

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DA REGIÃO DOS VINHEDOS - CARVI
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LUCAS DALMAS DOS SANTOS

**ANÁLISE DA VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÕES EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS DE ESPORTE, SAÚDE E
ENTRETENIMENTO**

BENTO GONÇALVES

2025

LUCAS DALMAS DOS SANTOS

**ANÁLISE DA VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÕES EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS DE ESPORTE, SAÚDE E
ENTRETENIMENTO**

Relatório de trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Me. Nívia Tumelero

BENTO GONÇALVES

2025

LUCAS DALMAS DOS SANTOS

**ANÁLISE DA VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÕES EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS DE ESPORTE, SAÚDE E
ENTRETENIMENTO**

Relatório de trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: __/__/____

Banca Examinadora:

Orientadora: Profa. Me. Nívia Tumelero
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Carlos E. Röehe Reginato
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Me. Leonardo Roth
Universidade de Caxias do Sul

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo analisar a viabilidade da implantação de um sistema de gestão de informações na empresa Onside, localizada em Carlos Barbosa, RS. A organização, fundada em 2023, atua nos segmentos de esporte, saúde e entretenimento, oferecendo serviços integrados em um ambiente moderno e multifuncional. Com o crescimento da procura por seus serviços, foi identificado o desafio de aprimorar o controle operacional e a gestão financeira, a fim de garantir a sustentabilidade e o desenvolvimento da empresa. A metodologia utilizada foi qualitativa, fundamentada em observação direta, entrevistas e análise documental. Por meio de um diagnóstico organizacional, foram mapeadas as principais áreas e processos internos, identificando fragilidades ligadas à ausência de integração das informações e à dificuldade no acompanhamento das atividades. A partir disso, realizou-se uma análise comparativa entre diferentes sistemas disponíveis no mercado, estabelecimento de necessidades da empresa e critérios para escolha do sistema de informações. Com base nas ações desenvolvidas o estudo demonstrou viabilidade operacional e financeira para a implantação de um sistema de gestão de informações. O sistema contribuirá para a otimização dos processos administrativos, melhoria na tomada de decisão e maior eficiência na gestão das operações da empresa.

Palavras-chave: diagnóstico organizacional; serviços de esportes, saúde e entretenimento; melhorias; sistema gestão da informação.

AGRADECIMENTOS

Aqui vai um agradecimento especial aos meus pais, por todo incentivo e apoio em todas as ocasiões, pelo exemplo e espelho que são para mim. A presença, os conselhos e a confiança que sempre depositaram no meu potencial foram fundamentais para que eu chegasse até aqui. Obrigado por me ensinarem, diariamente, o valor da dedicação, da humildade e da perseverança.

Também gostaria de agradecer à minha namorada, por estar sempre ao meu lado, oferecendo apoio e cada etapa desta jornada. Sua presença tornou os dias difíceis mais leves e os desafios mais fáceis de enfrentar. Sou grato por todo carinho, paciência e por sempre acreditar em mim. Nada disso teria sido tão especial sem você ao meu lado.

E por fim, agradeço a toda minha família, por sempre estarem presentes e dispostos a ajudar, independentemente da situação.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma da empresa.....	18
Figura 2 – Imagens do layout da Onside.....	25
Figura 3 – Canvas.....	33

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Análise Swot.....	31
Quadro 2 – Apresentação dos sistemas.....	60
Quadro 3 – Análise dos sistemas.....	63
Quadro 4 – Plano de ação.....	64

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	11
2.1	DADOS GERAIS.....	11
2.2	HISTÓRICO.....	11
2.3	PRODUTOS / SERVIÇOS.....	11
3	CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO.....	13
3.1	MICROAMBIENTE.....	13
3.1.1	Clientes.....	13
3.1.2	Fornecedores.....	13
3.1.3	Concorrentes.....	14
3.1.4	Entidades regulamentadoras.....	14
3.2	MACROAMBIENTE.....	15
3.2.1	Fatores Econômicos.....	15
3.2.2	Fatores Políticos-legais.....	15
3.2.3	Fatores Tecnológicos.....	15
3.2.4	Fatores Sociais.....	16
3.3	OPORTUNIDADES E AMEAÇAS.....	16
4	DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....	17
4.1	ADMINISTRAÇÃO GERAL.....	17
4.1.1	Organização.....	17
4.1.2	Planejamento Estratégico.....	18
4.1.3	Sistema de Informações.....	19
4.1.4	Pontos Fortes e Pontos Fracos.....	19
4.2	ÁREA MARKETING/VENDAS.....	20
4.2.1	Pesquisa de Mercado.....	20
4.2.2	Produto / Serviços.....	20
4.2.3	Preço.....	21
4.2.4	Comunicação.....	21

4.2.5	Vendas.....	22
4.2.6	Pontos Fortes e Pontos Fracos.....	23
4.3	ÁREA DE OPERAÇÕES.....	23
4.3.1	Planejamento, programação e controle.....	23
4.3.2	Fluxo de atendimento.....	23
4.3.3	Layout.....	24
4.3.4	Manutenção.....	25
4.3.5	Gerência de reclamações.....	26
4.3.6	Pontos fortes e pontos fracos.....	26
4.4	ÁREA DE MATERIAIS.....	26
4.4.1	Planejamento de aquisição de materiais.....	27
4.4.2	Critérios para aquisição dos materiais.....	27
4.4.3	Controle dos materiais.....	27
4.4.4	Pontos fortes e pontos fracos.....	28
4.5	ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS.....	28
4.5.1	Pontos fortes e pontos fracos.....	29
4.6	ÁREA DE FINANÇAS.....	29
4.6.1	Pontos fortes e pontos fracos.....	30
5	ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL E PROPOSTA DE TRABALHO.....	31
5.1	ANÁLISE SWOT.....	31
5.2	CANVAS.....	32
5.3	TEMA E CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	34
5.4	OBJETIVO GERAL.....	35
5.5	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	35
5.6	JUSTIFICATIVA.....	35
6	REVISÃO DA LITERATURA.....	38
6.1	SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	38
6.1.1	Evolução histórica dos sistemas de informação.....	39
6.1.2	Componentes de um sistema de informação.....	40
6.1.2.1	Hardware.....	41
6.1.2.2	Software.....	41

6.1.2.3	Gestão de dados.....	41
6.1.2.4	Recurso de rede e telecomunicação.....	42
6.1.2.5	Recursos humanos.....	42
6.1.3	Tipos de sistemas de informação.....	43
6.1.3.1	Sistemas de processamento de transações (SPTs).....	43
6.1.3.2	Sistemas de informação gerencial (SIGs).....	43
6.1.3.3	Sistemas de apoio à tomada de decisão (SADs).....	44
6.1.3.4	Sistemas de informação executiva (SAEs).....	44
6.1.4	Impactos e desafios da implementação de sistemas de informação.	44
6.1.5	Tendências e inovações aos sistemas de informação.....	46
7	METODOLOGIA.....	49
7.1	DELINEAMENTO.....	49
7.2	PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	50
7.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	50
7.4	PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS.....	50
8	RECOMENDAÇÕES.....	52
8.1	APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA.....	52
8.2	AÇÕES PROPOSTAS.....	53
8.2.1	Necessidades da empresa em relação ao sistema de informação.....	53
8.2.2	Critérios de avaliação para a escolha do sistema de informação.....	54
8.2.3	Apresentação dos sistemas.....	55
8.2.4	Análise dos sistemas.....	61
8.2.5	Implantação.....	63
8.3	PLANO DE AÇÃO.....	64
8.4	VIABILIDADE OPERACIONAL.....	65
8.5	VIABILIDADE FINANCEIRA.....	66
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
	REFERÊNCIAS.....	69

1 INTRODUÇÃO

A competitividade do mercado e o avanço das tecnologias têm exigido das organizações uma gestão cada vez mais eficiente, baseada em informações precisas e acessíveis. Nesse contexto, os sistemas de informação assumem papel estratégico ao integrar setores, automatizar processos e fornecer suporte à tomada de decisão.

A Onside foi fundada em 2023 e atua nos segmentos de esporte, saúde e entretenimento, oferecendo serviços voltados à prática esportiva e ao bem-estar em um ambiente moderno e acolhedor. Em pouco tempo de atuação, a empresa consolidou-se como referência regional, mas o aumento da demanda evidenciou a necessidade de aprimorar o controle de processos administrativos e operacionais. Diante disso, surgiu a proposta de investigar soluções tecnológicas que pudessem contribuir para a melhoria da gestão e o fortalecimento do desempenho organizacional.

O estudo tem como objetivo geral analisar a viabilidade da adoção de um sistema de gestão de informações para a Onside. Como objetivos específicos, buscou-se: identificar as necessidades de gestão da empresa, avaliar sistemas disponíveis no mercado, definir critérios de escolha e propor um plano de implantação viável. Para tanto, foram utilizadas ferramentas como o diagnóstico organizacional, a análise SWOT e o modelo Canvas, que permitiram compreender o funcionamento interno e as oportunidades de melhoria.

A estrutura deste trabalho está organizada em capítulos. O capítulo 2 apresenta a caracterização da empresa, no capítulo 3, aborda-se o ambiente externo e seus impactos sobre a Onside. O capítulo 4 expõe o diagnóstico organizacional das áreas funcionais e o capítulo 5 trata da análise da situação atual e da proposta de trabalho a ser desenvolvida. O capítulo 6 é dedicado à revisão da literatura, apresentando os principais conceitos teóricos relacionados à gestão da informação, sistemas de informação e viabilidade de implantação. No capítulo 7 descreve-se o delineamento da pesquisa, explicitando a forma como o estudo foi conduzido e os métodos que foram usados. O capítulo 8 apresenta as recomendações, a análise comparativa dos sistemas avaliados, o plano de implantação do sistema escolhido e sua viabilidade operacional e financeira. Por fim, o capítulo 9 expõe as considerações finais, destacando os resultados obtidos, as limitações do estudo e as contribuições do trabalho para a empresa e para a área de gestão.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Onside é uma empresa que busca promover saúde e bem-estar para a comunidade, disponibilizando o espaço e os profissionais para realização de atividades físicas e cuidados pessoais, além da interação interpessoal.

2.1 DADOS GERAIS

O presente trabalho foi desenvolvido com base na análise da empresa Onside, localizada na Rua Arduino Chesini, 45, Bairro Nossa Senhora de Fátima, Carlos Barbosa - Rio Grande do Sul. A empresa está inscrita no CNPJ sob o nº 47.951.510/0001-08, atua sob o CNAE 4763602 - Comercio Varejista De Artigos Esportivos, enquadrando-se como Microempresa (ME) e adotando o regime tributário Simples Nacional. Sua natureza jurídica é LTDA. Atualmente, a organização conta com três funcionários e possui dois sócios proprietários.

2.2 HISTÓRICO

A Onside foi inaugurada dia 02 de maio de 2023, com objetivo de proporcionar um espaço moderno e de referência no ramo, alinhando esporte, saúde e entretenimento, que são os pilares da marca. Os dois sócios enxergaram uma grande oportunidade, por conta da falta de espaços para a realização de atividades físicas e cuidados com a saúde na região.

2.3 PRODUTOS / SERVIÇOS

Os principais serviços disponibilizados pela Onside são:

- a) ONSIDE FUT: Uma quadra de futebol *society* para aluguel de horários, escolinha de futebol, clínicas específicas para goleiros e treinamentos funcionais em parceria com a Onside Fit;
- b) ONSIDE BEACH: Duas quadras de areia para aluguel de horários e realização de esportes como futevôlei, vôlei de praia e *beach tennis*, aulas de futevôlei e treinamentos funcionais em parceria com a Onside Fit;
- c) ONSIDE FIT: Amplo e moderno espaço de academia que proporciona aulas

dinâmicas com uma proposta com ênfase funcional, que fogem do formato convencional, além de treinos e atividades nas quadras de areia e *society*, gerando uma dinâmica ainda maior para os alunos;

- d) ONSIDE FISIO: Sala de fisioterapia, para recuperação e prevenção de lesões, tendo acesso aos espaços da academia, quadra de *society* e quadras de areia para realização de trabalhos específicos e personalizados para cada situação;
- e) ONSIDE FOOD: Espaço para confraternização e realização de eventos.

3 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE EXTERNO

Neste capítulo será apresentada a caracterização e influência do ambiente externo na Onside e como isso pode afetar positivamente ou negativamente a empresa no seu crescimento.

3.1 MICROAMBIENTE

A análise do microambiente é muito importante para a empresa entender quem são seus participantes imediatos envolvidos na produção, na distribuição e promoção de oferta, conforme diz Kotler e Keller (2012). Também é de extrema importância ter uma equipe unida e engajada que trabalhe de forma coordenada, seguindo as metas e os objetivos traçados pela empresa. Assim a realização do estudo do microambiente da empresa, segundo Santos (2020), significa listar os aspectos relacionados ao rendimento do negócio, isso vai desde uma má administração de uma equipe a aspectos relacionados com prejuízos em processos operacionais.

3.1.1 Clientes

A Onside atende a pessoas físicas, que buscam satisfazer suas necessidades com os serviços oferecidos no local, como atletas profissionais em período de férias, atletas amadores, pessoas que buscam um cuidado com sua saúde e grupos praticantes de esportes recreativos (futebol, futevôlei, vôlei, *beach tennis*). Seus clientes são a maioria de Carlos Barbosa e região e de diversas faixas etárias. A empresa busca um relacionamento diferenciado e de fidelidade com seu público, procurando promover um ambiente agradável, familiar e com o intuito de provocar um afastamento e breve desligamento do mundo externo e problemas do dia a dia, promovendo com isso um cuidado da saúde física e mental dos seus frequentadores.

3.1.2 Fornecedores

A Onside conta com prestadores de serviços, que são os professores da academia, professores de futevôlei, professores da escola de futebol e clínicas de goleiros, fisioterapeutas e a empresa de limpeza. A empresa se importa muito para

que esses fornecedores se enquadrem nos princípios e diretrizes da Onside e procura nesses profissionais uma acentuada capacitação para poder oferecer um serviço diferenciado e de extrema qualidade aos seus clientes.

A Onside também possui fornecedores de bebidas e lanches para o espaço *Food*, são eles: distribuidoras de bebidas e uma padaria da cidade. Para a escolha destes, a empresa busca qualidade nos produtos com um preço justo e a confiabilidade na entrega.

3.1.3 Concorrentes

A Onside possui em sua maioria concorrentes indiretos, como as academias convencionais situadas na região central da cidade e com as quadras de aluguel de horários, situadas em Carlos Barbosa e região. Também se encontra concorrência com professores que oferecem serviços de forma *online*, uma modalidade que está em crescimento. É possível destacar como diferencial competitivo da Onside, a variedade de serviços integrados no mesmo espaço, na qual tem uma proposta moderna e inovadora, combinando saúde e bem-estar com entretenimento e momentos de descontração com amigos.

3.1.4 Entidades regulamentadoras

A Onside está sujeita a fiscalização das seguintes instituições:

- a) Conselho Regional de Educação Física (CREF), que é o órgão que fiscaliza, registra, normatiza, julga e orienta o exercício profissional em relação aos serviços prestados pelos profissionais de educação física e pelas pessoas jurídicas.
- b) Prefeitura Municipal de Carlos Barbosa, através das taxas de fiscalização de localização e funcionamento, que busca fiscalizar o uso e ocupação do solo urbano exercidos pelas empresas dentro do perímetro de seu município; e da taxa de vigilância sanitária, que fiscaliza e faz o controle sanitário do estabelecimento.
- c) O Corpo de Bombeiros faz a fiscalização através do PPCI, que é o plano de prevenção e proteção contra incêndio, que visa implementar medidas para a proteção e evacuação de pessoas no estabelecimento.

- d) A Receita Federal fiscaliza as movimentações financeiras feitas pela e para a empresa.

3.2 MACROAMBIENTE

O macroambiente é definido por fatores que fogem do controle das empresas, diferentemente do microambiente, segundo Kotler e Keller (2012), os profissionais devem prestar muita atenção às tendências e evoluções desse ambiente, para assim estarem preparados para realizar ajustes oportunos em suas estratégias. E como diz Nogueira (2015), essa análise deve ser feita com frequência pela empresa, pois dependendo do segmento de atuação, essas mudanças podem ocorrer de forma constante, e caso a corporação negligencie isso, pode se tornar uma situação fatal.

3.2.1 Fatores Econômicos

Por conta dos serviços prestados pela Onside não serem considerados essenciais, uma possível crise econômica poderá afetar diretamente a empresa, num provável redirecionamento de renda dos seus clientes. Também uma mudança na inflação ocasionará uma influência positiva ou negativa, no que diz respeito a precificação e lucratividade da empresa. Por exemplo, um aumento ou diminuição dos custos fixos, como contas de água, energia elétrica e aluguel, além da compra de materiais e produtos necessários.

3.2.2 Fatores Políticos-legais

As leis de incentivo ao esporte podem ser vistas como uma oportunidade para a empresa, atraindo um novo público para os demais serviços prestados pela Onside. Além disso possíveis mudanças nas normas sanitárias e legislação trabalhistas são capazes de influenciar o funcionamento e andamento do estabelecimento.

3.2.3 Fatores Tecnológicos

O uso de novas tecnologias pode ter grande influência no crescimento da

Onside, por exemplo com a implementação de *softwares* de gestão financeira e para agendamentos de horários, possibilitando através disso uma melhor organização de processos internos e experiência aos seus clientes. A aplicação de uma tecnologia integrada para avaliação e acompanhamento da rotina de evolução física de seus alunos, pode também ser um fator de diferencial competitivo para a empresa.

3.2.4 Fatores Sociais

A sociedade está cada vez mais se preocupando com a questão da saúde e bem-estar, o que acaba influenciando a procura por espaços e serviços esportivos. Além dos serviços prestados pela Onside, ela proporciona uma integração e interação entre públicos diversos, assim fortalecendo a proposta de eventos e confraternização no espaço.

3.3 OPORTUNIDADES E AMEAÇAS

Levando em consideração a análise do micro e macroambiente as oportunidades são:

- a) investimentos em tecnologias de gestão;
- b) crescimento da cultura de bem-estar e procura por serviços esportivos;
- c) projetos de lei ao incentivo ao esporte;
- d) realização de torneios esportivos.

E as ameaças:

- a) mudanças econômicas que afetem a renda dos clientes;
- b) alterações nas legislações;
- c) concorrência com novos empreendimentos;

4 DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

A ferramenta do diagnóstico empresarial é de grande importância no processo de avaliação do desempenho interno da corporação, pois permite realizar uma análise organizacional. A partir disso, é possível determinar os pontos fortes que devem continuar sendo executados e os pontos fracos que necessitam de uma reavaliação.

De acordo com Chiusoli (2017), a proposta de realização de um diagnóstico organizacional se fundamenta na apresentação de um quadro confiável da situação real que a empresa está vivenciando. Assim avaliando o grau de saúde da companhia.

Neste capítulo, será realizado um diagnóstico da Onside, analisando suas áreas funcionais de administração. A partir disso, será possível destacar os pontos fortes e fracos, para com isso propor recomendações e estratégias que venham a contribuir com o desenvolvimento da empresa.

4.1 ADMINISTRAÇÃO GERAL

A administração da Onside é conduzida pelos dois sócios proprietários, que atuam de forma ativa nas operações e na gestão da empresa. A Onside busca um modelo de gestão direcionado para a proximidade e engajamento da equipe, com o objetivo de promover um ambiente agradável e saudável.

Segundo Silva (2013, pg. 6), “Administração é um conjunto de atividades dirigida à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas da organização.”

4.1.1 Organização

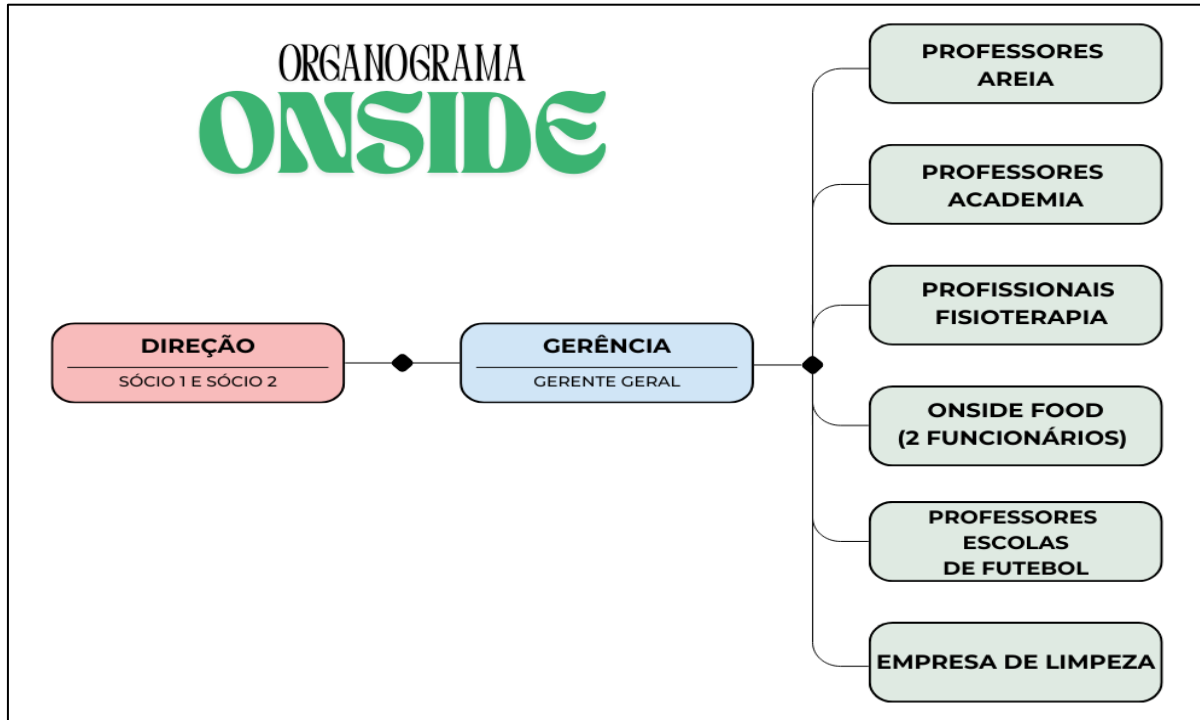
A estrutura organizacional da empresa é simples e funcional, o que é comum em empresas de pequeno porte. A gestão da Onside é comandada pelos dois sócios, que agem de forma ativa e participativa, para assim, com o auxílio da gerente, tomarem decisões estratégicas de maneira conjunta.

Os dois sócios, juntamente com a gerente, buscam exercer um estilo de liderança colaborativo e participativo, procurando valorizar as opiniões dos profissionais que atuam e colaboram para o funcionamento da Onside.

A estrutura organizacional da Onside é formada por dois sócios, uma gerente,

dois funcionários e os colaboradores. O organograma a seguir demonstra os níveis hierárquicos (Figura 1).

Figura 1 – Organograma da empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Como mostra o organograma acima, a Onside é direcionada pelos sócios proprietários, com o auxílio de uma gerente geral, para assim manter os colaboradores e funcionários alinhados a política da empresa. Os funcionários desempenham funções no espaço *Food*, atendendo os clientes no bar e quando são realizados eventos, e no controle e auxílio nos aluguéis das quadras, indicando os vestiários para as turmas e disponibilizando os materiais que a empresa oferece.

4.1.2 Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico da Onside é conduzido entre os sócios e a gerente, em encontros periódicos, com foco em melhorias, alinhamento de metas e avaliação dos resultados obtidos. Apesar da empresa ainda não realizar a formalização dos planejamentos em documentos, essas reuniões constantes possibilitam ajustes ágeis as demandas.

Embora a empresa não faça a utilização de um sistema de indicadores de

desempenho, a Onside utiliza métodos simples de observação, como análise de *feedbacks*, controle de fluxo de clientes e acompanhamento direto dos sócios e da gerente. Essas medidas contribuem para o monitoramento da satisfação de seus clientes e colaboradores.

A missão da Onside é proporcionar um ambiente agradável e familiar para a realização de atividades físicas e cuidados com a saúde, buscando promover o bem-estar dos seus clientes e momentos de desligamento do ambiente externo e problemas do dia a dia. A visão da empresa está direcionada para tornar-se referência se tratando de serviços ligados ao esporte, saúde e entretenimento. Os valores que guiam a Onside se baseiam no comprometimento com a qualidade nos serviços oferecidos, no respeito com os clientes e na busca constante por inovação.

4.1.3 Sistema de Informações

Atualmente, a Onside conta com ferramentas simples para a gestão e trocas de informações interna. O principal meio de comunicação entre os gestores e colaboradores é o aplicativo *WhatsApp*, utilizado para a troca de mensagens e organização de atividades do dia a dia.

A empresa também faz o uso de planilhas de Excel para o controle e acompanhamento de informações e resultados gerenciais. Esse acompanhamento é fundamental para o registro de dados como controle de estoque, movimentações no bar, agendamento de quadras e eventos e gerência de mensalidades. Apesar da utilização de ferramentas simples, é possível ter uma visão geral do andamento da empresa e assim tomar decisões operacionais.

Por outro lado, a ausência de um sistema integrado acaba limitando e dificultando a realização de análise de dados e controle estratégico mais profundo. O uso de ferramentas mais desenvolvidas poderia ajudar a empresa à alcançar uma maior eficiência nos processos de controle financeiro.

4.1.4 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Com base na análise da administração geral da Onside, é possível destacar variados elementos que impactam sua gestão. A seguir, serão destacados os pontos fortes:

- a) comunicação ágil e direta;
- b) gestão de dados feita de forma simples;
- c) foco em resultados práticos;
- d) ambiente colaborativo.

E pontos fracos observados:

- a) ausência de um sistema integrado e desenvolvido;
- b) limitações na análise de dados;
- c) comunicação informal e não documentação de processos.

4.2 ÁREA MARKETING/VENDAS

O *marketing* desempenha um papel fundamental no processo de vendas, pois é responsável por criar valor e despertar o interesse do consumidor. Como afirma Kotler e Keller (2015), é possível realizar a identificação e satisfação dos desejos de seus consumidores, de forma que supra as necessidades dos clientes e gere lucro para a empresa.

4.2.1 Pesquisa de Mercado

Atualmente, a Onside não realiza pesquisas de mercado formais ou mais robustas. A empresa utiliza um modo mais direto, reunindo as informações com base no contato com os clientes, através de seus *feedbacks* durante o atendimento e observando as demandas que surgem no dia a dia da empresa. Esse método não gera dados sistematizados para uma análise mais profunda, porém possibilita uma sensibilidade e integração com as necessidades e procuras do seu público.

A Onside realizou apenas uma pesquisa de mercado, no momento de sua criação, buscando informações com outros espaços esportivos, para assim ter uma noção dos valores dos aluguéis e como se adequar ao mercado.

4.2.2 Produto / Serviços

O mix de serviços da Onside foi desenvolvido e pensado baseado na crescente procura por atividades físicas e métodos de cuidados com a saúde e bem-estar. Outro ponto importante é a grande popularização de esportes como *Beach Tennis* e

Futevôlei. Foi observado algumas lacunas no mercado da região quanto ao oferecimento destes serviços.

Segundo Reis (2007, p. 12):

“O conceito de ciclo de vida do produto (CVP) surge uma vez que o mercado, os consumidores e os concorrentes estão em constante mudança, exigindo estratégia de posicionamento e diferenciação das empresas para garantir seu sucesso através do gerenciamento do volume do investimento em cada etapa do ciclo de vida.”

Sendo assim, em termos de posicionamento no Ciclo de Vida do Produto (CVP), os serviços oferecidos pela Onside estão predominantemente na fase de crescimento. O *Beach tennis* e o Futevôlei, estão se mostrando em uma curva positiva de ascensão na região.

O lançamento de novos serviços, como por exemplo, torneios destes esportes, geralmente ocorrem com base em sugestões e *feedbacks* de clientes. Essa estratégia busca manter o público engajado e participativo com a Onside, porém em uma visão a longa prazo, pode gerar um atraso relacionado com uma abordagem inovadora.

Atualmente, a Onside observa a participação de cada linha de serviços através das planilhas de Excel. A maior parte da receita está voltada para o aluguel de quadras, assim podendo observar e citar a grande procura, principalmente, pela prática dos esportes citados.

4.2.3 Preço

A empresa definiu a fixação dos preços através da pesquisa de mercado feita no início das atividades. Após observar uma grande procura e satisfação dos clientes, a Onside realiza um reajuste de 10% ao ano no valor de seus serviços prestados.

A demanda pelos serviços disponibilizados pela Onside é considerada estável, com altas em determinadas épocas do ano, principalmente nos aluguéis das quadras de areia em meses de inverno. Sendo assim, os preços definidos não são considerados um obstáculo para os clientes.

4.2.4 Comunicação

Atualmente, a Onside faz o uso apenas do *Marketing Orgânico*, através da

disponibilização de imagens de determinados lances ou momentos que ocorrem durante os aluguéis das quadras e são solicitados pelos clientes. Imagens que são publicadas nas redes sociais dos clientes e que acabam realizando a divulgação do espaço da empresa.

Os meios de comunicação utilizados pela Onside são em sua maioria digitais, como Instagram, servindo tanto como vitrine quanto para postagens de eventos e divulgação de recados.

4.2.5 Vendas

A Onside possui espaços de placas de publicidades destinados para venda e exposição de marca de terceiros, situados nas paredes do campo. Tendo como objetivo encontrar parceiros que procuram divulgar suas marcas e ao mesmo tempo apoiar a Onside em seu crescimento. Além disso, a empresa promove a organização de torneios internos de *Beach tennis* e Futevôlei, vendendo vagas de inscrição e buscando patrocinadores que tenham interesse em estampar suas marcas nos espaços de exclusivos nas camisetas dos torneios.

A Onside planeja as vendas de seus espaços de publicidades e divulgação conforme a disponibilidade de placas, analisando oportunidades de encontrar possíveis parceiros interessados. Quando se trata da realização de torneios, a empresa foca na captação de patrocínios, com o intuito de cobrir os custos relacionado à produção das camisetas e organização do torneio.

Atualmente, a Onside não contém uma equipe formada especificamente para vendas. As atividades relacionadas a isso são desempenhadas pelos próprios sócios e pela gerente, conforme a demanda existente. No que diz respeito à análise de vendas, a empresa não faz o uso de controles específicos ou relatórios de acompanhamento.

Mesmo assim, a Onside valoriza a fidelização e um bom relacionamento com seus parceiros, promovendo um ambiente familiar e acolhedor, para isso, a empresa foca no relacionamento pós-venda. Como forma de agradecimento, é de costume presentear seus colaboradores e patrocinadores, além de realizar eventos para confraternização dos mesmos, com o objetivo de reconhecer a importância de todos no crescimento da marca.

Por conta de oferecer apenas serviços, a Onside não utiliza canais de

distribuição física.

4.2.6 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Com base nos resultados analisados na área de *marketing* e vendas, é possível destacar como pontos fortes:

- a) relacionamento próximo com o cliente;
- b) flexibilidade na política de preços;
- c) realização de eventos com intuito de fidelização.

E como pontos fracos:

- a) baixo investimento na realização de publicidades e divulgação da empresa;
- b) falta de sistematização e uso de um planejamento de marketing.

4.3 ÁREA DE OPERAÇÕES

A área de operações da Onside é responsável por manter as atividades operando de forma organizada, garantindo que o atendimento ao cliente ocorra de maneira qualificada, eficiente e nos padrões buscados pela empresa.

4.3.1 Planejamento, programação e controle

A Onside planeja suas operações com base na demanda e procura por horários de aluguéis das quadras, na contratação dos planos de academia e nas reservas para realização de eventos. A programação das atividades é organizada semanalmente, considerando eventos já marcados, aulas e locações. O controle dessas demandas é feito pela gerente, por meio de planilhas de Excel. A empresa busca sempre garantir a otimização das quadras, evitando conflitos de horário e buscando não ficar com quadras sem uso.

4.3.2 Fluxo de Atendimento

O fluxo de atendimento da Onside tem início no estacionamento. Ao chegar, os clientes logo encontram a recepção, onde pode solicitar atendimento. Após isso, ocorre o direcionamento para a devida quadra ou para a academia. O atendimento

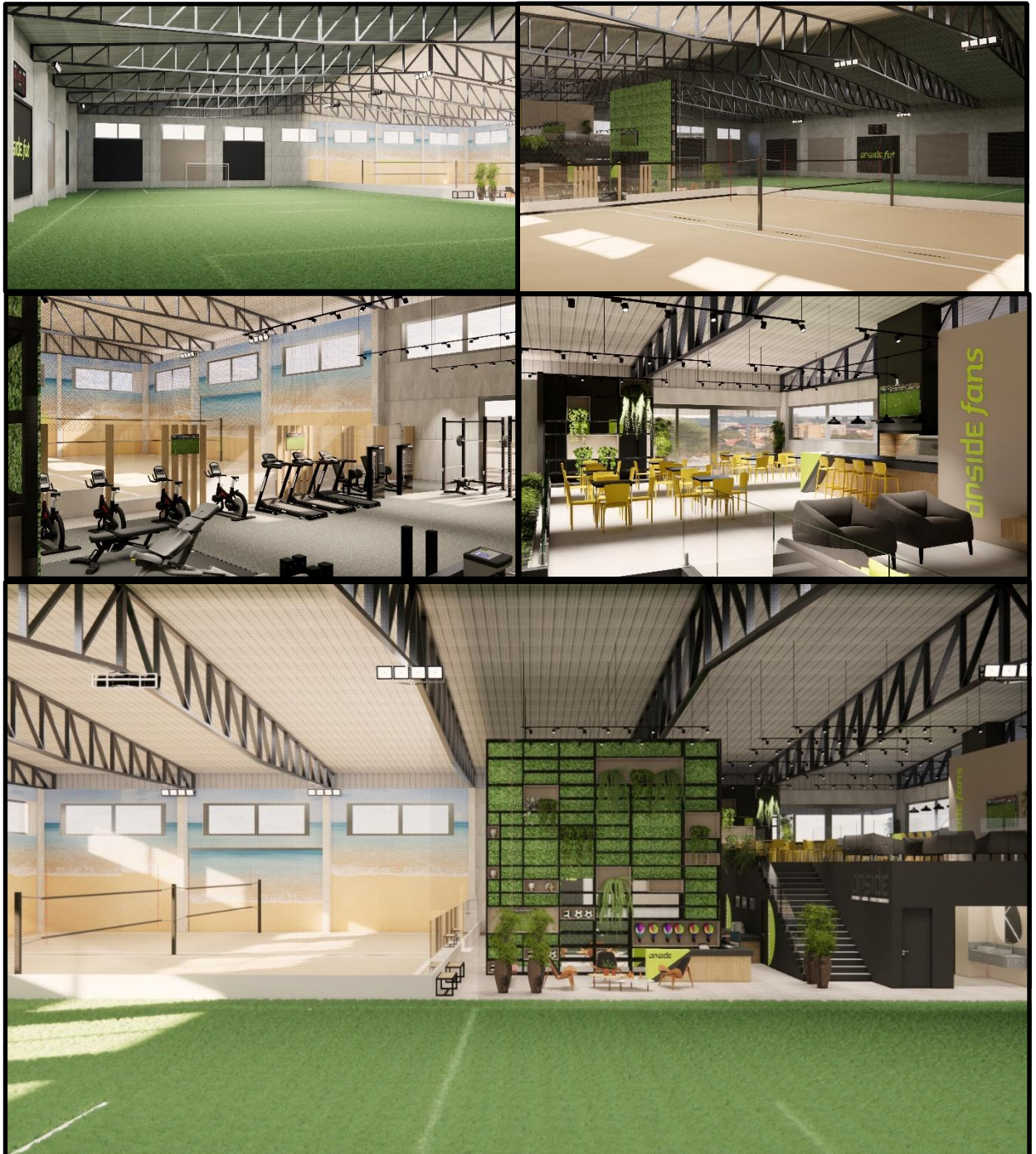
para reservas acontece de forma presencial ou pelas redes sociais (*WhatsApp* e *Instagram*).

4.3.3 Layout

O *layout* da Onside foi projetado para oferecer funcionalidade, conforto e interação entre os clientes. A recepção está localizada no centro do complexo, com sua frente virada ao campo, em sua lateral direita estão as quadras de areia, já no lado esquerdo está a escada que dá acesso ao mezanino (*Onside Food*), local que possui uma visão de todo espaço, e por fim, atrás da recepção encontra-se a academia e a sala de fisioterapia.

O local conta também com dois banheiros (masculino e feminino) na parte inferior, que são adaptados para pessoas com deficiência, e outros dois banheiros (masculino e feminino) na parte superior, onde se encontra o mezanino. Também existem dois vestiários (masculino e feminino) destinados a academia, que se encontram em seu espaço, mais dois vestiários de uso exclusivo para clientes do campo *Society* e também outros dois vestiários (masculino e feminino) para os usuários das quadras de areia, onde o acesso se encontra em um corredor específico, otimizando o uso para seus clientes.

De forma geral, o *layout* da Onside é adequado. Se tratando do estacionamento, existem vagas cobertas e descobertas, havendo a oportunidade de ampliação da área de cobertura nas vagas que ainda não possuem.

Figura 2 – Imagens do *layout* da Onside

Fonte: Fotos do autor (2025).

4.3.4 Manutenção

A Onside realiza a manutenção do espaço de forma periódica ou de casos específicos, no campo *Society* é necessário ter um pequeno cuidado com a grama mantendo a quantidade básica de borrachas. Nas quadras de areia, a empresa realiza

o alinhamento da areia no mínimo duas vezes por semana e também a molha uma vez na semana. Já na academia é feita a inspeção nos equipamentos uma vez ao mês.

4.3.5 Gerência de Reclamações

A Onside recebe as reclamações tanto de forma presencial quanto por meio digital, através do *WhatsApp* ou *Instagram*. A gestão desses *feedbacks* é feita pela gerente e pelos sócios, que buscam entender e analisar de forma rápida para caso seja necessário, tomar uma providência. Embora a empresa não use um sistema formal para registrar essas ocasiões, as principais queixas são anotadas para serem discutidas em reuniões.

4.3.6 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Baseado nas informações da área de operações, é possível identificar alguns pontos fortes, como:

- a) bom aproveitamento das quadras;
- b) flexibilidade no agendamento de horários;
- c) disposição bem planejada do espaço;
- d) cordialidade no atendimento.

E como pontos a serem melhorados:

- a) ausência de um sistema desenvolvido para reclamações;
- b) limitação na cobertura das áreas externas;
- c) ausência de um sistema automático para agendamento de horários.

4.4 ÁREA DE MATERIAIS

A área de materiais tem um papel estratégico de grande importância dentro da organização, sendo responsável por garantir a quantidade adequada de insumos, equipamentos e demais itens necessários para que a prestação de serviços ocorra de maneira eficiente. Essa área engloba desde o planejamento de aquisição até o armazenamento e controle dos materiais utilizados nas atividades da empresa. Uma boa gestão nesta etapa contribui diretamente para a redução de custos, a minimização

de desperdícios e na manutenção de qualidade. A seguir, serão apresentados os principais aspectos relacionados com o funcionamento da Onside.

4.4.1 Planejamento de Aquisição de Materiais

A Onside realiza o planejamento de aquisição de materiais com base no consumo médio e estado dos materiais. A empresa utiliza o controle manual como principal ferramenta de acompanhamento das necessidades de reposição e troca de equipamentos, para garantir a disponibilidade e qualidade dos itens essenciais para o funcionamento das atividades.

Durante o processo de planejamento, são considerados fatores como frequência de uso e situação dos materiais, o que auxilia na busca por uma maior assertividade nas compras. Além disso, condições como urgência nas reposições e orçamento disponível influenciam nas aquisições.

4.4.2 Critérios para Aquisição dos Materiais

A avaliação e realização de compra é realizada pelos sócios e pela gerente, analisando a necessidade e orçamento para aquisição de novos materiais. A empresa adota uma política de compras baseada em custo-benefício e confiança no fornecedor.

Na etapa de escolha dos fornecedores são considerados fatores como qualidade do material, preço e em alguns casos o prazo de entrega, buscando garantir não apenas economia, mas também qualidade e segurança.

4.4.3 Controle dos materiais

O controle de entrada e saída dos materiais é feito por meio de registros manuais em planilhas de Excel, sendo muito importante para o acompanhamento do consumo e reposições. Os itens são armazenados em uma sala destinada à administração.

O controle dos custos relacionados aos materiais é feito por meio de planilhas de Excel. Apesar da empresa não fazer uso de um sistema específico ou cálculo formal do índice de rotação dos estoques, a gerência possui uma percepção sobre

quais itens possuem maior ou menor movimentação.

4.4.4 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Durante a análise da área de materiais, foi possível identificar alguns pontos fortes, como:

- a) agilidade na reposição;
- b) boa comunicação interna;
- c) conhecimento prático sobre as necessidades;
- d) acompanhamento próximo sobre a demanda e estado dos itens.

E como pontos fracos:

- a) ausência de padronização nos registros;
- b) falta de um sistema de controle.

4.5 ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS

A área de gestão de pessoas na Onside é caracterizada por um modelo que propõe uma proximidade entre a liderança e os parceiros da empresa. O estilo de liderança busca integrar os funcionários e colaboradores ao ambiente de trabalho de maneira familiar e agradável, porém organizada e funcional, assim favorecendo a comunicação interna. A gestão de desempenho humano acontece sem o uso de métodos formais de avaliação, mas é feita de forma prática e direta, acompanhada pelos sócios e gerente. A qualidade de vida no trabalho é bastante valorizada, existe uma considerável flexibilidade na resolução de imprevistos pessoais.

No que se refere à rotatividade e ao absenteísmo, a Onside possui uma perspectiva de bastante estabilidade. A empresa mantém os mesmos colaboradores desde a sua inauguração, evidenciando uma taxa de nula de rotatividade. Isso indica uma boa capacidade de gestão da empresa e também a satisfação dos funcionários com o ambiente existente na Onside. Em relação ao absenteísmo, apresenta-se um índice muito baixo, principalmente, pela cultura de flexibilidade adotada pela empresa, onde em situações nas quais os funcionários tiverem compromissos pessoais que coincidam com os dias de escala, os próprios colaboradores, diante da aprovação da gerente, realizam trocas de turnos entre si.

Pelo fato de a Onside possuir uma equipe reduzida e estável, a contratação de

novos colaboradores ocorre raramente. Quando necessário, o sistema de recrutamento e seleção é simples e direto. O processo é conduzido de maneira interna, onde os sócios buscam indicações e no alinhamento do candidato com os valores da empresa, onde priorizam-se perfis que se encaixam com os princípios dos proprietários.

A Onside realiza a remuneração de seus funcionários conforme as diárias trabalhadas, já com seus colaboradores, a empresa possui um acordo de divisão por ceder a estrutura. Esse acordo é feito com cada profissional e na maioria dos casos acontece no modo 60/40 (60% para o profissional e 40% para a empresa). Todos possuem também, acesso a benefícios, como a utilização da estrutura esportiva nos horários livres.

4.5.1 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Diante da análise da área de gestão de pessoas, é possível destacar alguns pontos fortes, como:

- a) estabilidade da equipe;
- b) baixo índice de absenteísmo;
- c) ambiente de trabalho saudável e eficiente;
- d) clima organizacional positivo.

E como também existem alguns pontos fracos, como:

- a) ausência de programas desenvolvidos para avaliação de desempenho;
- b) falta de treinamento contínuo.

4.6 ÁREA DE FINANÇAS

A área financeira da Onside é conduzida de forma simples, porém funcional e organizada, com foco no controle das operações financeiras da empresa. A gestão é feita principalmente pela gerente, com o apoio dos sócios, com base no uso de planilhas de Excel personalizadas.

A gestão de caixa da Onside é feita pela gerente geral por meio de planilhas de Excel desenvolvidas e operadas por ela. Nessas planilhas são controlados dados como contas a pagar e receber e fluxo de caixa. Por mais que esse controle seja feito de forma manual, ele possibilita uma visão clara sobre as movimentações financeiras

da empresa. Quanto a estratégias de aplicação dos excedentes, a empresa realiza investimentos em aplicações financeiras, buscando uma reserva de segurança econômica e possíveis melhorias futuras.

A Onside não trabalha com vendas a prazo, todos os pagamentos são feitos de forma antecipada, o que reduz os riscos de inadimplência e anula a necessidade de um método de aprovação de crédito.

A gestão de custos é realizada em conjuntos pelos sócios e pela gerente, sendo discutida em reuniões mensais. As decisões são tomadas após análise das planilhas financeiras, que permitem uma visão dos custos fixos e variáveis e também para a identificação de oportunidades de redução de despesas.

A contabilidade da Onside é realizada por um escritório contábil terceirizado, que tem a responsabilidade de elaboração das demonstrações financeiras obrigatórias. Esse serviço oferece suporte técnico para a empresa, principalmente em relação as obrigações fiscais e legais.

Atualmente, a empresa não utiliza indicadores financeiros para análise do desempenho econômico. As decisões são baseadas nas análises dos resultados operacionais e controle de caixa.

O planejamento financeiro realizado pela Onside contempla uma margem orçamentária para manutenções e investimentos em aplicações financeiras. Além disso, a empresa faz o controle das despesas fixas, como taxas, impostos, licenças e demais obrigações.

4.6.1 Pontos Fortes e Pontos Fracos

Diante da análise da área financeira da Onside, é possível visualizar alguns pontos fortes, como:

- a) controle direto e organizado do fluxo de caixa;
- b) baixo nível de inadimplência;
- c) planejamento financeiro para despesas fixas e investimentos.

E também pontos fracos, como:

- a) ausência de um sistema de gestão financeira;
- b) falta de uso de indicadores financeiros.

5 ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL E PROPOSTA DE TRABALHO

No presente capítulo será apresentada a análise das ferramentas que foram utilizadas a partir das informações e do funcionamento de cada área da empresa.

5.1 ANÁLISE SWOT

A análise *Swot* da Onside foi feita com base no desenvolvimento da matriz *SWOT*, também conhecida como FOFA. Essa ferramenta possibilita a identificação dos principais fatores que influenciam o ambiente interno e externo da empresa, assim facilitando no planejamento e tomada de decisões. Segundo Valim (2015, p. 3):

“A técnica SWOT é utilizada para identificar os pontos fortes e fracos internos de uma empresa e as oportunidades e ameaças impostas pelo ambiente externo. Isso é realizado para se obter informações sobre questões-chave para a organização, fazendo com que possa se posicionar e tirar vantagem de determinadas oportunidades do ambiente ou até evitar as ameaças que são identificadas na análise.”

O Quadro 1 apresenta os pontos fortes e fracos (ambiente interno) e as oportunidades e ameaças (ambiente externo), identificados a partir da análise das áreas da empresa.

Quadro 1 – Análise Swot

Ambiente Interno	
PONTOS FRACOS	PONTOS FORTES
a) Ausência de sistema integrado e desenvolvido; b) Limitações na análise de dados; c) Comunicação informal e falta de documentação; d) Baixo investimento em publicidade e divulgação; e) Falta de planejamento de marketing; f) Ausência de sistema para reclamações e agendamentos; g) Limitação na cobertura externa; h) Ausência de padronização nos registros de materiais; i) Falta de sistema de controle de materiais; j) Falta de sistema de avaliação de desempenho; k) Ausência de treinamento contínuo; l) Ausência de sistema de gestão financeira; m) Falta de uso de indicadores financeiros.	a) Comunicação ágil e direta; b) Gestão de dados simples; c) Foco em resultados práticos; e) Ambiente colaborativo; f) Relacionamento próximo com o cliente; g) Flexibilidade na política de preços; h) Realização de eventos para fidelização; i) Bom aproveitamento das quadras; j) Flexibilidade no agendamento; k) Disposição bem planejada do espaço; l) Cordialidade no atendimento; m) Agilidade na reposição de materiais; n) Boa comunicação interna; o) Estabilidade da equipe; p) Baixo índice de absenteísmo; q) Clima organizacional positivo; r) Controle organizado do Caixa; s) Planejamento financeiro para despesas.

Ambiente Externo	
AMEAÇAS	OPORTUNIDADES
a) Mudanças econômicas que afetem a renda dos clientes; b) Alterações nas legislações; c) Concorrência com novos empreendimentos.	a) Investimentos em tecnologias de gestão; b) Crescimento da cultura de bem-estar e procura por serviços esportivos; c) Projetos de lei de incentivo ao esporte; d) Realização de torneios esportivos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Através da análise da matriz *Swot* realizada, foram identificados aspectos internos e externos que impactam diretamente o desempenho da empresa. Com base no que acontece internamente, é possível observar diversos pontos fortes que estão suprindo as demandas nas operações do dia a dia, como a comunicação ágil e direta, o relacionamento próximo com os clientes e na flexibilidade no agendamento de eventos e horários de alugueis, também é possível citar um ambiente e clima organizacional positivo. Esses fatores demonstram uma cultura saudável, com foco na satisfação do cliente e nos resultados determinados pela empresa.

Entretanto, também foram analisados pontos fracos que limitam o potencial da empresa, principalmente pela falta do uso de sistemas integrados e desenvolvidos para a gestão financeira e a ausência de planejamento e ações estruturadas de marketing.

Além disso, existem oportunidades que podem ser exploradas pela Onside, como o aumento da procura por serviços esportivos, a realização de torneios e os projetos de incentivo ao esporte. Esses fatores, se relacionados com os pontos fortes como, o bom relacionamento com o cliente e o ambiente positivo que a Onside oferece, pode-se buscar o fortalecimento da marca e uma maior fidelização de seus frequentadores. Ainda assim, a adoção de tecnologias de gestão pode ser um caminho eficaz para um fortalecimento interno.

Porém, também possuem ameaças como as mudanças econômicas que impactam na renda dos clientes e o surgimento de novos concorrentes. Nesse sentido é necessário buscar que os pontos fortes caminhem junto com as oportunidades existentes.

5.2 CANVAS

Com base na análise das áreas que compõe a Onside, foi desenvolvido o CANVAS da empresa, que é uma ferramenta visual que auxilia na descrição e visualização do funcionamento da organização. Segundo Medeiros (2015) os painéis gerados com o uso dessa ferramenta têm a função de monitorar os processos, ajudando os profissionais a analisarem os passos que já foram tomados e os que ainda devem ser realizados.

O Quadro 2 detalha o funcionamento das áreas da empresa.

Figura 3 - Canvas

Parcerias principais a) Profissionais de educação física e fisioterapia; b) Empresas que buscam as placas de publicidade.	Atividades principais a) Aluguel de quadras; b) Treinos funcionais; c) Aluguel de espaço para eventos.	Proposta de valor a) Esporte, saúde e entretenimento; b) Ambiente familiar e agradável;	Relacionamento com o cliente a) Atendimento personalizado e direto; b) Ambiente familiar; c) Fidelização.	Segmentos de Clientes a) Praticantes de esportes; b) Pessoas que valorizam bem-estar; c) Clientes que procuram cuidado com a saúde.
Recursos principais a) Equipe operacional; b) Estrutura física; c) Controle de caixa organizado		Canais a) Atendimento personalizado e direto; b) Ambiente familiar; c) Fidelização.		
Estrutura de Custos a) Manutenção e limpeza do espaço; b) Aquisição e reposição dos materiais; c) Pagamento dos colaboradores; d) Custos com eventos e torneios.			Fonte de Receita a) Mensalidades da academia e pacotes de horários das quadras; b) Aluguel de quadras avulso; c) Aluguel do espaço para eventos; d) Inscrições nos torneios; e) Placas de publicidade.	

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Entre as parcerias principais da Onside, destacam-se os profissionais de educação física e fisioterapia que atuam diretamente nas atividades do dia a dia, além das empresas parceiras que buscam a divulgação de suas marcas nas placas de publicidade. Ligado a isso, é possível citar os aluguéis das quadras, treinos funcionais na academia e disponibilização do espaço para eventos, como as principais atividades da empresa.

Tratando-se dos principais recursos, a Onside conta com uma equipe operacional capacitada, uma estrutura física diferenciada e adequada e um controle de caixa bem organizado.

A proposta de valor está centrada na promoção com qualidade de esporte,

saúde e entretenimento, relacionado com um ambiente familiar e agradável. Isso está aliado com o relacionamento com os clientes, onde a empresa busca construir um atendimento personalizado e direto, procurando criar laços e fidelidade com seu público.

A estrutura de custos inclui os gastos com manutenção e limpeza do espaço, aquisição e reposição de materiais, pagamento dos colaboradores e custos com a realização de torneios. Já as fontes de receita da Onside estão ligadas com as mensalidades da academia e pacotes de horários das quadras, aluguéis avulsos das quadras e do espaço para eventos, inscrições nos torneios e com a venda das placas de publicidade.

5.3 TEMA E CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Em um mercado cada vez mais competitivo, a eficiência na gestão financeira torna-se um diferencial e determinante fator para o crescimento de qualquer empresa. Segundo Scheuer (2020) as estratégias e ações tomadas pelas organizações em relação a questões da área de gestão financeira, estão diretamente relacionadas com o sucesso ou insucesso das empresas.

A Onside observa um aumento na demanda e busca pelos serviços oferecidos, com isso também é possível reconhecer uma oportunidade de tornar os processos interno mais sistematizados e eficientes. Como a empresa ainda não conta com um sistema para a gestão de informações, existe um desafio maior na análise e tomada de decisões com base em dados precisos. Essa ausência aumenta o risco de erros, gera um trabalho maior em relação a atualização das planilhas e limita a visão dos dados para tomadas de decisões.

A relevância do estudo está na possibilidade de propor à Onside uma análise concreta sobre os benefícios da implantação de um sistema automatizado, contribuindo para a agilidade na tomada de decisões e uma assertividade maior. O desenvolvimento da matriz *SWOT* permitiu observar as características da empresa, quanto as forças, a abertura para melhorias e busca por inovação se destacam, bem como reconhecer as fraquezas, como a informalidade dos processos internos. As oportunidades de crescimento do mercado esportivo, gera um contraste com as ameaças como a instabilidade econômica, reforçando a importância da eficiência na gestão financeira.

Diante disso, a questão que norteia a presente pesquisa é: Existe viabilidade e necessidade para a implantação de um sistema de gestão de informações?

5.4 OBJETIVO GERAL

Analisar a viabilidade da implantação de um sistema de gestão de informações.

5.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

- a) definir requisitos que o sistema deve atender
- b) alinhar orçamento para investimento;
- c) buscar opções no mercado;
- d) definir critérios de escolha para o sistema de informação;
- e) analisar a viabilidade financeira e operacional para a proposta.

5.6 JUSTIFICATIVA

A proposta deste trabalho se justifica pela importância estratégica da gestão da informação em contextos empresariais, principalmente em organizações que estão em fase de consolidação e crescimento, como a Onside. Com base nas análises feitas é possível observar que em alguns processos acontece um retrabalho e muitas vezes é executado de maneira mais complexa por conta de ser feito manualmente. Assim aumentando as chances de erros e dificultando a visão dos dados.

A implementação de um sistema de gestão de informações vai além de uma possibilidade de evolução tecnológica, mas também se trata de um instrumento capaz de apoiar a tomada de decisões, otimizar processos internos e aumentar a competitividade organizacional.

Segundo Davenport (1998), o gerenciamento das informações se torna uma vantagem competitiva, pois com o uso da informação, os gestores conseguem tomar melhores decisões sobre processos, monitorar os clientes e concorrentes e avaliar os resultados de suas estratégias. Sendo assim, este projeto visa colaborar para que a Onside fortaleça sua estrutura de gestão e mantenha sua proposta de valor alinhada com a demanda crescente de seus serviços.

A relevância do projeto para a empresa se manifesta em diversos aspectos. A busca pelos serviços oferecidos pela Onside vem apresentando crescimento constante, e com isso, a empresa enfrenta desafios operacionais relacionados à organização e análise de informações. Como evidenciado nas análises realizadas, a empresa faz uso de planilhas e meios informais para organização e controle de dados financeiros, reservas, estoque e relacionamento com clientes, o que limita a eficiência. A adoção de um sistema integrado de gestão de informações poderá proporcionar ganhos significativos, como maior agilidade no acesso a dados, dados mais precisos, automação de processos e melhor controle financeiro. Para Laudon e Laudon (2014), entre as ferramentas disponíveis para os gestores, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre as mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade.

Além disso, o momento atual é considerado apropriado para a implantação da proposta. Os motivos para essa avaliação foram percebidos através das análises e acompanhamentos feitos com a Onside. Destacando estabilidade organizacional e financeira, baixo índice de rotatividade de equipe, controle de caixa organizado e um ambiente de trabalho positivo. Estes fatores apontam que a empresa está preparada para realizar mudanças estruturais, tanto em termos de cultura organizacional quanto de recursos. Além do atual cenário externo favorável, em que há uma busca crescente por cuidados com o bem-estar e das práticas esportivas pela sociedade, como evidenciado na análise do macroambiente. Segundo Zanatta e Ferreira (2012), as empresas devem utilizar como base as informações e os controles de análise eficientes para reunir seus esforços.

Por fim, a viabilidade do desenvolvimento deste projeto é permitida pelo acesso facilitado a informações internas da empresa, pela proximidade dos gestores com os processos do dia a dia e pela abertura à inovação que os sócios demonstram. A empresa conta com registros, mesmo que realizados manualmente, de sua operação, o que permitirá mapear os requisitos, customizar e atualizar as informações na ferramenta tecnológica com base na realidade concreta. Além disso, o fato de o estudo ser realizado a partir da observação direta e apoio da gerência da Onside garante a disponibilidade de dados confiáveis e a possibilidade de implementação prática dos resultados.

Dessa forma, o presente projeto pretende não apenas estudar a viabilidade técnica e financeira da implantação de um sistema de gestão de informações, mas

também contribuir efetivamente para o crescimento e desenvolvimento sustentável da Onside, alinhando-a às melhores práticas de gestão e fortalecendo sua posição no mercado regional.

6 REVISÃO DA LITERATURA

Os sistemas de informação não se limitam apenas ao processamento e armazenamento de dados, mas representam ferramentas estratégicas que podem reorganizar estruturas e modelos de negócios. Como destacam Teles e Amorim (2013, p.3), “os sistemas auxiliam as empresas a estenderem seu alcance a lugares distantes, terem novos produtos e serviços, reorganizarem fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformarem radicalmente a forma como conduzem os negócios”.

Portanto, este capítulo busca reunir contribuições de diversos autores, a fim de esclarecer conceitos, tipologias, impactos, desafios, além das tendências e inovações relacionadas aos sistemas de informação.

6.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

No cenário atual, onde as organizações buscam e necessitam de ferramentas que auxiliem no processamento, na busca e no armazenamento de informações, os sistemas de informações estão se tornando cada vez mais essenciais para a gestão organizacional das empresas. Conforme afirma Laudon e Laudon (2014), um sistema de informações (SI) é um conjunto de componentes, que juntos coletam, processam, armazenam e distribuem as informações, de maneira a apoiar as tomadas de decisões no controle de uma organização.

Os sistemas de informações permitem transformar dados brutos em informações bastante significativas para análise, gerando valor às operações. Segundo Batista (2004), o sistema de informação, enquanto subsistema de uma empresa, pode ser definido como um banco de dados ou informações de entradas que tenham por finalidade gerar informações de saída e assim atender necessidades existentes.

Além disso, Rezende (2002) destaca a diferença entre dado e informação, onde que, o dado é um componente da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que quando apresentado sozinho, não contém significado claro. Já a informação, é um dado trabalhado, transformado em algo útil e com valor agregado, apresentando sentido para quem usa.

Laudon e Laudon (2023) explicam que dentro de um sistema existem três atividades que juntas produzem a informação final. Esses passos são: entrada,

processamento e saída. A entrada busca realizar a coleta dos dados brutos de dentro da empresa ou do ambiente externo. No processamento acontece a conversão da entrada bruta para uma análise mais significativa. E na saída é realizada a transferência das informações processadas para as pessoas responsáveis.

Stair e Reynolds (2021) complementam essa visão ao abordarem o tema valor da informação. Segundo eles, “O valor da informação está diretamente ligado a como ela ajuda os tomadores de decisões a alcançarem os objetivos da organização.” (Stair e Reynolds, 2021, página 8). Nessa mesma linha, Rezende (2002) complementa com o conceito de conhecimento, explicando que quando a informação é bem trabalhada e entendida e começa a gerar cenários e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento.

Stair e Reynolds (2021), enfatizam que a qualidade da informação deve ser considerada como um aspecto de alto valor, para isso deve-se apresentar características como precisão, conter todos os fatos importantes, confiabilidade, segurança e simples de ser entendida. Para que com isso, apresente atributos que realmente contribuam para a tomada de decisão.

Contudo, é possível entender que os sistemas de informação representam, em uma organização, mais que uma simples ferramenta tecnológica, eles formam um subsistema essencial no dia a dia das empresas, fornecendo suporte nas atividades gerenciais e nos planos estratégicos.

6.1.1 Evolução histórica dos Sistemas de Informação

A evolução dos sistemas de informação está relacionada diretamente com o avanço da tecnologia e conforme as organizações apresentam diferentes necessidades ao longo do tempo.

Na década de 60, o foco das organizações era em respeito ao “processamento de dados”, dando ênfase em tarefas repetitivas e rotineiras, como por exemplo, folha de pagamento e controle de estoque. Como explicam Stair e Reynolds (2021), o principal objetivo, nessa fase, era de automatizar certos processos administrativos, para com isso reduzir erros humanos e aumentar a eficiência nas operações.

Na década de 70, começa a acontecer a transição para os sistemas de informações gerenciais (SIG), conforme Veiga (2006), esses novos sistemas eram usados para produzir relatórios estruturados para auxiliar nas tomadas de decisão,

como por exemplo relatório de lucros, balanços e relatórios de vendas.

Durante os anos 80, com o surgimento de computadores pessoais e o crescimento da competitividade empresarial, surgiram os sistemas de apoio à decisão (SAD), que buscavam oferecer dados e análises mais sofisticadas para a solução de problemas e decisões complexas. Segundo Turban, Sharda e Delen (2010), esses sistemas continham dados internos e externos, que permitiam simulações para o desenvolvimento de estratégias mais assertivas.

Em meados da década de 80, com a popularização da internet, os sistemas de informação estratégica (SIE), começaram a se destacar por suas vantagens de criar vantagens competitivas sustentáveis. Veiga (2006) explica que o SIE é a evolução natural dos sistemas de informação para gestão, muito por conta da necessidade que as empresas apresentavam de utilizar suas informações relevantes para obter vantagem em relação a concorrência.

No cenário atual, marcado por constante evolução digital e tecnológica, destacam-se os sistemas de gestão (ERP), os sistemas conhecidos como BI (business intelligence) e, mais recente ainda, os sistemas de Big Data e IA (inteligência artificial). Laudon e Laudon (2023) explanam que esses sistemas possibilitam as empresas usufruírem de informações em tempo real, com análises precisas e automação inteligente para auxiliar nos processos de tomada de decisão.

Contudo, é possível perceber que os sistemas de informação possuem grande relevância no dia a dia das organizações e passaram de meras ferramentas de processamento de dados para estruturas essenciais e estratégicas, onde conseguem evoluir e adaptar-se conforme as exigências do ambiente corporativo. Dessa forma, entende-se que a informação se tornou um recurso de extrema valia para a competitividade organizacional.

6.1.2 Componentes de um Sistema de Informação

Os sistemas de informação são compostos por alguns elementos interdependentes que, quando relacionados, apresentam um conjunto de informações que permitem a coleta, o processamento, o armazenamento e a distribuição das mesmas dentro de uma empresa. Conforme Laudon e Laudon (2014), existem cinco elementos principais que compõe a infraestrutura, são eles: *hardware*, *software*, gestão de dados, recurso de rede e telecomunicação e recursos humanos.

6.1.2.1 Hardware

A respeito do elemento de *hardware*, Armelin, Silva e Colucci (2016) explicam que ele é representado por todo componente eletrônico, como por exemplos, os computadores, os monitores, os servidores, entre outros. Ou seja, são através deles que os dados entram, saem ou são armazenados. Wakulicz (2016) reforça a importância e relevância do Hardware, quando apresenta a Unidade Central de Processamento (UCP), um componente de *hardware*, responsável pela realização do processamento dos dados de entrada, transformando-os em dados de saída.

Segundo Hooker (2021) para exemplificar o desempenho e a funcionalidade do hardware, a história mostra que o hardware desempenhou um papel crucial em decidir quais ideias de IA teriam sucesso e quais falhariam. Sendo assim, percebe-se então que a evolução do *hardware* tem sido determinante para o desempenho organizacional das empresas, tornando os processos mais ágeis e confiáveis. Sem esse recurso o funcionamento do sistema pode ser comprometido, causando dificuldades para a gestão e atividades empresariais.

6.1.2.2 Software

O *software* é uma peça de suma importância para o funcionamento dos sistemas, Batista (2004, página 84) afirma que “podem ser confundidos com a “alma da máquina”, pois sem eles o computador não funcionaria.”

Laudon e Laudon (2014) complementam que esse componente pode ser dividido em dois, os *softwares* de sistema e os softwares aplicativos. Os *softwares* de sistema gerenciam os recursos e as atividades do computador. Já os *softwares* aplicativos, manipulam o computador para uma tarefa específica, como exemplo disso, a realização do processamento de um pedido.

6.1.2.3 Gestão de dados

Os dados representam mais do que a simples matéria-prima dos sistemas de informação, como explica Wakulicz (2016), os dados devem ser tratados como um recurso para uso e benefício dos integrantes de uma organização. Turban, Sharda e Delen (2010) explanam que após a coleta, a organização e o processamento dos

dados, são geradas informações que podem ser utilizadas no apoio à tomada de decisões.

Em contrapartida, não basta apenas ter acesso à informação. Conforme destacam Chaffey e Wood (2005), os gestores podem enfrentar dificuldade ou até serem impedidos de tomar decisões adequadas quando se deparam com o excesso, a escassez e com a qualidade questionável da informação. Dessa forma, a gestão eficaz dos dados torna-se um desafio primordial para garantir suporte concreto ao processo de tomada de decisão.

6.1.2.4 Recurso de rede e telecomunicação

As redes e os sistemas de telecomunicações se tornaram essenciais no cenário atual, não só no âmbito empresarial, mas também no dia a dia das pessoas, Armelin, Silva e Colucci (2016, p. 56), afirmam que é praticamente inviável conduzir negócios sem a utilização dos sistemas de telecomunicações, sobretudo diante da influência das redes e da internet sobre diferentes tipos de transações.

Laudon e Laudon (2014, p. 216) conceituam uma rede como: “uma rede consiste em dois ou mais computadores conectados”. Com base nisso, os recursos de rede são indispensáveis no dia a dia de uma organização, desde as operações comerciais até uma simples colaboração interna.

6.1.2.5 Recursos humanos

Este recurso diz respeito as pessoas que possuem grande relevância nos sistemas de informação, pois são elas que suprem as necessidades de operá-los, alimentando, interpretando e usufruindo das informações geradas. Stair e Reynolds (2015, p. 17) afirmam isso quando dizem: “As pessoas são o elemento mais importante na maioria dos sistemas de informação baseados em computador. Elas fazem a diferença entre o sucesso e o fracasso da maioria das organizações.”

Conforme Wakulicz (2016), os recursos humanos abrangem os usuários finais e os profissionais em sistemas de informação. Os usuários finais são as pessoas que utilizam um sistema de informação ou a própria informação gerada pelo sistema, por exemplo, vendedores. E os profissionais em sistemas de informação são os responsáveis por desenvolver, realizar as manutenções e suporte do sistema, por

exemplo, programadores.

6.1.3 Tipos de sistemas de informação

Os sistemas de informação podem ser classificados em categorias diferentes, com base na natureza de suas atividades e em como apoiam as organizações. De acordo com Laudon e Laudon (2014), os principais tipos de sistemas de informação são: Sistemas de processamento de transações (SPTs), sistemas de informação gerencial (SIGs), sistemas de apoio à tomada de decisão (SADs) e sistemas de informação executiva (SAEs).

6.1.3.1 Sistemas de processamento de transações (SPTs)

João (2012) apresenta como principal objetivo dos sistemas de processamento de transações, o registro e controle das atividades rotineiras da empresa, gerando informações e respostas sobre estoque, andamento das vendas, recebimentos, entradas e saídas de recursos financeiros, entre outros.

Esse tipo de sistema realiza operações de extrema importância para o andamento das organizações, segundo Stair e Reynolds (2015), esses sistemas proporcionam precisão e agilidade no tratamento de dados, além disso, constituem a base para os demais sistemas gerenciais, pois disponibilizam informações primárias que alimentam os níveis tático e estratégico da gestão.

6.1.3.2 Sistemas de informação gerencial (SIGs)

Oliveira (1998) define os Sistemas de informação gerencial como um processo que transforma dados em informações relevantes, as quais são utilizadas pela estrutura decisória da organização. Além disso, esses sistemas oferecem suporte administrativo, contribuindo para a otimização dos resultados e para o alcance dos objetivos empresariais.

Complementarmente, segundo Perottoni *et al.* (2001), o SIG busca agregar dados provenientes das operações da empresa, fornecendo informações sólidas sobre determinado processo em um período específico de tempo, o que possibilita uma visão mais clara e integrada do desempenho organizacional.

6.1.3.3 Sistemas de apoio à tomada de decisão (SADs)

O objetivo dos sistemas de apoio à tomada de decisão (SAD) é auxiliar os gestores em escolhas mais complexas, especialmente em situações que envolvem incertezas. Para isso, esses sistemas combinam dados, modelos analíticos e ferramentas de simulação e projeção Turban, Sharda e Delen (2010). Dessa forma, ampliam a visão do gestor ao oferecer cenários alternativos que facilitam a definição de soluções mais adequadas. Laudon e Laudon (2014) acrescentam que, além de reunir informações internas provenientes de outros sistemas organizacionais, os sistemas de apoio à tomada de decisão também possuem a capacidade de utilizar dados de fontes externas, ampliando a cobertura e a qualidade do suporte fornecido ao processo de decisão.

6.1.3.4 Sistemas de informação executiva (SAEs)

Os sistemas de informação executiva, são destinados à alta administração da empresa, onde é necessário lidar com questões estratégicas e tendências de longo prazo. Sendo assim, esse tipo de sistema, conforme Laudon e Laudon (2014), aborda demandas não rotineiras, apresentando informações estratégicas, frequentemente por meio de painéis gráficos, indicadores de desempenho e tendências de mercado.

Além dos tipos principais, a literatura também apresenta sistemas voltados a áreas específicas, como os Sistemas de Automação de Escritório (OAS), que facilitam atividades administrativas por meio de *softwares* de produtividade Stair e Reynolds (2021), e os Sistemas de Gestão Integrada (ERP), que integram diferentes áreas da empresa em uma única plataforma, proporcionando maior eficiência e controle dos processos organizacionais Turban, Sharda e Delen (2010).

Dessa forma, cada tipo de sistema de informação desempenha um papel fundamental no apoio às atividades empresariais, seja no nível operacional, tático ou estratégico, compondo um ecossistema que sustenta a competitividade organizacional.

6.1.4 Impactos e desafios da implementação de Sistemas de Informação

A implementação de sistemas de informação representa um marco estratégico para as organizações, visto que a quantidade de dados gerados está aumentando cada vez mais, assim tornando-se necessário para regulamentar, monitorar e organizar processos. Esses sistemas têm influência direta em seus processos, pessoas e estruturas.

Segundo Freitas e Teófilo (2008, p. 4) o sistema de informação “fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente; além de principal fonte de informação para apoio tomada de decisão”. Contudo, sua adoção também envolve desafios relacionados a custos, dificuldades a transformações culturais e risco de falhas no processo de implantação.

Os impactos podem ser observados em diferentes dimensões da organização:

- a) eficiência operacional: Segundo Stair e Reynolds (2015), os sistemas auxiliam na automatização da realização dos processos, tornando-os mais ágeis e precisos para as empresas;
- b) apoio à tomada de decisão: Com a transformação de dados em informações, sendo elas relevantes, os sistemas possibilitam maior clareza aos gestores nas tomadas de decisões, apoiando a escolha de opções táticas e estratégicas, Turban, Sharda e Delen (2010);
- c) inovação e vantagem competitiva: Laudon e Laudon (2014) destacam que quando bem utilizados, os sistemas de informação podem direcionar a criação de novos modelos de negócio, melhorar o relacionamento com clientes e tornar a empresa mais competitiva quando comparada aos seus concorrentes;
- d) integração organizacional: Para Martins e Bremer (2002), a integração, de sistemas como ERP, surgem como um meio de potencializar a eficiência e a sincronia das empresas, reduzindo redundâncias e melhorando a comunicação interna.

Apesar dos benefícios, a adoção desses sistemas apresenta desafios que necessitam ser bem avaliados:

- a) custos elevados: Stair e Reynolds (2015), salientam que para a implantação de um sistema o investimento pode ser alto, especialmente para pequenas e médias empresas;
- b) resistência a mudança: Para Teles e Amorim (2013), a resistência à

mudança é uma grande dificuldade ao sucesso dos sistemas de informação, tendo em vista que as pessoas são parte integrante dos sistemas.

- c) complexidade tecnológica: A grande diversidade de opções existentes no mercado e a constante evolução tecnológica tornam a escolha e a atualização dos sistemas um grande desafio, conforme Laudon e Laudon (2014);
- d) riscos de segurança e privacidade: Segundo Cavusoglu, Mishra e Raghunathan (2004), as violações de segurança podem ter um impacto significativo nos valores de mercado da empresa, com estimativas apontando para uma perda média de aproximadamente 2,1% do valor de mercado em dois dias após um incidente.

Diante dos impactos e desafios, percebe-se que a implantação de sistemas de informação deve ser realizada com base em um planejamento estratégico, considerando fatores técnicos, humanos e organizacionais. Mais do que a aquisição de tecnologia, trata-se de preparar as pessoas e os processos para esta mudança, garantindo que os objetivos organizacionais sejam alcançados de forma sustentável.

6.1.5 Tendências e inovações aos Sistemas de Informação

No cenário atual, marcado pela rápida evolução tecnológica, os sistemas de informação também acompanham esses avanços, assim ampliando sua capacidade de apoiar a tomada de decisões, fortalecer a competitividade das empresas e impulsionar inovações. Tais inovações não apenas transformam os processos rotineiros das organizações, como também produzem impactos significativos na economia global.

Uma das principais tendências é a computação em nuvem (*cloud computing*), essa ferramenta possibilita o acesso e armazenamento de informações em necessidade de grandes máquinas (*hardware*). Conforme explica Sousa, Moreira e Machado (2009), a computação em nuvem foi planejada e desenvolvida com o objetivo de proporcionar serviços de fácil acesso, baixo custo e com garantias de disponibilidade. No entanto, há preocupações especialmente sobre a falta de privacidade da informação, uma vez que o controle da nuvem é feito por fornecedores centralizados, Marinos e Briscoe (2009).

Outra inovação relevante é o uso de *Big Data* e *Business Intelligence* (BI), ambas voltadas para a transformação de grandes volumes de dados em informações estratégicas de forma ágil e eficiente. De acordo com Mayer-Schönberger e Cukier (2013, p. 10), “*Big Data* tem a ver com ‘o quê’, e não com o porquê. Nem sempre precisamos saber a causa de um fenômeno; em vez disso, podemos deixar que os dados falem por si”. Já em relação ao BI, João (2012) explica que essa ferramenta é composta por um conjunto de metodologias de gestão, cuja principal função é proporcionar melhorias nos processos de tomada de decisão, por meio da análise estruturada e da apresentação de informações relevantes.

A Inteligência Artificial (IA) tem ganhado destaque constantemente, principalmente na automação de processos e rápida análise de dados. Gill e Kaur (2023) indicam que os modelos de IA são capazes de gerar novas informações através da descoberta de tendências e padrões relevantes em dados previamente coletados. Já Davenport e Ronanki (2018) explicam que mesmo com os desafios éticos relacionados à privacidade dos dados, essa ferramenta pode gerar grandes vantagens competitivas quando combinada com a estratégia organizacional da empresa.

Outro elemento que fortalece os sistemas de informação é a Internet das coisas (IoT), que segundo Carrion e Quaresma (2019, p. 53) “trata-se de um ecossistema que conecta objetos físicos, através de um endereço de IP3 ou outra rede, para trocar, armazenar e coletar dados para consumidores e empresas.”

Com o aumento considerável do uso de dados, a segurança da informação torna-se uma preocupação pertinente. Stair e Reynolds (2015) reforçam que a proteção de dados deve acompanhar a complexidade dos sistemas atuais, evitando riscos de vazamento e ataques cibernéticos.

Por fim, ao olhar para o futuro, é possível identificar a tendência de integração entre tecnologias como IA, *Big Data*, IoT e *blockchain*, que juntas podem transformar ainda mais a forma como as organizações utilizam a informação. Laudon e Laudon (2023) destacam que os sistemas de informação terão papel essencial no suporte à sustentabilidade e às práticas de governança corporativa (ESG), alinhando inovação tecnológica a valores sociais e ambientais.

A revisão da literatura permitiu compreender a relevância dos sistemas de informação no ambiente organizacional contemporâneo. Foi possível observar que os sistemas de informação não se restringem apenas ao suporte operacional, mas configuram-se como ferramentas estratégicas capazes de gerar vantagem

competitiva, apoiar a tomada de decisão e possibilitar maior integração entre processos internos e externos.

7 METODOLOGIA

A metodologia busca definir os passos ou etapas que serão percorridos para alcançar os resultados e objetivos definidos. Neste capítulo, são descritos os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, apresentando a caracterização do estudo, os métodos de coleta e análise dos dados.

7.1 DELINEAMENTO

Esta pesquisa adota uma metodologia de abordagem qualitativa, buscando explorar em detalhe a questão abordada. Para isso, o foco está na análise das percepções, informações e interpretações que os indivíduos atribuem ao ambiente organizacional. Conforme Minayo (2012), a pesquisa qualitativa é essencial para capturar a essência do que as pessoas pensam e sentem, explorando seus significados, crenças e valores, em vez de apenas contar dados. De forma complementar, Creswell (2014) destaca que esse tipo de abordagem é apropriado quando o pesquisador pretende se aprofundar em um problema e interpretar a realidade a partir da perspectiva dos participantes. Nessa mesma linha, Godoy (1995) ressalta que a pesquisa qualitativa permite entender a complexidade dos fenômenos sociais e organizacionais. Dessa forma, essa abordagem oferece uma compreensão mais ampla e integrada, atendendo aos objetivos do estudo.

O delineamento da pesquisa é por meio de uma abordagem exploratória, pois busca tornar o problema mais explícito e auxiliar na construção de hipóteses ou questões futuras. Segundo Gil (2008) pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar uma visão geral e aproximada de um determinado tema ou fato. Vergara (2016, p. 74) acrescenta que, “A pesquisa exploratória é realizada em áreas nas quais há pouco conhecimento acumulado e sistematizado, sendo apropriada para proporcionar maior familiaridade com o problema e torná-lo mais explícito.”

O estudo de caso é uma pesquisa qualitativa que foca em uma análise detalhada de um acontecimento. Seu objetivo é compreender com clareza um ambiente, uma pessoa ou uma situação específica. Como explica Godoy (1995), essa abordagem é ideal para responder às perguntas "como" e "por quê" certos eventos acontecem, especialmente quando as diferenças entre o acontecimento e o seu contexto não são claras.

Além disso, Creswell (2014) descreve o estudo de caso como uma investigação que explora um sistema único ou múltiplos sistemas (os casos), ao longo do tempo. Para isso, são usadas diversas fontes de dados, como entrevistas, observações e documentos. Ao final, a pesquisa apresenta uma descrição detalhada e os temas que surgiram a partir do caso analisado.

7.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

Na pesquisa qualitativa, a seleção dos participantes não obedece a critérios de representatividade estatística, pois seu objetivo principal é explorar ao máximo as opiniões e as diferentes representações sobre o assunto em questão, Bauer e Gaskell (2002), buscando "maximizar a oportunidade de compreender as diferentes posições tomadas pelos membros do meio social" Bauer e Gaskell (2002, p. 68). Essa profundidade de entendimento é muito importante, pois, como destaca Creswell (2014), a pesquisa qualitativa é essencial quando procura-se ter um entendimento completo e detalhado da situação.

No caso da empresa em estudo, os participantes foram a gerente e um dos sócios proprietários, onde colocaram-se a disposição e abriram as portas da empresa para o estudo.

7.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Foi utilizada a técnica da observação não estruturada ou assistemática, que segundo Lakatos e Marconi (2017), consiste em recolher e registrar informações e fatos de maneira casual, sem tamanha formalidade e uso de meios técnicos, não sendo necessária a aplicação de um roteiro para ser seguido, possibilitando maior liberdade ao entrevistado.

7.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

Para a análise dos dados coletados, recomenda-se, segundo Cauchick-Miguel (2007), desenvolver um relatório da pesquisa, realizando uma redução dos dados para incluir o que é realmente essencial para o entendimento e alcance do objetivo. Para isso, foi usada a análise de conteúdo, que busca auxiliar na interpretação das

informações coletadas e observadas. Bardin (1997) explica que esse método de análise permite identificar categorias, padrões e significados nos dados, possibilitando o entendimento sobre o contexto que esses dados estão presentes na situação observada.

8 RECOMENDAÇÕES

O presente capítulo tem como objetivo apresentar recomendações estratégicas para a empresa Onside, baseadas nos resultados do diagnóstico organizacional. De início, retoma-se o problema identificado, analisando suas causas e os impactos sobre a falta de um sistema de informações na organização. Em seguida, apresentam-se ações para a implantação de um sistema de informações, justificadas a partir do referencial teórico, de modo a demonstrar sua importância e viabilidade. Por fim, discutem-se os resultados esperados dessas medidas, demonstrando de que forma a implantação das recomendações pode contribuir para a melhoria do controle, da eficiência dos processos do dia a dia e da sustentabilidade da empresa.

8.1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

O diagnóstico organizacional realizado na Onside deixou claro que a empresa possui diversos pontos fortes relacionados à proximidade com os clientes, ambiente colaborativo e estrutura moderna, pontos esses que têm contribuído para a consolidação da marca no mercado regional. No entanto, também foram identificadas fragilidades que influenciam diretamente na eficiência dos processos internos.

Entre os principais problemas observados, destaca-se a ausência de um sistema de informações. Atualmente, a Onside controla suas demandas de maneira bastante manual, por meio de planilhas básicas de Excel e aplicativos de mensagens. Embora esses recursos atendam necessidades pontuais em organizações de pequeno porte, eles acabam tornando-se limitados conforme a empresa cresce e evolui.

Essa maneira adotada gera impactos diretos na tomada de decisão e na gestão estratégica. A falta de um sistema dificulta a obtenção de relatórios, tornando uma operação mais trabalhosa, prejudicando a visualização de indicadores de desempenho e o acompanhamento financeiro. Além disso, o retrabalho decorrente da necessidade de revisar informações e corrigir inconsistências consome tempo da equipe, reduzindo a produtividade e gerando esforços que poderiam ser direcionados a atividades de maior valor agregado.

É possível perceber os efeitos da falta de sistematização em diferentes áreas da empresa. No setor financeiro, por exemplo, a ausência de relatórios automatizados

dificulta o acompanhamento dos custos que a empresa está tendo. Na parte relacionada com os agendamentos de horários, a realização de registros manuais eleva o risco de acontecer uma falha na comunicação interna e gerar um conflito de horários ou uma falha de organização, que podem assim comprometer a satisfação dos clientes, causando situações desconfortáveis.

Outro ponto de destaque é que, em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, a falta de automatização e sistematização dos processos limita a capacidade da empresa de agir de maneira rápida às demandas dos clientes. A Onside atua em um segmento que exige agilidade na gestão de agendamentos, controle financeiro rigoroso e precisão na comunicação interna. Sem um sistema de informação estruturado, há o risco de perda de oportunidades, falhas de coordenação entre os setores e dificuldades em projetar estratégias de crescimento.

O problema central identificado está relacionado à carência de ferramentas de automatização e sistematização dos processos internos, especialmente no que se trata ao controle de informações e agendamento de serviços. Essa ausência pode limitar a eficiência operacional e a competitividade da empresa em um mercado em constante crescimento e transformação.

8.2 AÇÕES PROPOSTAS

Com base no diagnóstico realizado e no referencial teórico estudado, foram elaboradas propostas de ações que visam apresentar soluções para as fragilidades identificadas e potencializar os pontos fortes da empresa Onside. As ações propostas estão alinhadas ao objetivo geral deste trabalho, que é analisar a viabilidade da implantação de um sistema de gestão de informações.

8.2.1 Necessidades da empresa em relação ao sistema de informação

A partir do diagnóstico realizado, é evidente que com o apoio de um sistema de informação, a Onside tende a crescer e desenvolver-se de maneira mais ágil e assertiva. O principal objetivo está ligado a questões de automatização de processos internos, como no controle da agenda de horários, que atualmente é realizada de maneira manual, por meio de aplicativos de mensagens e redes sociais, que acaba apresentando riscos de falhas de comunicação e conflitos no agendamento.

Além disso, há uma oportunidade de melhoria no controle financeiro da empresa. Com a implantação do sistema, a organização terá acesso a recursos que irão auxiliar no registro das entradas e saídas, na geração de relatórios e apresentação de indicadores que direcionem o planejamento estratégico. Sendo assim, a empresa poderá enxergar com maior clareza a sua real situação financeira, minimizando a possibilidade de riscos.

Outro ponto essencial é a centralização das informações. Atualmente, essas informações estão presentes em diferentes planilhas, anotações ou registros de mensagens de aplicativo, o que aumenta o risco de incoerências e falhas de comunicação.

8.2.2 Critérios de avaliação para a escolha do sistema de informação

Com o intuito de garantir que a Onside possa escolher o sistema de informação que melhor atenda suas necessidades, foram desenvolvidos alguns critérios que orientem no momento da análise das opções disponíveis no mercado. O primeiro ponto de observação é em relação a usabilidade e facilidade de compreensão na utilização do sistema pela equipe, sem exigir alto nível de conhecimento técnico.

Outro critério de grande importância é o custo-benefício, considerando que a Onside é uma empresa em expansão e consolidação, é necessário equilibrar a qualidade do sistema com um investimento dentro da realidade da empresa. Nesse momento, é fundamental considerar além do valor de aquisição, os custos de manutenção, licenças e treinamentos que possam vir a acontecer.

No que se refere a manutenção, a qualidade do suporte técnico necessita ser muito bem avaliada, principalmente por ser algo novo na empresa, é preciso ter um acompanhamento e auxílio dos especialistas, assim evitando riscos de paralisações e erros de uso.

A possibilidade de expansão também é considerada um fator determinante, pois o sistema necessita ter capacidade de acompanhar a evolução da empresa, além de suportar maior volume de dados, também apresentar novas funções para a organização.

Por fim, a segurança da informação também receber atenção, considerando que o sistema terá de armazenar dados sensíveis relacionados a clientes, pagamentos e informações financeiras da empresa.

8.2.3 Apresentação dos sistemas

Levando em consideração as necessidades observadas e os critérios definidos, buscou-se opções disponíveis no mercado. A primeira opção é desenvolvida pela empresa Datachamp, situada na cidade de Garibaldi – RS. O Sentus WEB, é um sistema de gestão 100% *online* que pode ser acessado de qualquer dispositivo com conexão à internet. Ele funciona em servidores Microsoft e conta com backups automáticos, o que garante segurança e disponibilidade dos dados.

O Sentus é desenvolvido em sua totalidade pela Datachamp, conseqüentemente os treinamentos e suporte também são prestados pela própria empresa. A Datachamp adota um modelo de aluguel do sistema com possibilidade de pagamento mensal, semestral ou anual. Na opção semestral é oferecido 10% de desconto e na modalidade anual de 15%, sempre com pagamento antecipado.

O sistema apresenta uma estrutura com a opção de um plano básico e um avançado, além dos módulos complementares, que permitem à empresa escolher apenas as funcionalidades que deseja implementar, o que confere flexibilidade, personalização e possibilita adequar o investimento à realidade da organização.

No plano básico está incluso:

- a) Cadastros de clientes;
- b) Emissão de Notas;
- c) Emissão de pedidos (contratação de serviços);
- d) Gestão de títulos a receber;
- e) Relatórios.

Já no plano avançado:

- a) Todas as funções do plano básico;
- b) Notas de entrada;
- c) Títulos a pagar;
- d) Controle de estoque.

Além desses dois planos, também é possível acrescentar os módulos disponíveis, entre eles estão: comercial (emissão de cotações e gestão de tabelas de preços), financeiro (boletos, movimentação de caixa, adiantamentos), serviços (contratos e ordens de serviço), estoque (necessidades e movimentações), fiscal (emissão de documentos fiscais eletrônicos e geração de arquivos fiscais como SPED), além de recursos de suprimentos e PCP (planejamento e controle da

produção).

Do ponto de vista financeiro, o modelo de negócio é baseado em assinatura, com possibilidade de pagamento mensal, semestral ou anual. A contratação envolve custos divididos por 5 itens, segundo a proposta feita pela empresa:

- a) O primeiro é referente a implantação, que inclui treinamentos à equipe e acompanhamento inicial por consultores, além de suporte contínuo, no valor de R\$ 600,00. Esta cobrança acontece apenas na contratação, não é considerado um custo mensal;
- b) O segundo item é relacionado ao módulo básico, onde existe um custo de R\$ 230,00;
- c) O terceiro item tem relação com o acréscimo do módulo de serviços, para realização da gestão dos contratos de serviços, com custo de R\$50,00;
- d) O quarto item é para conexão das máquinas de cartão com o sistema, que possui um valor de R\$ 120,00;
- e) E o quinto item refere-se à implantação do pix integrado, com um custo de R\$ 340,00. Este item tem cobrança apenas na contratação, não é considerado um custo mensal.

A proposta realizada pela empresa, tem um valor total de R\$ 1.340,00. Também deve-se levar em consideração a política de descontos que a empresa oferece, que pode reduzir custos no longo prazo.

Para a Onside, o Sentus pode representar uma solução robusta, capaz de integrar áreas como financeiro, agendamento de horários, estoque e relacionamento com clientes. Entre as vantagens estão a abrangência das funcionalidades, a escalabilidade e a segurança dos dados. Entretanto, é necessário considerar que, por se tratar de um sistema com foco mais amplo em gestão empresarial, algumas funcionalidades específicas da realidade esportiva, como reservas de quadras ou controle detalhado de turmas, podem não estar contempladas, exigindo adaptações ou integração com outros sistemas. Além disso, o custo da implantação e da manutenção pode ser um fator a ser avaliado frente ao orçamento disponível da empresa.

A segunda opção é o sistema Master Key, desenvolvido pela empresa Office System, situada em Lajeado – RS, é um sistema de gestão comercial completo voltado para empresas que buscam automatizar suas rotinas administrativas e operacionais. Disponível nas versões Full, Lite e Smart PDV, a plataforma busca simplificar as

atividades diárias da empresa, oferecendo ferramentas capazes de centralizar informações e proporcionar uma visão mais ampla da operação.

Na versão Full, o sistema contempla um conjunto completo de funcionalidades:

- a) emissão de documentos fiscais, por exemplo: nota fiscal, cupom fiscal, nota fiscal de consumidor eletrônica, entre outros;
- b) controle de estoque;
- c) cadastro de clientes e fornecedores;
- d) contas a pagar e receber;
- e) ordens de serviço;
- f) emissão de boletos;
- g) relatórios gerenciais completos.

Na versão Lite, a empresa oferece funções como:

- a) cadastro de clientes, produtos e fornecedores;
- b) relatórios de vendas;
- c) emissão de notas fiscais;
- d) emissão de boletos.

Já a versão Smart PDV, é uma opção para venda direta da máquina de cartão, sem uso de computadores.

A proposta feita pela empresa se divide nas três modalidades apresentadas. Começando pela versão Full, que é direcionada a empresas com maior volume de operações ou equipes maiores, suportando até três usuários. Nesta opção, a taxa de implantação é de R\$ 1.500,00 e após isso se estabelece uma mensalidade de R\$ 180,00. Já na versão Lite, que é a alternativa mais econômica, ideal para microempreendedores ou situações de uso por um único usuário. Seus custos são significativamente menores, com implantação fixada em R\$ 600,00 e posterior mensalidade de R\$105,00.

A terceira opção é a Venda Direta via Maquininha Smart, que representa uma solução prática para as empresas que buscam apenas o uso e controle das vendas por máquinas de cartões, dispensando a necessidade de um parque computacional. Essa modalidade gera um custo de R\$ 110,00 mensais por equipamento.

Para a Onside, o Master Key apresenta-se como uma alternativa vantajosa por reunir, em um único ambiente, recursos de controle financeiro, emissão fiscal e gestão de estoque, áreas que hoje são realizadas de forma manual. A possibilidade de emitir notas de serviço e controlar contas a pagar e receber pode reduzir significativamente

retrabalhos e erros operacionais. O módulo de ordens de serviço também pode ser adaptado para o agendamento de quadras ou reservas de horários, atendendo parcialmente à principal necessidade da empresa.

Por outro lado, algumas limitações devem ser consideradas. O sistema foi concebido para gestão comercial em sentido amplo, não possuindo, de forma nativa, recursos específicos voltados ao segmento esportivo, como controle de reservas recorrentes, turmas ou horários personalizados. Dessa forma, a Onside precisaria adaptar certas funcionalidades ou integrar o sistema a aplicativos complementares.

Em síntese, o Master Key oferece um conjunto robusto e consolidado de ferramentas de gestão, com alta conformidade fiscal e amplo controle operacional, podendo representar uma escolha estratégica para a Onside. Sua flexibilidade de planos, aliada ao suporte técnico especializado da Office System, torna-o uma opção interessante para empresas que buscam centralizar informações e automatizar processos.

A terceira opção é o Next Fit, que é um sistema de gestão pensado para os pequenos e médios negócios do segmento fitness, especificamente para academias, estúdios e centros esportivos. Trata-se de uma opção voltada à automatização de processos administrativos, operacionais e de relacionamento com clientes, com o diferencial de atender diretamente ao segmento esportivo. O sistema é 100% *online* e pode ser acessado por qualquer dispositivo conectado à internet, oferecendo também aplicativo móvel para alunos e gestores.

Entre suas principais funcionalidades estão o controle de agendamentos e reservas de quadras, cadastro de clientes e planos, controle financeiro (contas a pagar e receber, fluxo de caixa e relatórios automáticos), integração com maquininhas de cartão e emissão de notas fiscais eletrônicas de serviços. Outro ponto de destaque é o aplicativo exclusivo para os clientes matriculados na academia, que permite que o próprio usuário visualize turmas e horários disponíveis, realize reservas e efetue pagamentos *online*, proporcionando maior autonomia e reduzindo o volume de atendimentos manuais.

A empresa também oferece um aplicativo de controle interno, no qual possibilita os gestores acompanharem e acessarem informações de maneira ágil e em situações que não possam acessar o computador onde o sistema está localizado. Além desses aplicativos, a Next Fit oferece a personalização de um site destinado para reservas de horários, onde os clientes acessam as opções disponíveis e realizam o aluguel da

quadra.

A empresa trabalha com planos mensais que variam conforme o número de clientes ativos cadastrados, ou seja, alunos matriculados, partindo de R\$195,90/mês e podendo chegar a R\$ 575,90/mês, conforme os módulos incluídos. Para a Onside, o plano adequado seria o Plano Fit 2, onde é possível ter de 51 a 200 clientes ativos e tem um valor mensal de R\$ 235,90. Há também uma taxa de treinamento e implantação de R\$ 756,00, que cobre a configuração inicial e o acompanhamento técnico, além de suporte gratuito em horário comercial. A empresa também oferece pacotes de mentoria e capacitação para melhor aproveitamento das ferramentas do sistema.

Do ponto de vista funcional, o Next Fit se diferencia das demais opções analisadas por ser um sistema desenvolvido totalmente voltado ao segmento esportivo, com recursos que atendem de forma direta às particularidades da Onside. Apesar de suas vantagens, alguns fatores devem ser considerados. O custo mensal é mais elevado em comparação a sistemas genéricos de gestão, o que pode impactar o orçamento da empresa no curto prazo. Além disso, a dependência de conexão à internet para o uso do sistema pode representar um risco em situações de instabilidade de rede. Também deve-se analisar a realização de apenas notas fiscais de serviços, sendo uma lacuna para o Onside FOOD, onde é preciso de nota de produtos. Ainda assim, o custo-benefício tende a ser positivo, considerando que o Next Fit reúne em uma única plataforma funcionalidades que, em outros sistemas, exigiriam o uso de soluções complementares ou personalizações.

A quarta opção é o sistema Quadra Fácil, que é uma solução de gestão projetada especificamente para centros esportivos e escolinhas, destacando-se por sua automação e por reunir diferentes módulos voltados à operação desse tipo de negócio. Segundo o próprio site, o sistema auxilia na administração de estabelecimentos por todo o Brasil, fornecendo ferramentas para gestão de produtos, serviços, clientes e planejamento financeiro.

A proposta comercial e funcional do Quadra Fácil está alinhada à realidade da Onside. Primeiramente, o sistema apresenta funcionalidades voltadas para locação de quadras e gestão de espaços esportivos, como agenda *online* para visualização e reserva dos horários disponíveis, que permite evitar conflitos nos aluguéis, controle financeiro com fluxo de caixa, contas a pagar e receber, cadastro de clientes e controle de turmas, mensalidades e frequências.

Além disso, o sistema oferece integração com canais de atendimento e relacionamento com clientes, como envio de SMS para confirmações, divulgações e avisos. Também oferece controle de estoque e vendas para lanchonete.

A proposta apresentada, em termos de custo, tem um valor de R\$299,90 mensais, com as opções de cadastro de até 5 quadras, site para agendamento de horários *online*, controle de cadastros de clientes e módulo voltado para lanchonete. Também há uma taxa de implantação no valor de R\$120,00.

Para a Onside, essa aderência às necessidades operacionais é muito relevante. O diagnóstico organizacional identificou como problema central a ausência de um sistema integrado de informação que permita controlar agendamentos, operações, finanças e relatórios com confiabilidade e agilidade. O Quadra Fácil, por ter sido desenhado para justamente esse tipo de operação (locação de quadras, mensalidades, turmas, pagamentos *online*, reservas), se encaixa de forma muito mais direta do que sistemas genéricos. Isso significa um menor risco de adaptação, menor esforço de customização e maior chance de rápida eficácia na melhoria dos processos.

No entanto, há pontos que merecem atenção. Mesmo sendo especializado, será necessário confirmar questões como: o nível de suporte técnico oferecido, o custo total (mensalidade + implantação + eventuais módulos extras), a escalabilidade conforme crescimento da Onside (mais quadras, mais turmas, mais clientes) e a integração com sistemas financeiros e de emissão fiscal.

Em suma, o Quadra Fácil apresenta-se como uma opção altamente viável para a Onside, principalmente para o curto e médio prazo, por oferecer funcionalidades ligadas com as demandas da empresa, por reduzir a necessidade de adaptações e por permitir que a empresa vá evoluindo seus módulos conforme o crescimento.

Quadro 2 – Apresentação dos sistemas

(continua)

	SENTUS WEB	MASTER KEY	NEXT FIT	QUADRA FÁCIL
Controle financeiro	Sim	Sim	Sim	Sim
Cadastro de clientes	Sim	Sim	Sim	Sim
Agenda de horários	Não	Não	Sim	Sim
Emissões fiscais	Sim	Sim	Apenas notas de serviço	Não

				(conclusão)
Controle de estoque	Sim	Sim	Sim	Não
Custo de implantação	Sim	Sim	Sim	Não
Treinamentos	Sim	Sim	Sim	Sim
Especialização no segmento esportivo	Não	Não	Sim	Sim
Propostas	R\$940,00 (implantação) R\$,00 (mensal)	R\$600,00 (implantação) R\$105,00 (mensal)	R\$756,00 (implantação) R\$235,90 (mensal)	R\$120,00 (implantação) R\$299,90 (mensal)
Backup em nuvem	Sim	Sim	Sim	Sim

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

8.2.4 Análise dos sistemas

Com base nos critérios definidos anteriormente e nas necessidades observadas na Onside, realizou-se uma análise comparativa entre os sistemas apresentados, considerando os pontos voltados ao custo total (custo de implantação, mensalidades, necessidade de customização e treinamentos), capacidade de atender as demandas do dia a dia, suporte oferecido e possibilidade de crescimento.

O Sentus Web, desenvolvido pela DataChamp, apresentou-se como uma opção segura e completa, com estrutura dividida em módulos, que permite a empresa personalizar conforme suas necessidades. Entre seus principais pontos positivos estão a segurança dos dados, o suporte técnico local e a possibilidade de contratação apenas dos módulos desejados, o que permite ajustar o investimento da empresa. Contudo, trata-se de um sistema mais amplo, por ser voltado à gestão empresarial em geral, o que exige adaptações para atender a rotina específica da Onside, especialmente quanto ao controle de agendamentos de quadras e reservas. Além disso, o custo total de implantação e os módulos adicionais podem elevar o investimento inicial.

O Master Key, por sua vez, é um sistema comercial completo que também oferece bom desempenho em controle financeiro, estoque e emissão fiscal. Esta opção possui diferentes versões (Full, Lite e Smart PDV) que permitem adequar a contratação ao porte e investimento da empresa. Apesar disso, assim como o Sentus, o Master Key não foi desenvolvido especificamente para o setor esportivo, o que limita

a automatização de reservas e controle de turmas. Seu custo de implantação, especialmente na versão mais completa, também é relativamente alto quando comparado a outras alternativas analisadas, o que impacta diretamente no fator de viabilidade econômica.

O Next Fit apresentou uma proposta mais alinhada às atividades da Onside, uma vez que é voltado ao segmento esportivo e disponibiliza funções de agendamento de quadras, controle financeiro, cadastro de clientes, emissão de notas de serviço e aplicativo para reservas *online*. O sistema mostra-se prático e possibilita integração entre áreas, além de oferecer certa comodidade ao cliente por meio de automação de agendamentos e pagamentos. No entanto, seu custo mensal é superior ao das demais opções, e a limitação na emissão de notas fiscais de produtos não irá atender as necessidades do setor Onside Food.

Por fim, o Quadra Fácil destaca-se por ser um sistema especializado na gestão de centros esportivos, oferecendo controle de quadras e turmas, agendamentos, mensalidades e integração com ferramentas financeiras. Essa especialização representa um grande diferencial, pois atende diretamente os principais critérios definidos para a Onside, sem necessidade de grandes adaptações. Em termos de custo, apresenta um valor de implantação reduzido e uma mensalidade compatível com o porte da empresa, mantendo uma boa relação entre preço e funções. Além disso, a implantação e o aprendizado são mais simples, visto que o sistema foi desenvolvido com foco no público esportivo. O ponto de atenção está na necessidade de confirmar a amplitude de integrações fiscais e financeiras disponíveis, porém, no geral, a proposta oferece um equilíbrio satisfatório entre funcionalidade, investimento e facilidade de uso.

Dessa forma, considerando os critérios definidos, o sistema Quadra Fácil é o que melhor se encaixa na realidade da Onside. Ele apresenta preço acessível, funcionalidades diretamente relacionadas ao segmento de atuação, menor necessidade de customização e suporte especializado, o que o torna a alternativa mais viável para implementação imediata.

Quadro 3 – Análise dos sistemas

	PRINCIPAIS VANTAGENS	PRINCIPAIS LIMITAÇÕES
SENTUS WEB	a) Sistema completo e dividido em módulos; b) Suporte técnico local (empresa desenvolvedora da região); c) Integração entre áreas financeira, estoque e serviços.	a) Sistema voltado à gestão empresarial em geral, não esportiva; b) Necessário uso de outra ferramenta integrada para controle de quadras e turmas; c) Investimento inicial e mensalidade mais elevados.
MASTER KEY	a) completo em controle fiscal, financeiro e estoque; b) diferentes versões (full, lite, smart pdv); c) emissão segura de notas fiscais.	a) sistema global, sem foco em esportes; b) pouca automação de reservas e turmas; c) custo de implantação alto nas versões completas.
NEXT FIT	a) Sistema desenvolvido para academias e centros esportivos; b) Controle de agendamentos, reservas e turmas; c) Aplicativo para clientes com pagamentos <i>online</i> .	a) Custo mensal mais alto em relação às demais opções; b) Emissão apenas de notas de serviço (limitação para Onside Food); c) Dependência de conexão constante com a internet.
QUADRA FÁCIL	a) Sistema especializado em locação de quadras e gestão esportiva; b) Bom custo-benefício, com implantação acessível; c) Integra controle financeiro, reservas, turmas e vendas.	a) Verificar amplitude de emissão fiscal (produtos e serviços); b) Escalabilidade conforme crescimento da Onside.

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Para aquisição e implantação do sistema as ações apresentadas poderão ser detalhadas e acompanhadas por meio de um plano de ação no formato 5W2H, de modo a organizar os responsáveis, prazos, custos e métodos de execução.

8.2.5 Implantação

Após a escolha do sistema Quadra Fácil como a opção mais viável para atender às necessidades da Onside, foi desenvolvido um plano para implantação da ferramenta. A introdução do sistema será feita em partes, buscando garantir a adaptação da equipe, a integração dos processos e a estabilidade das operações. O processo será estruturado em etapas.

A primeira etapa consiste no planejamento e configuração inicial do sistema,

que será realizada com o suporte da empresa fornecedora. Nessa fase, ocorrerá a personalização do sistema conforme as demandas da Onside, desde o cadastro das quadras, definição de horários e valores até a configuração dos módulos financeiros e realização dos cadastros dos clientes já existentes. O fornecedor será responsável pela instalação e configuração remota, garantindo o funcionamento completo da plataforma antes do início da operação total.

Na sequência, serão realizados treinamentos com a equipe, fornecidos pelo suporte do sistema. Essa etapa tem como objetivo familiarizar e ensinar os colaboradores com as principais funcionalidades do Quadra Fácil, especialmente no que se refere ao atendimento ao cliente. A equipe envolvida na utilização do sistema compreende os dois sócios, a gerente e os funcionários responsáveis pelo atendimento e controle administrativo, totalizando de quatro a cinco usuários. Essa estrutura reduzida permite que o treinamento seja mais direcionado e eficiente.

A terceira etapa envolve a implantação completa do sistema no ambiente operacional, momento em que as operações passam a ser realizadas 100% dentro da plataforma. Durante o primeiro mês, é necessário um acompanhamento próximo por parte da empresa fornecedora, a fim de monitorar o uso do sistema e ajustar eventuais configurações necessárias, garantindo total aproveitamento das funcionalidades contratadas.

Em termos de investimento, a implantação do Quadra Fácil não exige aquisição de novos equipamentos, uma vez que a Onside já faz uso de computadores e conexão estável à internet. O investimento concentra-se, portanto, na taxa de implantação e na mensalidade do sistema, além do tempo destinado ao treinamento e à adaptação da equipe.

Dessa forma, o processo de implantação do sistema Quadra Fácil busca uma transição segura e eficiente, garantindo que o investimento realizado resulte em maior controle operacional, integração de informações e melhorias contínuas na gestão da Onside.

8.3 PLANO DE AÇÃO

Com base nas ações definidas para a implantação do sistema o Quadro 5 traz de forma organizada um plano de ação para facilitar a compreensão e acompanhamento.

Quadro 4 – Plano de ação

WHAT (O que)	WHY (Por que)	WHERE (Onde)	WHEN (Quando)	WHO (Quem)	HOW (Como)	HOW MUCH (Custo)
Personalização do sistema conforme as demandas da Onside	Para adaptar o sistema à realidade da Onside	Nas dependências da Onside	Semana 1 da implantação	Fornecedores e gerente da Onside	Através de reuniões de alinhamento	Incluído no custo de implantação e mensalidade (R\$120,00 + R\$299,90)
Treinamento e capacitação dos usuários	Para garantir o uso correto do sistema	Nas dependências da Onside	Semana 2	Fornecedores e equipe Onside	Treinamentos práticos.	Sem custo adicional
Início de uso integral do sistema	Para otimizar processos e evitar possíveis erros	Setor administrativo	Semanas 3 e 4	Equipe Onside	Implantação gradual dos processos atuais para o sistema	Sem custo adicional
Monitoramento e correções caso necessário	Para garantir adaptação completa ao sistema	Onside	Durante o mês de implantação	Suporte técnico e gerente	Revisões semanais	Sem custo adicional

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

8.4 VIABILIDADE OPERACIONAL

A proposta de implantação do sistema de gestão Quadra Fácil na Onside mostra-se plenamente viável do ponto de vista operacional. A empresa já possui a infraestrutura necessária para suportar o uso da plataforma, contando com computadores em boas condições de uso e conexão estável à internet, o que elimina a necessidade de investimentos adicionais em equipamentos.

Além disso, o sistema é totalmente *online*, podendo ser acessado de qualquer dispositivo conectado à rede, o que garante flexibilidade e fácil acesso à empresa.

Outro ponto que reforça a viabilidade operacional é a adequação das funcionalidades do Quadra Fácil às necessidades da Onside. O sistema contempla de forma integrada o controle financeiro, o agendamento de quadras, o cadastro de clientes e o acompanhamento de turmas, o que reduz a necessidade de adaptações e uso de ferramentas extras. A operação poderá ser implantada em etapas, iniciando pela configuração básica e treinamento dos usuários, seguida da utilização total do sistema, conforme descrito no plano de implantação.

8.5 VIABILIDADE FINANCEIRA

Do ponto de vista financeiro, a implantação do sistema Quadra Fácil também se apresenta viável para a Onside. O investimento inicial é considerado acessível, composto por uma taxa de implantação de R\$120,00 e uma mensalidade de R\$299,90, valores adequados para o porte da empresa.

O custo-benefício também é visto como favorável, uma vez que o sistema substituirá processos manuais atualmente realizados por meio de planilhas e comunicações informais, reduzindo retrabalhos, possíveis falhas de agendamento e erros administrativos que impactam diretamente a produtividade e a satisfação dos clientes. A automação das rotinas de controle financeiro e agendamento possibilitará melhor gestão de tempo e maior confiabilidade das informações, o que poderá refletir positivamente no aumento do faturamento e na fidelização dos clientes.

O retorno sobre o investimento tende a ocorrer em curto prazo, considerando que o sistema irá gerar economia de tempo nas operações e melhor controle das receitas referentes aos aluguéis de quadras e demais serviços oferecidos. Espera-se que, em poucos meses de uso, a empresa já consiga recuperar o valor investido, não apenas financeiramente, mas também em eficiência e qualidade da gestão. Projeta-se que com quatro novos alunos matriculados, nas turmas de academia ou nas aulas dos esportes de areia, a Onside já reponha o valor investido.

Dessa forma, conclui-se que a implantação do sistema Quadra Fácil é financeiramente viável, apresenta baixo risco de investimento e alto potencial de retorno, tornando-se uma alternativa estratégica para a modernização da gestão da Onside e para o fortalecimento de sua competitividade no mercado regional.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal analisar a viabilidade da implantação de um sistema de gestão de informações na empresa Onside, localizada em Carlos Barbosa, RS. A partir da realização do diagnóstico organizacional, foi possível compreender de maneira detalhada o funcionamento da empresa, suas principais áreas e identificar seus pontos fortes e fragilidades. A pesquisa mostrou que a Onside é uma empresa de atuação recente, com uma estrutura moderna e consolidada no mercado regional, mas que enfrenta desafios relacionados à controle de dados e falta de automatização de seus processos internos.

Os objetivos específicos propostos ao longo do trabalho foram completamente alcançados. Primeiramente, foi possível definir as necessidades da empresa em relação ao sistema de informação, sendo possível observar a importância de um controle automatizado para finanças, cadastros de clientes e agendamentos. Na sequência, foram estabelecidos critérios de avaliação que possibilitaram comparar diferentes sistemas disponíveis no mercado, levando em conta fatores como custo, suporte, funcionalidades, praticidade e adequação à realidade da Onside. A análise de mercado permitiu identificar e comparar alternativas, como os sistemas Sentus Web, Gestão Flex, Master Key, Next Fit e Quadra Fácil. Entre as opções, a análise detalhada demonstrou que o sistema Quadra Fácil apresentou melhor equilíbrio entre custo, funcionalidade e aplicabilidade, sendo considerado o mais adequado à realidade operacional e financeira da empresa.

Além disso, o trabalho apresentou um plano de implantação estruturado, com etapas de configuração, treinamento, acompanhamento e avaliação dos resultados, comprovando que a implantação do sistema é operacionalmente possível, sem a necessidade de investimentos adicionais em infraestrutura. A análise de viabilidade financeira também confirmou que o investimento é acessível e que o retorno ocorrerá a curto prazo, por meio da redução de falhas, maior controle das informações e aumento da eficiência administrativa.

Durante o desenvolvimento deste estudo, foi possível observar que a ausência de um sistema de gestão de informações limita a tomada de decisão e a capacidade de crescimento da empresa, enquanto sua implantação representa uma oportunidade de fortalecimento da gestão e de melhoria dos processos. A pesquisa evidenciou, ainda, que a Onside reúne condições favoráveis para a execução da proposta, como

estabilidade financeira, equipe engajada e busca por inovações.

Contudo, o trabalho apresenta algumas limitações. Por tratar-se de um estudo de caso, os resultados obtidos estão diretamente relacionados à realidade específica da Onside, não sendo possível colocá-los em prática para outras empresas sem adaptações.

Como proposta para estudos futuros, sugere-se o acompanhamento prático da implantação do sistema na Onside, com o intuito de avaliar seus impactos sobre a produtividade, a satisfação dos clientes e o desempenho financeiro da empresa. Pensando nisso, também seria relevante o desenvolvimento de indicadores para controle e avaliação de desempenho da empresa.

A realização deste trabalho proporcionou um importante aprendizado acadêmico e profissional. Foi possível compreender de forma prática como a gestão da informação está diretamente relacionada à eficiência organizacional e à capacidade das empresas de se adaptarem às mudanças do mercado. O estudo também evidenciou a importância de alinhar a tecnologia à estratégia de negócio, destacando que o investimento em sistemas de informação não se resume à modernização tecnológica, mas também para uma decisão estratégica voltada ao crescimento sustentável.

Conclui-se, portanto, que a implantação do sistema de gestão Quadra Fácil é uma ação viável e estratégica para a Onside, capaz de aprimorar o controle de suas operações, otimizar a gestão financeira e fortalecer sua posição competitiva no mercado regional. O trabalho atinge seus objetivos e contribui não apenas para o desenvolvimento da empresa estudada, mas também para o avanço do conhecimento sobre a aplicação prática dos sistemas de informação em organizações do setor esportivo e de serviços.

REFERÊNCIAS

- ARMELIN, D. A. SILVA, S. C. P. COLUCCI, C. **Sistemas de informação gerencial**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- CARRION, Patrícia; QUARESMA, Manuela. **Internet da Coisas (IoT): definições e aplicabilidade aos usuários finais**. *Human Factors in Design*, v. 8, n. 15, p. 49-66, 2019.
- CAUCHICK-MIGUEL, P. A. **Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução**. *Produção*, v. 17, n. 1, p. 216-229, jan./abr. 2007.
- CAVUSOGLU, Huseyin; MISHRA, Birendra; RAGHUNATHAN, Srinivasan. **A model for evaluating IT security investments**. *Communications of the ACM*, v. 47, issue 7, 2004.
- CHAFFEY, D.; WOOD, S. **Business information management: improving performance using information systems**. London: Financial Times, 2005.
- CHIUSOLI, C. L. **A teoria e prática como uma proposta de um diagnóstico empresarial**. *Rev. Ciênc. Juríd. Empres.*, Londrina, v. 18, n. 1, p. 40-50, 2017.
- CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- DAVENPORT, Thomas H.; RONANKI, Rajeev. **Artificial intelligence for the real world**. *Harvard Business Review*, v. 96, n. 1, p. 108-116, 2018.
- MEDEIROS, Ivan Luiz de *et al.* **Revisão sistemática e bibliometria facilitadas por um Canvas para visualização de informação**. *InfoDesign - Journal of Information Design*, v. 12, n. 1, p. 93-110, 2015.

REIS, Fernanda Oliveira Alves dos. **O ciclo de vida do produto e as estratégias de mercado na gestão de marcas: sandálias havaianas – um estudo de caso.** 2007. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Juiz de Fora, 2007.

FREITAS, L. S.; TEÓFILO, R. B. **O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão.** Universidade Federal de Campina Grande, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Gill, Sukhpal Singh; KAUR, Rupinder. ChatGPT: Vision and challenges. **Internet of Things and Cyber-Physical Systems**, [S. l.], v. 3, 2023.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995.

HOOKER, Sara. **The hardware lottery.** Communications of the ACM, v. 64, n. 12, p. 58-66, 2021.

JOÃO, Belmiro do Nascimento (org.). **Sistemas de informação.** São Paulo: Pearson, 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LAUDON, Kenneth Craig; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais.** 11. ed. São Paulo: Pearson, 2014.

LAUDON, Kenneth Craig; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital.** 17. ed. São Paulo: Bookman, 2023.

MARINOS, Alexandros; BRISCOE, Gerard. **Community cloud computing.** In: Cloud Computing. Berlin, Heidelberg: Springer, 2009.

MARTINS, V.; BREMER, C. F. **Proposta de uma ferramenta de integração entre sistemas ERP-SCADA: caso prático.** Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Anais... Curitiba, 2002.

MAYER-SCHÖNBERGER, Viktor; CUKIER, Kenneth. **Big data: a revolution that will transform how we live, work, and think.** Boston: Houghton Mifflin Harcourt, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.** Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012.

NOGUEIRA, Cleber Suckow (org.). **Planejamento estratégico.** 1. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

PEROTTONI, Rodrigo *et al.* **Sistemas de informações: um estudo comparativo das características tradicionais às atuais.** Read: Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre, v. 7, n. 3, maio/jun. 2001.

REZENDE, Denis Alcides. **Evolução da tecnologia da informação nos últimos 45 anos.** Revista FAE Business, v. 4, p. 42-46, 2002.

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Artificial intelligence: a modern approach.** 3. ed. Upper Saddle River: Pearson Education, 2013.

SANTOS, Alexandre Correia dos. **Marketing.** 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020.

SCHEUER, Lucas. **Inteligência competitiva e business intelligence: utilização aplicada à gestão financeira em micro e pequenas empresas.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020.

SILVA, R. O. da. **Teorias da administração.** 2. ed. São Paulo: Pearson, 2013.

SOUSA, Flávio R. C.; MOREIRA, Leonardo O.; MACHADO, Javam C. **Computação em nuvem: conceitos, tecnologias, aplicações e desafios.** II Escola Regional de Computação Ceará, Maranhão e Piauí (ERCEMAPI), p. 150-175, 2009.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial.** 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial.** 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2021.

TAPSCOTT, Don; TAPSCOTT, Alex. **Blockchain revolution: how the technology behind Bitcoin and other cryptocurrencies is changing the world.** New York: Penguin, 2016.

TELES, B. A. W.; AMORIM, M. R. L. de. **Gestão de mudança: superando dificuldades na implantação dos sistemas de informação nas organizações.** In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA – SEGeT, 10., 2013.

TURBAN, Efraim; SHARDA, Ramesh; DELEN, Dursun. **Decision support and business intelligence systems.** 9. ed. New Jersey: Pearson, 2010.

VALIM, Alexandre *et al.* **O modelo SWOT.** Dissertação (MBA – Gestão Estratégica da Manutenção, Produção e Negócios) – Faculdade Pitágoras, São João del Rei, 2011.

VEIGA, Francisco José de Abrantes. **Evolução dos sistemas de informação.** Coimbra: Departamento de Engenharia Informática, Universidade de Coimbra, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

WAKULICZ, Gilmar Jorge. **Sistemas de informações gerenciais.** Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2016.