680		12612	08/07/13 11:38:05		12612	08/07/13 11:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:48
2670 GLORIA DE FATIMA PINTO CAVALCANTE	177	20	2700	7	8554	08/07/13 11:38:54	7	8554	08/07/13 11:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
2673 FRANCISCO DE ASSIS FORMIGA	177	20	2720		9829	08/07/13 11:39:38		9829	08/07/13 11:39	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44
2682 KAMILA VIDERES SOBREIRA	177	20	2760		11041	08/07/13 11:41:01		11041	08/07/13 11:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:23
2692 EDMILSON GADELHA DE ANDRADE	177	20	2780	55	3178	08/07/13 11:42:36	55	3178	08/07/13 11:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:35
2699 MARIA DOLOROSA DE MELO RODRIGUES	177	20	2800	7	6924	08/07/13 11:43:55	7	6924	08/07/13 11:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19
2704 MARIA DO SOCORRO FERNANDES DE LIM	177	20	2820		11128	08/07/13 12:39:29		11128	08/07/13 12:39	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:55:34
2709 IRAPUAM C BARBOSA	177	20	2840		5660	08/07/13 12:40:05		5660	08/07/13 12:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:36
2710 HELENO DE FIGUEIREDO	177	20	2860		3731	08/07/13 12:40:51		3731	08/07/13 12:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:46
2712 SEBASTIAO JOSE DE MOURA	177	20	2880		5717	08/07/13 12:41:28		5717	08/07/13 12:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:37
2714 MARIA PATRICIA LEANDRO DANTAS	177	20	2900		20685	08/07/13 12:42:30		20685	08/07/13 12:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:02
2716 FRANCISCO DE ASSIS BEZERRA	177	20	2920	7	6887	08/07/13 12:43:03	7	6887	08/07/13 12:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
2718 MARIA DO SOCORRO QUEIROGA	177	20	2940	70	4060	08/07/13 12:43:47	70	4060	08/07/13 12:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44
2720 FRANCISCA MARIA NOGUEIRA MENDES	177	20	2960	7	6042	08/07/13 12:44:14	7	6042	08/07/13 12:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:27
2727 NORBERTO ALVES DE C FILHO	177	20	2980	55	16867	08/07/13 12:46:16	55	16867	08/07/13 12:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:02
2918 FRANCISCA LOURENCO DE SOUSA	177	20	3900	7	7867	08/07/13 12:47:48	7	7867	08/07/13 12:47	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:32
2921 RILDO MEIRA PORDEUS	177	20	3920		15416	08/07/13 12:48:17		15416	08/07/13 12:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:29
2924 EUNIDES MONTEIRO DE FARIAS	177	20	3940		8592	08/07/13 12:48:56		8592	08/07/13 12:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39
1462535 EUNIDES MONTEIRO DE FARIAS	177	20	3960	7	2482	08/07/13 12:49:48	7	2482	08/07/13 12:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
2927 APARECIDA WILLIAM DE MENESES	177	20	3980		15670	08/07/13 12:51:03		15670	08/07/13 12:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:15
2933 AURENII PEREIRA INACIO	177	20	4020		8630	08/07/13 12:52:19		8630	08/07/13 12:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:16
2930 VALDERIZA NOBREGA DE MELO	177	20	4000	70	5966	08/07/13 12:53:16	70	5966	08/07/13 12:53	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57



Cliente	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.	
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr				Irreg.
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177								
Ano: 2013	Mês: 7		Leiturista: 10041	Livro: 1				Qtd Cliente: 394		
2944 PEDRO ABRANTES DE OLIVEIRA	177	20	4040	23	08/07/13 12:55:14	23	08/07/13 12:55	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:58
2946 FRANCIONE LOPES MARTINS	177	20	4060	7	8505 08/07/13 12:56:24	7	8505 08/07/13 12:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:10
2950 CARLITO CASIMIRO DE OLIVEIRA	177	20	4080		4698 08/07/13 12:56:50		4698 08/07/13 12:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:26
2956 MARIA VANDA ESTRELA CARTAXO	177	20	4100	95	08/07/13 12:58:00	95	08/07/13 12:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:10
2961 ALESSANDRA DE SA NOBREGA	177	20	4120	7	17449 08/07/13 13:00:33	7	17449 08/07/13 13:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:33
2963 RAIMUNDO DE PAIVA GADELHA NETO	177	20	4140	70	5300 08/07/13 13:01:22	70	5300 08/07/13 13:01	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
2972 JULIO CESAR CAMPOS FERREIRA	177	20	4160		16062 08/07/13 13:02:56		16062 08/07/13 13:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:34
2974 EDMAR GLAUDERSON LIRA MARIZ	177	20	4180		8717 08/07/13 13:03:24		8717 08/07/13 13:03	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:28
1378803 MARIA IRENE NUNES DE SOUSA	177	20	4200		7390 08/07/13 13:04:29		7390 08/07/13 13:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:05
2976 FRANCISCA MOREIRA DUARTE	177	20	4240		19593 08/07/13 13:05:44		19593 08/07/13 13:05	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:15
1459482 MARIA LUIZA DA CONCEICAO SOARES RC	177	20	4220	70	489 08/07/13 13:06:27	70	489 08/07/13 13:06	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:43
2990 ANTONIO NOBREGA GADELHA DE QUEIR	177	20	4300	7	45700 08/07/13 13:09:18	7	45700 08/07/13 13:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:51
2998 CLODOMAR DIAS DE OLIVEIRA	177	20	4340		10200 08/07/13 13:10:21		10200 08/07/13 13:10	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:03
1418090 MARIA DIAS PEREIRA	177	20	4320	7	2336 08/07/13 13:11:02	7	2336 08/07/13 13:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
3004 OLAVIO SIDNEY ALVES DE QUEIROGA	177	20	4360	7	1841 08/07/13 13:12:09	7	1841 08/07/13 13:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
3009 ANA LUCIA ANDRADE DE MELO	177	20	4380		9854 08/07/13 13:14:22		9854 08/07/13 13:14	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:13
3011 MARCIA MUNIZ DE ANBRANTES	177	20	4400	7	27823 08/07/13 13:15:20	7	27823 08/07/13 13:15	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:58
3012 ANTONIO Q NOBREGA	177	20	4420		18625 08/07/13 13:15:51		18625 08/07/13 13:15	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:31
3014 JOAO PAIVA CAVALCANTE	177	20	4440	58	21765 08/07/13 13:16:32	58	21765 08/07/13 13:16	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
3016 ANTONIO LUCAS ARAUJO	177	20	4460	7	18847 08/07/13 13:18:56	7	18847 08/07/13 13:18	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:24
3025 RODRIGO ROLIM BRAGA GADELHA	177	20	4520	7	9160 08/07/13 13:19:45	7	9160 08/07/13 13:19	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
3018 ANANIAS VIEIRA DE ALMEIDA	177	20	4480		50311 08/07/13 13:20:30		50311 08/07/13 13:20	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:45
3039 JOSE BARTOLOMEU DANTAS	177	20	4560		11409 08/07/13 13:23:48		11409 08/07/13 13:23	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:18
3036 ARTEMISA DA SILVA	177	20	4540		7780 08/07/13 13:25:30		7780 08/07/13 13:25	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:42
1458576 LUIDSON SOARES DE ANDRADE	177	20	4600	7	6197 08/07/13 13:27:12	7	6197 08/07/13 13:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:42
663262 JOAO BOSCO PEDROSA DE LIMA	177	20	4620	65	08/07/13 13:27:57	65	08/07/13 13:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:45
3053 LINDECI FELICIO DO NASCIMENTO	177	20	4640		19637 08/07/13 13:28:30		19637 08/07/13 13:28	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
1529899 ANTONIO BATISTA FILHO	177	20	4680		2142 08/07/13 13:30:05		2142 08/07/13 13:30	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:35
3107 CELSO MARCOLINO GOMES JUNIOR	177	20	4660		9316 08/07/13 13:31:29		9316 08/07/13 13:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:24
3111 JOSE GENUINO DE ABRANTES	177	20	4700	7	9985 08/07/13 13:32:04	7	9985 08/07/13 13:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35
3113 ADAUTO ANT.DE ALMEID	177	20	4720		12408 08/07/13 13:32:25		12408 08/07/13 13:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:21
733727 ANDRE GIOVANNI FONTES SARMENTO	177	20	4760		29270 08/07/13 13:35:18		29270 08/07/13 13:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:53



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qtd Cliente: 394		
3127 GETULIO PEREIRA DA SILVA FILHO	177	20	4780	70	6034	08/07/13 13:36:45	70	6034	08/07/13 13:36	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:27
3137 JOSE JOB SOBRINHO	177	20	4800	7	24849	08/07/13 13:37:58	7	24849	08/07/13 13:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:13
3148 ALDENORA PAIVA GARRISO	177	20	4860		6126	08/07/13 13:38:59		6126	08/07/13 13:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:01
3140 MARIA DO SOCORRO RIBEIRO ALECRIM	177	20	4820		22267	08/07/13 13:39:45		22267	08/07/13 13:39	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:46
3144 ISRAEL PORDEUS GARRIDO FILHO	177	20	4840	55	9742	08/07/13 13:40:52	55	9742	08/07/13 13:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
3151 LIDIA MARIA ANTUNES DE OLIVEIRA	177	20	4880		57483	08/07/13 13:42:29		57483	08/07/13 13:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:37
1254990 IRANILDO SARMENTO PORDEUS	177	20	4900	7	4720	08/07/13 13:43:09	7	4720	08/07/13 13:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
1367994 ISRAEL PORDEUS GARRIDO FILHO	177	20	4920		3985	08/07/13 13:43:33		3985	08/07/13 13:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:24
1391019 SIMONE DE PAIVA GARRIDO	177	20	4940	70	2069	08/07/13 13:44:11	70	2069	08/07/13 13:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
3224 FELIPE PEREIRA SOARES	177	20	5320	7	6880	08/07/13 13:44:36	7	6880	08/07/13 13:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:25
1455230 ALBERTO XAVIER PORDEUS	177	20	5340		2005	08/07/13 13:45:04		2005	08/07/13 13:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:28
1075499 RAIMUNDO DE PAIVA GADELHA NETO	177	20	4960	23		08/07/13 13:46:59	23		08/07/13 13:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:55
3162 MARIA DOS REMEDIOS GADELHA CORDEI	177	20	4980		58991	08/07/13 13:48:21		58991	08/07/13 13:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:22
3164 SUEDES ALVES DE QUEIROGA	177	20	5000	7	35636	08/07/13 13:48:55	7	35636	08/07/13 13:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:34
3167 RAIMUNDO FRANCA DE MORAIS	177	20	5020		21954	08/07/13 13:49:56		21954	08/07/13 13:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:01
1082833 MARIA APARECIDA GOMES LEANDRO	177	20	5040		14508	08/07/13 13:51:16		14508	08/07/13 13:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:20
3170 JONAS A. GADELHA	177	20	5060	8		08/07/13 13:52:19	8		08/07/13 13:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:03
3173 ROSEMARY FONTES SARMENTO	177	20	5080		19826	08/07/13 13:53:41		19826	08/07/13 13:53	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:22
3175 ANTONIA ROCHA SARMENTO FERNANDES	177	20	5100		11487	08/07/13 13:54:27		11487	08/07/13 13:54	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:46
3178 FRANCISCO MARQUES DE ABRANTES GA	177	20	5120	55	15011	08/07/13 13:56:16	55	15011	08/07/13 13:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:49
3181 JOSE ALMEIDA DE FREITAS	177	20	5140	58	25442	08/07/13 13:57:21	58	25442	08/07/13 13:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:05
3183 JOSE CABRAL DE OLIVEIRA	177	20	5160		7158	08/07/13 13:57:53		7158	08/07/13 13:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32
1590253 JOSE HEVERTON FORMIGA OLIVEIRA DE	177	20	222	7	1510	08/07/13 13:59:51	7	1510	08/07/13 13:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:58
1114953 JOSEFA FORMIGA DE SA	177	20	5220	56		08/07/13 14:00:43	56		08/07/13 14:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
3186 ANTONIO REGINALDO LOPES CASIMIRO	177	20	5240		11199	08/07/13 14:00:53		11199	08/07/13 14:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:10
3189 JOSE JESUALDO MENDES LEITE	177	20	5260		83482	08/07/13 14:02:10		83482	08/07/13 14:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:17
1112449 JURANEIDE RAMALHO DE LIMA	177	20	5280		13390	08/07/13 14:06:02		13390	08/07/13 14:06	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:52
1404284 HERONIDES LEITE DE LIMA	177	20	5300		2200	08/07/13 14:06:42		2200	08/07/13 14:06	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
1142007 MARIA DAS GRACAS NOGUEIRA MEDEIRC	177	20	5360		5881	08/07/13 14:08:16		5881	08/07/13 14:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:34
814492 SIMONE ABRANTES DE ALMEIDA	177	20	5380		13878	08/07/13 14:08:45		13878	08/07/13 14:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:29
1069635 ANTONIO ANDRADE BARBOSA	177	20	5400	7	25280	08/07/13 14:09:52	7	25280	08/07/13 14:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
3257 JOSE AREZ VIEIRA	177	20	5440		23730	08/07/13 14:11:00		23730	08/07/13 14:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:08



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Coletor					Enviado					Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr				
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177											
Ano: 2013	Mês: 7	Leiturista: 10041					Livro: 1					Qtd Cliente: 394	
737301 MARIA DE FATIMA TORRES GUEDES	177	20	5420	56		08/07/13 14:11:16	56		08/07/13 14:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:16	
1585115 MARCO ANTONIO MAJOLINI GARCIA	177	20	5450	7	2902	08/07/13 14:12:21	7	2902	08/07/13 14:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:05	
3266 FRANCISCO FREDSON DE SOUSA	177	20	5460		4954	08/07/13 14:12:50		4954	08/07/13 14:12	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:29	
3273 GERVASIO BERNARDO ABRANTE	177	20	5480	7	4089	08/07/13 14:13:42	7	4089	08/07/13 14:13	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52	
1071200 JOSE GOMES DOS SANTOS	177	20	5500		12237	08/07/13 14:30:34		12237	08/07/13 14:30	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:16:52	
1004583 SUZANA ROCHA PORDEUS	177	20	5540		5896	08/07/13 14:31:39		5896	08/07/13 14:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:05	
714369 MARIA HELENA DA SILVA	177	20	5580	56		08/07/13 14:32:50	56		08/07/13 14:32	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:11	
733746 IVAN INACIO	177	20	5620		9602	08/07/13 14:34:37		9602	08/07/13 14:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:47	
737298 JORRILDON PERERIA DE SOUSA	177	20	5600	7	18092	08/07/13 14:35:56	7	18092	08/07/13 14:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19	
743023 JOSE PEREIRA DE SOUSA NETO	177	20	5640		15156	08/07/13 14:37:11		15156	08/07/13 14:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:15	
854821 CARLOS HENRIQUE MARINHO DE SOUSA	177	20	5660		16861	08/07/13 14:37:51		16861	08/07/13 14:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40	
834332 THIAGO MOREIRA CARTAXO DE SA	177	20	5680	7	14740	08/07/13 14:38:57	7	14740	08/07/13 14:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:06	
730830 JOSE RILDO DE FIGUEREDO	177	20	5900	7	10508	08/07/13 14:40:15	7	10508	08/07/13 14:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:18	
714371 FRANKINIELLA LEMOS DOS SANTOS	177	20	5720		14884	08/07/13 14:40:46		14884	08/07/13 14:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:31	
833560 MARIA HELENITA DA SILVA NOGUEIRA	177	20	5700	7	9118	08/07/13 14:41:30	7	9118	08/07/13 14:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:44	
1494178 RODOLFO OLIMPIO DE QUEIROGA	177	20	5740		2464	08/07/13 14:42:07		2464	08/07/13 14:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:37	
1092768 SIRIA CRISTINA MESSIAS VIEIRA MOREIR	177	20	5920	23		08/07/13 14:43:28	23		08/07/13 14:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:21	
733739 SAMARA BARBOSA SANTIAGO	177	20	5940		4552	08/07/13 14:44:30		4552	08/07/13 14:44	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:02	
714423 JOSE JUDIVAN BENTO DE ARAUJO	177	20	5960	7	7423	08/07/13 14:45:03	7	7423	08/07/13 14:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33	
714370 JOSE GOMES DE OLIVEIRA	177	20	5980		7387	08/07/13 14:45:46		7387	08/07/13 14:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:43	
747320 SANDRA HELENA NOBREGA	177	20	6020		21022	08/07/13 14:46:54		21022	08/07/13 14:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:08	
1112346 DAMIAO XAVIER DE SOUSA	177	20	6000		8793	08/07/13 14:48:05		8793	08/07/13 14:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:11	
718501 JOSE MARQUES MENDES	177	20	6080	23		08/07/13 14:49:59	23		08/07/13 14:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:54	
730235 FRANCILEIDE BATALHA DO REGO DE SOL	177	20	6060	7	15798	08/07/13 14:50:50	7	15798	08/07/13 14:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:51	
1192377 MARIA CECILIA MOREIRA DE ANDRADE	177	20	6100	70	10690	08/07/13 14:51:41	70	10690	08/07/13 14:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:51	
1477403 LUIZ EDGAR PIRES XAVIER JUNIOR	177	20	5780	7	3057	08/07/13 14:55:26	7	3057	08/07/13 14:55	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:45	
1477399 LUIZ EDGAR PIRES XAVIER JUNIOR	177	20	5800	7	2214	08/07/13 14:56:00	7	2214	08/07/13 14:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:34	
1375339 MARIA JOSELANDIA VICENTE SOARES	177	20	5820	7	6458	08/07/13 14:57:09	7	6458	08/07/13 14:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:09	
1446703 DORALICE CHAGAS DUARTE	177	20	5880		2457	08/07/13 14:57:56		2457	08/07/13 14:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:47	
1604102 MANOEL AVELINO DE OLIVIERA	177	20	5881	7	297	08/07/13 14:58:13	7	297	08/07/13 14:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:17	
1408299 ALESSANDRO GEOGIANE DUARTE DA SIL	177	20	5860	7	5186	08/07/13 14:59:11	7	5186	08/07/13 14:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:58	
1440569 ELIVAN RIBEIRO DA SILVA	177	20	5840		3840	08/07/13 14:59:50		3840	08/07/13 14:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39	



Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qtd Cliente: 394		
1568342 VANESSA DE ABRANTES FERREIRA	177	20	5830		2011 08/07/13 15:00:25		2011 08/07/13 15:00	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:35	
1386671 KENIA SAMARA CASIMIRO	177	20	5760		9756 08/07/13 15:01:09		9756 08/07/13 15:01	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:44	
1613662 DOMINGOS SALVE MARTINS PEDROSA	177	20	6481	70	0 08/07/13 15:03:27	70	0 08/07/13 15:03	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:02:18	
1584629 PEDRO PAULINO DA SILVA FILHO	177	20	6415	7	2659 08/07/13 15:04:24	7	2659 08/07/13 15:04	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:57	
1612222 MARIA DE FATIMA DO NASCIMENTO	177	20	6416	70	0 08/07/13 15:04:55	70	0 08/07/13 15:04	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:31	
1612224 MARIA DE FATIMA DO NASCIMENTO	177	20	6417	70	3 08/07/13 15:05:24	70	3 08/07/13 15:05	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:29	
1612234 RAIMUNDA SILVA DE OLIVEIRA	177	20	6418	70	0 08/07/13 15:05:52	70	0 08/07/13 15:05	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:28	
1604404 FRANCISCO ADENIO LOPES JUNIOR	177	20	6431	7	420 08/07/13 15:06:49	7	420 08/07/13 15:06	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:57	
1610897 JULIANA SILVA DE QUEIROGA	177	20	6432	7	135 08/07/13 15:07:22	7	135 08/07/13 15:07	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:33	
1624180 FRANCISCA RENATA ARAUJO VIANA	177	20	6419	70	37 08/07/13 15:09:14	70	37 08/07/13 15:09	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:01:52	
1623875 RENATO FELIX CAMILO	177	20	6413	7	3251 08/07/13 15:09:34	7	3251 08/07/13 15:09	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:20	
1623873 JULIANA CLEMENTINO DA SILVA SOUSA	177	20	6414	70	4196 08/07/13 15:09:51	70	4196 08/07/13 15:09	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:17	
1624175 ALEXANDRE DE SA GADELHA	177	20	6461	70	1799 08/07/13 15:10:17	70	1799 08/07/13 15:10	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:26	
1514312 MARCELO BRAGA ROLIM	177	20	6420	7	1489 08/07/13 15:10:34	7	1489 08/07/13 15:10	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:17	
1514306 EVANDRO NUNES DE OLIVEIRA	177	20	6440	7	1149 08/07/13 15:11:01	7	1149 08/07/13 15:11	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:27	
1514305 LUIZ EDGAR PIRES XAVIER JUNIOR	177	20	6460	7	878 08/07/13 15:11:30	7	878 08/07/13 15:11	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:29	
1514307 LUIZ EDGAR PIRES XAVIER JUNIOR	177	20	6480	7	2287 08/07/13 15:12:04	7	2287 08/07/13 15:12	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:34	
1584903 FLAVIANO BATISTA DE SOUSA	177	20	6370	7	12 08/07/13 15:13:45	7	12 08/07/13 15:13	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:01:41	
1398780 MARIA EULALIA PEREIRA JOB	177	20	6360	7	7646 08/07/13 15:14:06	7	7646 08/07/13 15:14	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:21	
1581536 FRANCISCO PEREIRA DE ANDRADE	177	20	6410	7	1569 08/07/13 15:15:00	7	1569 08/07/13 15:15	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:54	
1565821 MARIA DO DESTERRO SILVA	177	20	6405		2788 08/07/13 15:15:25		2788 08/07/13 15:15	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:25	
1495147 JANAINA FREITAS DA CUNHA	177	20	6400	7	4862 08/07/13 15:16:07	7	4862 08/07/13 15:16	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:42	
1455385 FABIO CARTAXO MANGUEIRA	177	20	6500		13227 08/07/13 15:16:53		13227 08/07/13 15:16	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:46	
1408240 PAULO CESAR FERREIRA BATISTA	177	20	6520		9711 08/07/13 15:17:45		9711 08/07/13 15:17	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:52	
1408365 LUIZ LUZELIO FERREIRA	177	20	6540	7	5527 08/07/13 15:18:13	7	5527 08/07/13 15:18	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:28	
1461087 EDNA GOMES PEDROSA CASIMIRO	177	20	6620		3271 08/07/13 15:18:59		3271 08/07/13 15:18	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:46	
1623143 THIAGO ALVES QUERINO	177	20	6625	7	5045 08/07/13 15:19:43	7	5045 08/07/13 15:19	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:44	
1453499 JOHN DE OLIVEIRA MAGALHAES	177	20	6640	7	350 08/07/13 15:20:16	7	350 08/07/13 15:20	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:33	
1274655 MARTA DOLOROSA FERREIRA DOS SANTO	177	20	6600		15155 08/07/13 15:21:06		15155 08/07/13 15:21	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:50	
1203434 JULIANO JOAB DE SOUSA DANTAS	177	20	6660	7	12180 08/07/13 15:21:44	7	12180 08/07/13 15:21	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:38	
1466084 MONNIZIA PEREIRA NOBREGA	177	20	6580	56	08/07/13 15:22:37	56	08/07/13 15:22	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:53	
1215626 SERGIO PEREIRA DE SOUSA	177	20	6560	7	8139 08/07/13 15:23:00	7	8139 08/07/13 15:23	SVC-DI		08/07/13 17:58	00:00:23	



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.			
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr				Irreg.	Leitura	Data Ltr
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7	Leiturista: 10041		Livro: 1				Qtd Cliente: 394				
1176605 JUVENILTON SOBREIRA DE MELO	177	20	6380	7	6172	08/07/13 15:24:07	7	6172	08/07/13 15:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:07
1165493 JOSE DE ARIMATEIA MOREIRA	177	20	6300		6999	08/07/13 15:24:44		6999	08/07/13 15:24	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:37
1174877 DIEGO SHERMANN GOMES VIEIRA	177	20	6320	7	6777	08/07/13 15:25:17	7	6777	08/07/13 15:25	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
1297679 DAMIAO SOARES DE ABRANTES	177	20	6340		5064	08/07/13 15:25:57		5064	08/07/13 15:25	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:40
817420 FRANCISCO DE ASSIS ALMEIDA MAGALHAES	177	20	6220		7411	08/07/13 15:27:50		7411	08/07/13 15:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:53
1078149 MARIA FELIX DA SILVA	177	20	6180		11464	08/07/13 15:28:47		11464	08/07/13 15:28	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:57
817405 IRANI VIEIRA FERNANDES	177	20	6200		4518	08/07/13 15:29:34		4518	08/07/13 15:29	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:47
817407 NIVALDO BATISTA DE OLIVEIRA	177	20	6260	7	5665	08/07/13 15:30:55	7	5665	08/07/13 15:30	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:21
814103 MARIA BETANIA DE QUEIROGA SOUSA	177	20	6700	7	4317	08/07/13 15:31:40	7	4317	08/07/13 15:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:45
814498 LAERCIO DE SOUZA QUEIROGA	177	20	6720	7	7765	08/07/13 15:33:27	7	7765	08/07/13 15:33	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:47
826681 PAULO SERSA	177	20	6280	7	4843	08/07/13 15:34:15	7	4843	08/07/13 15:34	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:48
817423 GERUZA PEREIRA DE QUEIROGA	177	20	6740		4666	08/07/13 15:35:09		4666	08/07/13 15:35	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:54
733681 JOSE ARIMATEA BARBOSA	177	20	6780	7	13583	08/07/13 15:36:12	7	13583	08/07/13 15:36	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:03
1024284 EDNALDO BARBOSA PEREIRA JUNIOR	177	20	6760		9427	08/07/13 15:37:05		9427	08/07/13 15:37	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:53
730246 MARIA EXPEDITA DANTAS	177	20	6800		12028	08/07/13 15:38:38		12028	08/07/13 15:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:33
880678 MANOEL RODRIGUES NETO	177	20	6820		9582	08/07/13 15:39:39		9582	08/07/13 15:39	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:01
733743 SANDOVAL MORAIS DA SILVA	177	20	6840		7907	08/07/13 15:40:37		7907	08/07/13 15:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:58
1018158 JOAO AUGUSTO MENDES DE ALMEIDA	177	20	6860		4585	08/07/13 15:41:15		4585	08/07/13 15:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
842378 DANIEL CALIXTO DA SILVA	177	20	6140	7	11984	08/07/13 15:42:11	7	11984	08/07/13 15:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:56
1141433 RAIMUNDO FILHO LOPES CASIMIRO	177	20	6160	21	6769	08/07/13 15:43:01	21	6769	08/07/13 15:43	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:50
1605643 MARIA APARECIDA SOARES PEREIRA	177	20	7165	7	205	08/07/13 15:45:12	7	205	08/07/13 15:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:11
1485161 ENEAS SOARES NETO	177	20	7200	7	2746	08/07/13 15:46:00	7	2746	08/07/13 15:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:48
1463407 BRUNO ANDREW ABRANTES GARRIDO	177	20	7180	7	1503	08/07/13 15:46:32	7	1503	08/07/13 15:46	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32
1415425 FRANCISCA ROLIM DE BARROS ABRANTE	177	20	7240		6982	08/07/13 15:47:11		6982	08/07/13 15:47	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39
1415437 JUDIVAN ALVES DOS SANTOS	177	20	7220	7	3495	08/07/13 15:48:07	7	3495	08/07/13 15:48	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:56
1460930 ERILANIA ESTELA MATIAS	177	20	7080	7	6711	08/07/13 15:49:07	7	6711	08/07/13 15:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:00
1476442 MANOEL MARCELO SARMENTO	177	20	7100		1492	08/07/13 15:49:48		1492	08/07/13 15:49	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
1477757 LUCIANA ESTRELA DANTAS	177	20	7120	7	961	08/07/13 15:50:21	7	961	08/07/13 15:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:33
1462361 MARIA DAS DORES VIEIRA	177	20	7140	7	2734	08/07/13 15:50:59	7	2734	08/07/13 15:50	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:38
1572705 MANOEL MARCELO SARMENTO	177	20	7290		157	08/07/13 15:51:34		157	08/07/13 15:51	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35
1540326 FLAVIANO GONCALVES SARMENTO	177	20	7280	7	2466	08/07/13 15:52:03	7	2466	08/07/13 15:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:29
1592619 ELIDIANE SILVA DE FARIAS MELO	177	20	7291		14678	08/07/13 15:52:39		14678	08/07/13 15:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:36



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Local	Rota	Conta	Coletor			Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.
				Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura	Data Ltr			
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7			Leiturista: 10041	Livro: 1					Qty Cliente: 394		
1601843 LUCIANO LIMA BANDEIRA	177	20	7310	7	36	08/07/13 15:53:16	7	36	08/07/13 15:53	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:37
1469541 JULIANA ALVES DOMINGOS COELHO	177	20	7260	7	4718	08/07/13 15:53:55	7	4718	08/07/13 15:53	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39
1028535 FRANCISCO UBERLANDI MEDEIROS	177	20	7160		8123	08/07/13 15:55:10		8123	08/07/13 15:55	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:15
1049611 JOSE CASIMIRO RAMOS JUNIOR	177	20	7300	7	20278	08/07/13 15:55:51	7	20278	08/07/13 15:55	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:41
1058115 GERALDO LINHARES FERNANDES	177	20	7320		20682	08/07/13 15:56:34		20682	08/07/13 15:56	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:43
1049562 SILVANO TEMOTEO FIGUEIREDO	177	20	7340	7	21075	08/07/13 15:57:16	7	21075	08/07/13 15:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:42
1128949 MARIA DAURA GOMES	177	20	7360		14234	08/07/13 15:57:51		14234	08/07/13 15:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35
1128944 VALNIRA MARIA DA SILVA LUNGUINHO	177	20	7380		11840	08/07/13 15:58:27		11840	08/07/13 15:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:36
1023893 FAGNER E SILVA MANGUEIRA	177	20	7400		8328	08/07/13 15:58:54		8328	08/07/13 15:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:27
854796 JOSE DJACIR A PEREIRA	177	20	7420		17995	08/07/13 15:59:26		17995	08/07/13 15:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:32
1099330 MARIA APARECIDA ELIAS DE FIGUEIREDO	177	20	7440		12147	08/07/13 16:00:01		12147	08/07/13 16:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35
1001346 FRANCISCO MANGUEIRA DE SOUSA	177	20	7480	7	8732	08/07/13 16:00:40	7	8732	08/07/13 16:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:39
836893 GERALDO VIEIRA DE FIGUEIREDO NETO	177	20	6880		6038	08/07/13 16:01:29		6038	08/07/13 16:01	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:49
1019072 VALDERLANIA RODRIGUES DE ABRANTES	177	20	6900		10533	08/07/13 16:02:00		10533	08/07/13 16:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:31
722042 MARIA ROSELI FERNANDES DA SILVA	177	20	6920	7	11762	08/07/13 16:02:52	7	11762	08/07/13 16:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:52
811091 MARY NEIDE DE FIGUEIREDO	177	20	6940	58	6952	08/07/13 16:04:08	58	6952	08/07/13 16:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:16
820624 ANA MARIA BARBOSA DE OLIVEIRA	177	20	6980	7	9833	08/07/13 16:05:41	7	9833	08/07/13 16:05	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:33
854790 JADER GADELHA MAIA	177	20	7020	7	11086	08/07/13 16:07:32	7	11086	08/07/13 16:07	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:51
854806 WILDE KARLOS DANTAS MARCOLINO	177	20	7040	7	19408	08/07/13 16:08:01	7	19408	08/07/13 16:08	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:29
858257 FERNANDA MARIA GOMES DE LUCENA	177	20	7060	58	26581	08/07/13 16:09:19	58	26581	08/07/13 16:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:18
1355076 FRANCISCO P DE SOUSA	177	20	5520	7	4958	08/07/13 16:11:40	7	4958	08/07/13 16:11	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:21
2458 LINDOMAR ALEXANDRE NUNES	177	20	2120	7	21612	08/07/13 16:23:43	7	21612	08/07/13 16:23	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:12:03
1604050 SENAI	177	20	4673	7	842	08/07/13 16:27:02	7	842	08/07/13 16:27	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:03:19
2872 JOAO BATISTA PEREIRA DE OLIBEIRA	177	20	3680	4		08/07/13 16:31:09	4		08/07/13 16:31	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:04:07
2979 FRANCISCO MENDES ROCHA	177	20	4260	56		08/07/13 16:36:22	56		08/07/13 16:36	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:05:13
2986 MARIA DILVA ROLIM MOREIRA	177	20	4280	7	29560	08/07/13 16:38:20	7	29560	08/07/13 16:38	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:58
3021 FRANCISCO DE ASSIS PAIVA CAVALCANTI	177	20	4500	4		08/07/13 16:40:00	4		08/07/13 16:40	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:40
3042 JOAQUINA HELENA DE SOUSA	177	20	4580	4		08/07/13 16:41:11	4		08/07/13 16:41	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:11
3115 MANOEL EURICO ALVES	177	20	4740	4		08/07/13 16:42:30	4		08/07/13 16:42	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:19
3184 MARIA DO SOCORRO DA SILVA	177	20	5180	7	6829	08/07/13 16:45:24	7	6829	08/07/13 16:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:54
3185 JOSE LEITE FORMIGA DE SA	177	20	5200	4		08/07/13 16:45:50	4		08/07/13 16:45	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:26
1064643 MARIA DO SOCORRO DA SILVA	177	20	5560	23		08/07/13 16:52:11	23		08/07/13 16:52	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:06:21



Ano/Mês: 2013/7 até 2013/7 - Reg.: 3 - Polo: 177 - Ag.: 177 - Livro: 01 - Local: 177 - Rota: 20

Cliente	Coletor					Enviado			Usuário	Data Digitação	Tempo Ltr.	
	Local	Rota	Conta	Irreg.	Leitura	Data Ltr	Irreg.	Leitura				Data Ltr
Regional: 3	Polo: 177	Agência: 177										
Ano: 2013	Mês: 7	Leiturista: 10041				Livro: 1			Qtd Cliente: 394			
740388	MANOEL RODRIGUES NETO	177	20	6040	4	08/07/13 16:54:29	4	08/07/13 16:54	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:18	
833025	ANTONIO ABRANTES DA SILVA	177	20	6120	7	4249 08/07/13 16:57:10	7	4249 08/07/13 16:57	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:02:41	
814495	POLIANA IARA VIEIRA FIRMINO DUARTE P	177	20	6240	7	10294 08/07/13 16:58:41	7	10294 08/07/13 16:58	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:31	
822557	ADENIO BATISTA DA SILVA	177	20	6680		7856 08/07/13 16:59:16		7856 08/07/13 16:59	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:00:35	
854795	RAIMUNDO BEZERRA MAIA	177	20	6960	23	08/07/13 17:00:43	23	08/07/13 17:00	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:27	
847145	GERUIZA DE ALMEIDA PEREIRA	177	20	7000	23	08/07/13 17:02:27	23	08/07/13 17:02	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:44	
837581	MANFRINI MARTINS PORDEUS	177	20	7460	4	08/07/13 17:04:04	4	08/07/13 17:04	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:37	
1306775	HELITON ALVES GONCALVES	177	20	2260	7	4595 08/07/13 17:09:37	7	4595 08/07/13 17:09	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:05:33	
589679	EUGENIO ALEXANDRE DE ASSIS	177	20	880	23	08/07/13 17:14:40	23	08/07/13 17:14	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:05:03	
2239	DEODATO FORTUNATO DE SOUSA	177	20	1340	4	08/07/13 17:16:22	4	08/07/13 17:16	SVC-DI	08/07/13 17:58	00:01:42	