

**FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
ADMINISTRAÇÃO EM GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

PAULO HENRIQUE DE SOUZA

**GESTÃO INTEGRADA DE INFORMÁTICA
UM ESTUDO DE CASO NO “SISTEMA CHB” DA COOPER-
RUBI**

RUBIATABA - GO

2006

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
ADMINISTRAÇÃO EM GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



PAULO HENRIQUE DE SOUZA

GESTÃO INTEGRADA DE INFORMÁTICA
UM ESTUDO DE CASO NO “SISTEMA CHB” DA COOPER-
RUBI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informação, sob orientação do Prof. Cláudio Kobayashi

25201
Souza

Tomo nº	12834
Classif.:	65.016:004
Ex.:	1
Origem:	d
Data:	11.5.07

RUBIATABA – GO

2006

FICHA CATALOGRÁFICA

Souza, Paulo Henrique de

Gestão integrada de informática: um estudo de caso no “Sistema CHB” da Cooper-Rubi / Paulo Henrique de Souza – Rubiataba - GO: FACER, 2006.

p.43

Orientador: Cláudio Kobayashi (Especialista)

Monografia (Graduação em Adm. em Gestão de Sistemas de Informação)

Bibliografia.

1. Sistemas de informação 2. Gestão organizacional 3. SIG I. Souza, Paulo Henrique de. II. Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. III. Título.

CDU 65.016:004

Elaborada pela Bibliotecária Célia Romano do Amaral Mariano CRB1/1528

FOLHA DE APROVAÇÃO

PAULO HENRIQUE DE SOUZA

GESTÃO INTEGRADA DE INFORMÁTICA UM ESTUDO DE CASO NO “SISTEMA CHB” DA COOPER- RUBI

COMISSÃO JULGADORA
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA
FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

ORIENTADOR

PROF. CLÁUDIO KOBAYASHI
Especialista em Agronegócio

2º Examinador

Prof. Msc. Mário Lúcio de Ávila
Mestre em Administração Rural

3º Examinador

Prof. Gleidson Caetano da Silva Pinto
Especialista em Agronegócio

Rubiataba, 15 de dezembro de 2006.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser o único digno de toda honra, glória e poder, e por ter-me concedido a rica oportunidade de realizar este trabalho.

Dedico a meus pais pelo apoio oferecido nos constantes estudos para realização deste sonho..

Para terminar meu sincero agradecimento ao professor Cláudio Kobayashi, da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, pelo apoio e incentivo no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso.

RESUMO

O que se propõe é uma questão abrangente sobre o tema escolhido, pois inclui muitos aspectos importantes para a empresa e seus colaboradores. Tem a intenção de proporcionar uma visão de como a implantação de um sistema integrado de informática pode transformar totalmente os processos administrativos, auxiliar em todos os setores, propiciar grande controle em custos, tais como, o custo agrícola, custo industrial, custo administrativo entre outros, que serão, cautelosamente analisados pelos setores, uma vez que todos os processos serão contabilizados automaticamente, proporcionando maior facilidade na conferência .

Através das informações obtidas pode-se fazer um diagnóstico identificar se há deficiências e quais são elas. Conhecer as expectativas das pessoas em relação ao uso do sistema integrado, suas satisfações e insatisfações.

A pretensão é que se possa visualizar, de uma forma mais realista, o importante papel de um sistema integrado de apoio à gestão organizacional.

Palavras-chave: (Sistemas de Informação, Sistema Integrado).

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Melhoria pós-implantação.....	24
Gráfico 2. Grau de satisfação dos funcionários com o departamento de T.I.	25
Gráfico 3. Melhoria no processo de tomada de decisões.....	25
Gráfico 4. Importância de um suporte ao sistema CHB.....	26
Gráfico 5. Satisfação dos usuários quanto ao sistema CHB.....	26
Gráfico 6. Falhas na realização do trabalho diário.....	27
Gráfico 7. Aprovação do Sistema CHB.....	27
Gráfico 8. Desvantagem do sistema CHB.....	28

SUMÁRIO

RESUMO	
LISTA DE GRÁFICOS	
LISTA DE FIGURAS	
1 INTRODUÇÃO.....	07
2 PROBLEMÁTICA.....	08
3 OBJETIVOS.....	09
3.1 Geral.....	09
3.2 Específicos.....	09
4 JUSTIFICATIVA.....	10
5 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
5.1 Dado.....	11
5.2 Informação.....	11
5.3 Tecnologia da Informação.....	12
5.4 Sistema.....	13
5.4.1 Sistema de Informação.....	14
5.4.2 Sistema Integrado de Informação.....	15
5.4.3 Sistema de Informação Gerencial.....	16
5.5 IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA AS EMPRESAS.....	17
5.6 A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA.....	19
6.METODOLOGIA.....	22
7 RESULTADO E DISCUSSÃO.....	23
7.1 DIAGNÓSTICO PÓS-IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA CHB.....	27
7.2 PARALELO ENTRE O SISTEMA ATUAL E O ANTERIOR.....	28
7.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS QUE O SISTEMA CHB TROUXE.....	29
8 CONCLUSÃO.....	30
9 SUGESTÕES.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
APÊNDICES.....	33
ANEXOS.....	40

1 INTRODUÇÃO

No decorrer deste trabalho destaca-se a importância da transformação de dados em informações. Para Oliveira (2005, p. 36) “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. E para o mesmo autor (2005, p. 36) “informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

Sendo assim, destaca-se a importância da Tecnologia da Informação na transformação destes dados em informações, através dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) e de Sistemas Integrados de Gestão.

O Sistema Integrado é um conjunto de sistemas que tem como objetivo agregar e estabelecer relações de informação entre todas as áreas de uma companhia através de um banco de dados.

Desta forma, determinado departamento não é mais o proprietário de dados ou do sistema, mas todos partilham de informações e fazem parte do processo, ligada a uma única base de dados.

Hoje, é constante a procura por ferramentas tecnológicas a fim de auxiliar a organização no seu processo de produção, até a tomada de decisão, e o sistema integrado permite este controle através da integração de módulos, trazendo inúmeros benefícios à organização.

A utilização de ferramentas eficientes que auxiliem o acesso às informações rápidas de forma clara e segura e a todos os departamentos da organização permite com que ela possa tomar decisões mais rápidas e acertadas, corrigir processos e acompanhar o desenvolvimento da organização como um todo.

O sistema integrado é uma ferramenta importantíssima para a gestão organizacional, que tem um fluxo elevado de produção ou de serviços, e que necessita de diversas informações que separadamente não oferece os mesmos resultados.

2 PROBLEMÁTICA

No contexto das rápidas mudanças ocorridas no mercado globalizado em que vivemos, percebe-se a necessidade das organizações manterem informadas e organizar seus processos de informação de forma mais eficiente a fim de atender as necessidades da organização, e dar suporte as decisões gerenciais.

Nem toda a empresa tem dado a devida importância ao fator informação e informática, não acredita que isto possa determinar o sucesso ou o não sucesso de uma organização.

Um bom sistema integrado de informática deve obter resultados que satisfaçam as organizações de forma mais rápida, clara, eficiente e segura.

Mais do que nunca, a informação e seus respectivos sistemas desempenham funções fundamentais nas organizações, apresentando-se como recurso estratégico para projetar e gerir organizações de forma competitiva e inteligente.

A informação hoje tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder pra quem a possui, seja pessoa, seja organização.

Pode-se notar as diferenças entre organizações bem informadas, com processos de informática cada dia mais atualizados e eficientes, com as que ainda não caminham para a inovação tecnológica. E este será um caminho sem volta, e as organizações precisam apressar para se manterem competitivas, porque as organizações que são bem informadas são capazes de sobressair devido a uma série de fatores, a serem estudados.

Diante disto, resta descobrir se a integração dos sistemas proporciona mudanças positivas nos processos administrativos, ocasionando uma melhora qualitativa para a gestão da empresa e no auxílio à tomada decisão?

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar os resultados que foram obtidos pela organização através da utilização do Sistema Integrado "CHB" em relação à melhoria qualitativa das informações e as respectivas tomadas de decisão.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar um diagnóstico pós-implantação do sistema CHB;
- Traçar um paralelo entre o sistema atual e o anterior;
- Identificar as vantagens e desvantagens que o sistema CHB trouxe.

4 JUSTIFICATIVA

A cada dia que passa as organizações necessitam de formas mais rápidas, corretas, seguras e eficientes para obtenção de informações, e para isto, faz-se necessário à utilização de um potencial sistema integrado de informática. As organizações devem se preocupar, uma vez que a cada dia as tecnologias de informática se tornam mais presentes, forçando a cada organização a utilização destas tecnologias cada vez mais avançadas e eficientes para ter capacidade de organizar seus processos internos e concorrer no mercado globalizado.

Diante disto, a gestão organizacional informatizada passa a ser uma necessidade; visto que a partir de certo fluxo de informações necessárias à organização e as suas atividades, tornam impossível avaliá-las e organizá-las a fim de atender seus diversos departamentos, sem um sistema de informação gerencial eficiente.

Portanto, é necessário que analise um ambiente, onde existe este processo informatizado, desta forma, pode-se obter informações relevantes e através da pesquisa dar sugestões, quando estas se fizerem necessárias.

Acredita-se que este trabalho será de grande importância para o conhecimento do pesquisador, sendo o mesmo usuário do sistema e funcionário da empresa, e ainda poderá ser de grande contribuição para a empresa, como resultado de uma avaliação sobre a implantação do sistema CHB, suas vantagens e desvantagens e quais impactos causou sobre a organização e as pessoas usuárias do sistema.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 DADO

Para Oliveira (2005, p. 36) “dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.”

Então, pode-se dizer que dado é simplesmente a matéria-prima que será utilizada para gerar algum tipo de informação, porém antes de processado não fornece uma exata compreensão acerca de determinado fato ou situação.

5.2 INFORMAÇÃO

Cruz (2003,) define Informação como sendo o resultado do tratamento dos dados existentes acerca de alguém ou de alguma coisa. A informação aumenta a consistência e o conteúdo cognoscível dos dados e Sistemas de Informações Gerenciais como conjunto de tecnologias que disponibiliza os meios necessários à operação do processo decisório em qualquer organização por meio do tratamento dos dados disponíveis.

Segundo Oliveira (2005, p. 36) “informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”.

Se a informação é o resultado do tratamento dos dados, é necessário que haja uma administração destes dados de acordo com os objetivos da organização, ou seja, qual informação deseja-se, quais dados me levarão a isto e qual será o procedimento para que o sistema chegue a esta informação. Os dados são de extrema importância para a informação que se quer alcançar, pois ele é a matéria-prima do processo, portanto é necessário cuidado na administração e lançamento destes dados, para que as informações geradas sejam as mais adequadas e confiáveis.

A informação deve atender aos objetivos dos departamentos até o auxílio às tomadas de decisão e seu valor gira dentro da organização como um todo.

5.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com Balloni (2002 apud SANTOS, 2003). A TI é o recurso tecnológico e computacional para geração e uso da informação utilizada para criar, armazenar e difundir dados e informação na criação do conhecimento. Ele define que de forma resumida a TI está fundamentada sobre hardware e seus dispositivos e periféricos, software e seus recursos, base de dados, telecomunicações e redes, e a Internet como a nova infra-estrutura da TI.

No mundo em que vivemos, se torna indiscutível e indispensável o uso da (TI) “Tecnologia da Informação” e de modernas técnicas de gestão de informação que atendam as necessidades das organizações atuais, e com isto surgem os Sistemas de Informações Gerenciais, destacando os Sistemas Integrados de Informática cada dia mais sofisticados e específicos para dar maior suporte quanto ao grande nível de informações contidas no meio empresarial e das diversas atividades a ela relacionadas. O mundo passou a ser mais dinâmico, mais diversificado e com fronteiras reduzidas, e com as organizações não são diferentes, inúmeras forças impõem novas concepções para se manterem competitivas e os SIG devem entender a nova lógica do mercado mundial.

A tecnologia da Informação, como ferramenta gerencial, será utilizada para análise de dados, transformando-os em informações realmente úteis aos negócios das empresas. À medida que as empresas converterem dados em informações, modificarão necessariamente seus processos de decisão, a sua estrutura administrativa e a sua maneira de trabalhar, na qual decisões financeiras oportunistas transformar-se-ão em diretrizes e pressupostos estratégicos. (BORGES, 2006).

Para Cruz (2003, p. 26)

Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar ou processar dados e informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto e no processo.

Durante muito tempo, Tecnologia da Informação era vista pelas empresas de forma muito estreita, baseada apenas no pequeno mundo do CPD. A informática não era vista como um órgão de gestão, mas simplesmente operacional, e por isto muitos erros foram cometidos. (CRUZ, 2003.)

5.4 SISTEMA

Para se fazer uma abordagem sobre Sistema Integrado de Informação, é necessário primeiramente, entender o que é um Sistema. Segundo Oliveira (1998, p.23) “Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetua determinada função”. Todo o sistema tem um objetivo específico, recebe entradas, passa pelo processo de transformação, fornece os resultados na saída do processo, passa pelo controles e avaliação com base nos resultados esperados. A partir daí, ele é jogado no ambiente externo do sistema e sofre a realimentação ou feedback do sistema, que pode ser considerado como a reintrodução de uma saída sob a forma de informação.

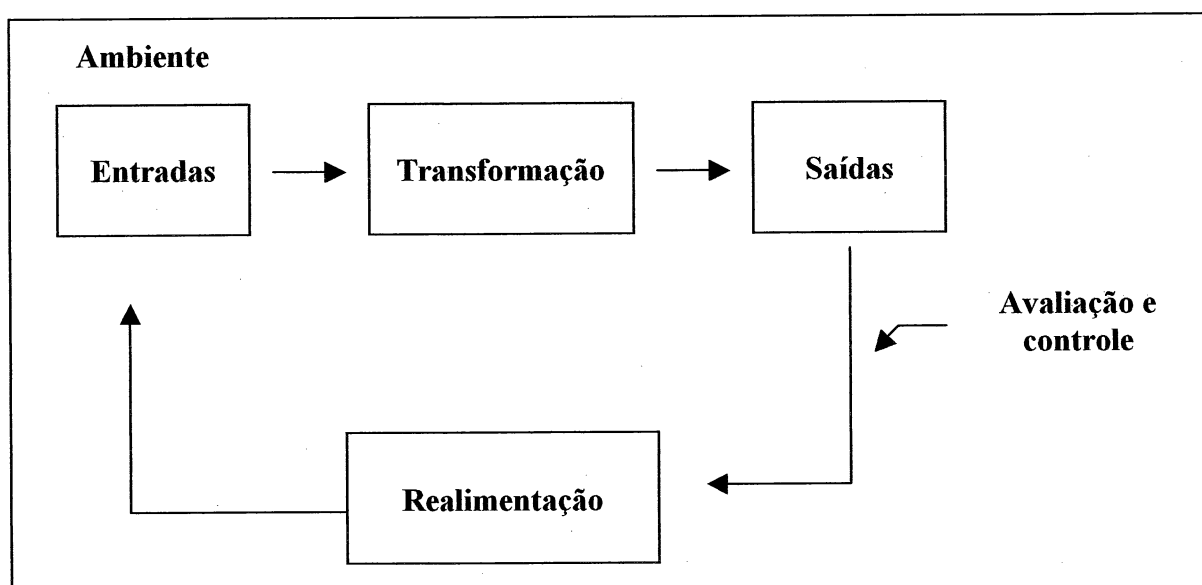


Figura 1. Modelo genérico de sistema.

Fonte: (OLIVEIRA, 2005, p. 24).

Em informática, segundo Rezende (2005, p. 13) um sistema “é o conjunto de software, hardware e recursos humanos; componentes da tecnologia da informação e seus recursos integrados; empresa e organização e seus vários subsistemas”.

Conforme Cruz (2003, p.55) “Sistema é a disposição de partes de um todo, dentro de uma estrutura organizada, com a finalidade de executar tarefas. Sistema é um conjunto de eventos que se repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas”

Então, entende-se por sistema o conjunto de elementos interdependentes que interagem para cumprir metas.

5.4.1 Sistema de Informação

Os sistemas baseados em computadores estão sendo cada vez mais usados como um meio de criar, armazenar e transferir a informação. O tipo de informação criada depende da relação definida entre os dados existentes, e a informação é um dos recursos mais importantes e valiosos de uma empresa.

No que diz respeito a Sistema de Informação, (1982, 11 apud OLIVEIRA, 1988) define que: "o sistema de informações gerenciais é um sistema integrado homem-máquina que provê informações para dar suporte às funções de operação, administração e tomada de decisão na empresa.

Para Araújo (2001, p. 154):

O objetivo dos sistemas de informação é apresentar os fluxos de informação e estabelecer vinculações com o processo decisório na organização. Esses fluxos de informação são úteis não só a determinada unidade, mas a outras unidades da organização como as unidades de assessoramento/ou as que ocupam o primeiro nível operacional, tais como: gerências, superintendências, departamento, etc., pois, diferentemente da tecnologia típica de OSM (fluxograma, QTD's, manualização, organograma etc.), permitem uma visão macrodinâmica do todo organizacional.

Os sistemas de informação podem constituir-se em ferramenta de solução de problemas na organização. Os sistemas de informação, independente de seu nível ou classificação, objetivam auxiliar o processo de tomada de decisões na organização.

Segundo Rezende (2005, p.22) "todo sistema, usando ou não recursos de tecnologia da informação, que manipulam dados e gera informação pode ser genericamente considerado sistema de informação".

Quando utilizam os recursos da tecnologia da informação, podem ser entendidos como um grupo de telas e de relatórios, habitualmente gerados pela tecnologia da informação da organização e seus recursos. Também podem ser entendidos como o conjunto de software, hardware, recursos humanos e respectivos procedimentos que antecedem e sucedem um software. (REZENDE, 2005).

O foco de sistemas de informação está direcionado principalmente ao negócio empresarial, as organizações podem beneficiar-se com estes sistemas, onde podem melhor controlar suas operações; diminuir a carga de trabalho das pessoas; reduzir custos e desperdícios; aperfeiçoar a eficiência, efetividade, qualidade e produtividade da organização; aumentar a segurança das ações; diminuir erros; contribuir para a produção de bens e serviços; prestar melhores serviços; agregar valores ao produto; suportar decisões profícuas; oportunizar negócios ou atividades; e contribuir para a sua inteligência organizacional.

5.4.2 Sistema integrado de informação

Os sistemas integrados de informação, chamados de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), ¹ pode ser definido segundo Davenport (1998 apud SANTOS, 2003, p.169):

No tocante a sistema ERP, integração é vista como a ligação conjunta de informação e processos de setores distintos da organização, que pode ocorrer entre diferentes funções ou entidades operacionais da empresa. Uma transação em um sistema ERP é um conjunto de processos instantâneos que atualizam outros processos, de forma automática. Por sua vez, um software ERP permite que diferentes unidades da organização tenham acesso a informações de diferentes transações do negócio.

Podemos então dizer que, sistemas integrados de informática são aplicações (softwares) que permitem que todas as áreas da organização operem de forma única, gerando uma integração de processos, recursos e informações. A implantação de um sistema integrado promove um redirecionamento dos procedimentos, de forma a substituir a departamentalização das atividades por uma visão orientada a processos, ou seja, os procedimentos deixam de ser departamentalizados e passam a servir a organização como um todo, onde determinado procedimento não é mais responsabilidade de um único setor, mas um processo que será utilizado por toda a organização, já que os dados lançados em determinado setor automaticamente serão utilizados por outros, e com isto torna a organização mais ágil e eficiente, diminuindo a redigitação e o retrabalho, por

¹ ERP (Enterprise Resource Planning)

exemplo. Ele monitora toda a produção da unidade e estabelece um equilíbrio de ações que elege o processo como o grande condutor da excelência.

O Sistema Integrado é um conjunto de sistemas que tem como objetivo agregar e estabelecer relações de informação entre todas as áreas de uma companhia através de um **banco de dados**.

Para Oliveira (2005, p. 57) "Banco de dados é uma coleção organizada de dados e informações que pode atender a necessidades de muitos sistemas, com um mínimo de duplicação, e que estabelece relações naturais entre dados e informações." O acesso ao banco de dados é definido por meio da liberação de senhas para pessoas autorizadas, garantindo assim a segurança e confidencialidade das informações. Portanto, o módulo de segurança de um sistema integrado é fundamental.

O Sistema integrado pode ser composto por um conjunto de módulos de software integrados interativamente. É um sistema abrangente e complexo.

Se as organizações caminham de acordo com a evolução tecnológica, será cada dia mais evidente a utilização da tecnologia da informação, porém, de sistemas eficientes e abrangentes como tem se mostrado os sistemas integrados. Isto não é nenhuma comodidade, mas uma necessidade percebida pelas organizações modernas.

Conforme Mendes Filho (apud SANTOS, 2003) a integração da empresa, facilitada pelo uso de ERP, é decorrente de alguns fatores, como: possibilidade da empresa operar com um único sistema de informação que atenda a todas as suas áreas; armazenamento dos dados em um banco de dados único e centralizado; e orientação a processos. Os processos, implementados no sistema, não se restringem a uma área ou departamento, quebrando barreiras impostas pelas estruturas departamentais.

5.4.3 Sistema de informação gerencial

Oliveira (2005, p.40) define que:

Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Oliveira (2005, p. 14) entende que: "Sistemas de Informações Gerenciais é um instrumento administrativo que pode otimizar as comunicações e o processo decisório nas empresas.

Schwartz (apud OLIVEIRA, 2005, p. 57)

Sistemas de Informações Gerenciais são um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta válida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresentam dados para uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e outros processos gerenciais para vários propósitos administrativos. Os sistemas de processamento de informações tornam-se Sistemas de Informações Gerenciais quando sua finalidade transcende uma orientação para processamento de transação, em favor de uma orientação para a tomada de decisões gerenciais.

5.5 IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS PARA AS EMPRESAS

Normalmente, se tem dificuldades de avaliar, de forma quantitativa, qual o efeito benefício de um sistema de informações gerenciais, ou seja, a melhoria no processo decisório. Entretanto, pode-se trabalhar com uma lista de hipóteses sobre os impactos dos sistemas de informações gerenciais nas empresas. Neste sentido, pode-se afirmar que o sistema de informações gerenciais, sob determinadas condições, proporciona os seguintes benefícios para as empresas na visão de Oliveira (2005):

- Redução de custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações;
- Melhoria na produtividade;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos;
- Melhoria na tomada de decisões;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder;
- Redução do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhor interação com os fornecedores;

- Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- Aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas;
- Redução de funcionários em atividades burocráticas; e
- Redução dos níveis hierárquicos.

De acordo com o autor acima citado, o sistema de informações gerenciais traz diversos benefícios para as organizações, pode-se notar a eliminação do retrabalho, ou seja, quando os módulos não são interligados às vezes é necessário lançar um dado por diversas vezes, já num sistema de informação gerencial que é integrado ele é feito uma única vez e então é guardado em uma determinada tabela no banco de dados, possibilita aos demais módulos fazerem a utilização de tal dado.

O acesso à informação se torna mais rápido e eficiente, melhora a produtividade, dá mais agilidade aos serviços realizados e oferecidos, auxilia na tomada de decisão, e quando bem implantado melhora as atividades, motiva funcionários, e dá maior interação com fornecedores. O sistema integrado que também é um sistema de informação gerencial traz diversos benefícios, de forma que integra as atividades da organização e com isto os departamentos e pessoas; a informação chega em forma mais rápida, eficiente e com mais credibilidade. A empresa deixa de ser formada por módulos e passa a ser unificada por um único sistema onde um depende do outro; um dado é utilizado como informação por diversos departamentos e pessoas, e auxilia a gerência nas tomadas de decisões.

Os sistemas de informações no processo de administração fornecem elementos para apoio às decisões, pois utilizam dados que se convertem em informações que auxiliam os executivos no exercício de suas funções, como planejamento, organização, direção e controle na gestão das empresas em busca de qualidade, produtividade e participação.

Portanto, para se implementar um SIG² com obtenção de sucesso é preciso estar ligado aos diversos fatores acima citados, pois a tecnologia é apenas uma ferramenta, é necessário entender o que se quer dela, e como chegar nela, e além do mais dar sustentabilidade ao sistema, pois um sistema necessita de dados concretos para se ter informações rápidas e precisas. .

² SIG – Sistema de Informação Gerencial

É preciso ver a empresa como um todo em seu ambiente interno e externo, analisar a estrutura física, as pessoas, disponibilidades, benefícios e retorno, ter uma visão holística de todo o processo que envolve os sistemas de informação.

5.6 A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

Antes de qualquer implantação de sistemas ou treinamento é necessário quebrar as barreiras existentes, ou ir quebrando estas resistências a cada passo. É necessário que a organização se reestruture a evolução tecnológica adequada à cultura organizacional. Se a organização não tiver elaborado um processo de gestão de mudanças se torna mais difícil, é fundamental planejar as atividades, treinar, desenvolver e motivar as pessoas que são parte do processo. Se as pessoas não colaborarem os objetivos estratégicos definidos estarão fadados ao fracasso. Os gerentes precisam saber ouvir, receber informações de forma a interagir as pessoas e ambientes, criando um ambiente de sinergia onde a integração e cooperação aconteçam em todos os canais e níveis da organização.

Para Marinho (2006)

é importante entender que o ERP não é simplesmente um software que se compra, instala e usa como um Windows ou um joguinho. Mais do que isso, ele importa em uma revolução que abrange todos os processos internos e deve ser precedido de uma extensa e, muitas vezes, demorada reavaliação de todos os departamentos, suas funções, mecanismos de decisão e formas de atuação. No entanto, não adianta esperar que o sistema sozinho mude a gestão empresarial. É preciso ter em mente que ele é uma ferramenta importante e decisiva, mas quem o comanda, a forma como os dados são inseridos e como as informações são posteriormente digeridas, são itens de suma importância.

Portanto, não se deve fazer a implantação de um sistema integrado em um ambiente ainda não preparado para recebê-lo, é necessário estruturar os processos e atividades dentro da organização para receber este sistema.

Deve-se entender que todos os setores e departamentos da organização que irão ser parte do processo, devem participar do desenvolvimento deste sistema desde a sua concepção inicial. As pessoas devem ser envolvidas em todo o processo visto que a rotina de suas atividades serão afetadas e também para que se sintam parte deste processo, dando suas idéias, e sentindo-se satisfeitas, podendo cooperar, adquirindo tranqüilidade, confiança e auto-estima.

O envolvimento e a motivação das pessoas é fator fundamental para o sucesso da implantação de um sistema, e quando isto não ocorre, o sistema corre o risco de ser boicotado, e a forma mais adequada é conseguir a colaboração de todos, principalmente do usuário final, isto facilitará a implementação e dará boa aceitação ao sistema, visto que os processos se tornarão mais fáceis.

Para Lima et al. (2000 apud OLIVEIRA, 2005),

o sucesso na implantação depende do alinhamento entre software, cultura e objetivos de negócio da empresa. É necessário ter: articulação entre os objetivos do projeto e expectativas de mudança da organização; boa gerência; comprometimento da alta administração e dos proprietários dos processos; e os usuários devem compreender a mudança. Na seleção deve-se avaliar o sistema mais adequado à empresa. A implantação é um processo caro, demorado e obriga a corporação a repensar sua estrutura e processos. A equipe de implantação deve conhecer o sistema e os processos de negócio da empresa.

Para Mendes Filho (apud SANTOS, 2003),

O ideal é que, primeiramente, a empresa faça a análise de seus processos e, na seqüência, verifique a adequação das funcionalidades dos sistemas existentes. Essas análises devem ser conduzidas antes da aquisição do sistema, pois o resultado terá reflexo em todo o processo de implantação, tendo conseqüências no tempo de duração da implantação, na contratação de consultoria externa, nas customizações a serem realizadas, na profundidade da mudança, no treinamento dos usuários e, principalmente, no custo final do projeto. A adoção de um ERP consiste num projeto longo e caro, sendo necessária à cautela na previsão do tempo de implantação e dos custos envolvidos.

Muitas empresas acabam errando na hora da implementação de um Sistema Integrado, pois não preparam o ambiente para receber este sistema o que no final acabam trazendo dificuldades, pois há uma enorme mudança no processo de trabalho de uma empresa que nunca trabalhou com um sistema integrado e precisará passar por mudanças. As pessoas muitas vezes ainda não estão preparadas e não conseguem se organizar e isto leva muitas vezes a rejeição, angústia, dúvidas, insegurança, ansiedade e resistências. É a insistente idéia de que seja qual for a tecnologia, qualquer que seja o sistema, as pessoas ainda são as partes mais importantes de todo o processo, é a engrenagem que faz acontecer, dar certo.

Entende-se que a adoção de ERP consiste em um projeto de mudança organizacional e não apenas de informática, devendo ser implementado por uma equipe responsável e experiente, tendo bons conhecimentos sobre os negócios da empresa, e fazer análises dos processos que é uma atividade fundamental na adoção de um ERP adequando empresa e processo.

6 METODOLOGIA

Segundo Gil (1994, p.43)

Pode se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.

Este trabalho será caracterizado como uma pesquisa exploratória, que, segundo Gil (1994) as pesquisas exploratórias são tipos de pesquisas que habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Neste tipo de pesquisa não são aplicados costumeiramente procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados.

O estudo de caso visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular, de maneira a permitir conhecimentos amplo e detalhado do mesmo. Segundo Gil (1994, p.79) "a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão da generalidade do mesmo ou, pelo menos o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa.

O estudo de caso se torna econômico, pois pode ser realizado por um único investigador, e não requer a aplicação de técnicas de massa para coleta de dados. A maior utilidade dos estudos de caso é verificada nas pesquisas exploratórias.

No presente serão aplicados questionários para a coleta de dados, onde a observação será direta com perguntas fechadas, semifechadas e abertas para o conhecimento das opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, e situações vivenciadas etc.

Tanto na entrevista como no questionário deve-se obter objetividade nas perguntas a serem formuladas e também em relação à quantidade e as formas de pergunta.

A unidade em observação será a empresa Cooper-Rubi.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após aplicação do questionário aos dirigentes e aos funcionários nota-se que após a implantação do sistema integrado CHB, obtiveram algumas vantagens e desvantagens das quais podemos classificar de acordo com as questões que foram levantadas.

Fazendo um paralelo entre o sistema CHB e o sistema utilizado antes deste, notou-se que um fator que melhorou em grande parte na opinião dos usuários foi à facilitação do uso do sistema, conforme o gráfico abaixo.

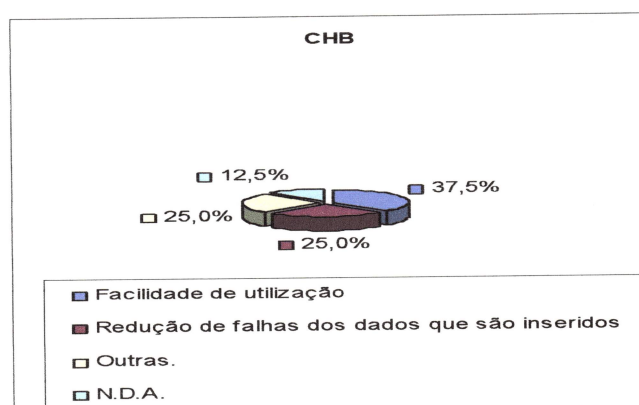


Gráfico 1. Melhoria pós-implantação.

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

De acordo com a gerência da empresa a área de informática da empresa está em alta e avança cada dia mais para se tornar uma das melhores das usinas do vale do São Patrício. Notando-se que é feito um controle rigoroso por parte dos responsáveis direto pelo sistema integrado CHB, quanto à utilização do sistema, controle de usuários, senhas, módulos classificados de acordo com a necessidade de cada usuário, ou seja, o usuário do sistema tem apenas as telas das quais ele utiliza.

Podemos verificar através do gráfico a seguir que a área de informática da empresa está em um processo de melhoria contínua:

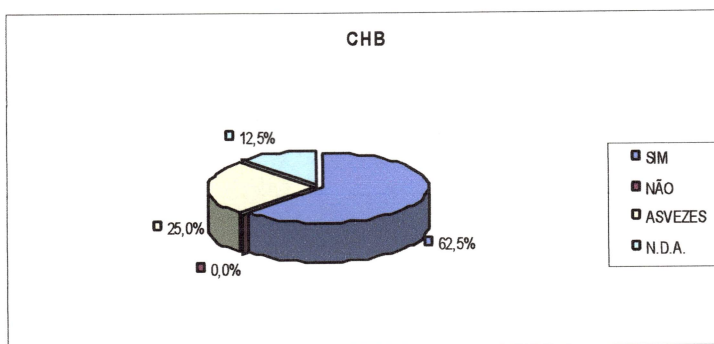


Gráfico 2. Grau de satisfação dos funcionários com o departamento de T.I
 Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

Outro fator importante de acordo com a gerência da empresa é que pós-implantação ficou bem mais rápido e fácil o acesso às informações concernentes a área industrial, agrícola e administrativo, visto que o sistema oferece inúmeros relatórios, os quais são de fácil acesso por parte da diretoria, para visualização em tempo real da entrada de cana, cana moída, compras autorizadas, folha de pagamento, documentos a serem pagos, entre outros. Sendo assim, o gerente da organização tem um controle preciso de tudo o que está acontecendo em cada departamento da empresa, mesmo eles estando separados no espaço físico da organização.

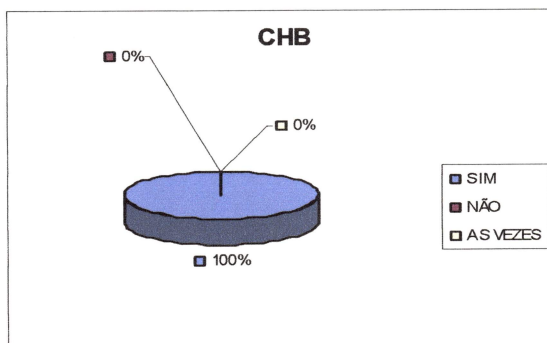


Gráfico 3. Melhoria no processo de tomada de decisões.
 Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

Foi verificado também que é de muita importância que o sistema integrado CHB, forneça um suporte junto aos usuários e encarregados, desta forma resolvendo os problemas que por ventura venham a surgir no decorrer da utilização do sistema.

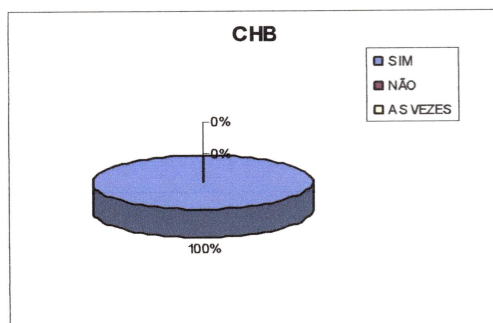


Gráfico 4. Importância de um suporte ao sistema CHB.

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

Segundo a gerência de informática da empresa em toda a implantação do sistema CHB, é feito um treinamento de apresentação e implantação do sistema CHB, onde a empresa fornecedora do software disponibiliza um consultor técnico vindo de Franca-SP, local sede do sistema, e então se faz o treinamento com os usuários específicos do módulo que foi ou será implantado.

Verifica-se que na parte inerente aos usuários do sistema CHB, cerca de 62,5% estão satisfeitos com o sistema CHB, e dizem que com a utilização deste sistema facilitou vários pontos no concernente ao trabalho realizado em cada departamento, visto que foi excluído o retrabalho, como por exemplo, a digitação de notas fiscais, em vários departamentos, o cadastro de fornecedores, o cadastro de funcionários, que outrora era realizado por todos os departamentos, hoje apenas um departamento realiza o cadastro e todos os demais tem a informação, para a utilização do que se faz necessário a cada departamento específico.

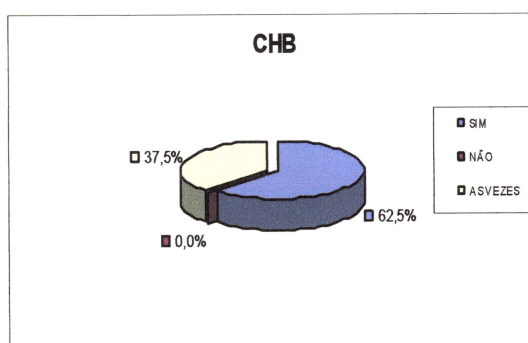


Gráfico 5. Satisfação dos usuários quanto ao sistema CHB.

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

No que diz respeito às falhas que são ocorridas durante a realização do trabalho diário de cada departamento, foram apontados diversos fatores como propícios a estes erros, dos quais podemos verificar a partir do gráfico abaixo que a

grande maioria dos usuários, cerca de 40% aponta que os erros são ocasionados pelo próprio sistema CHB.

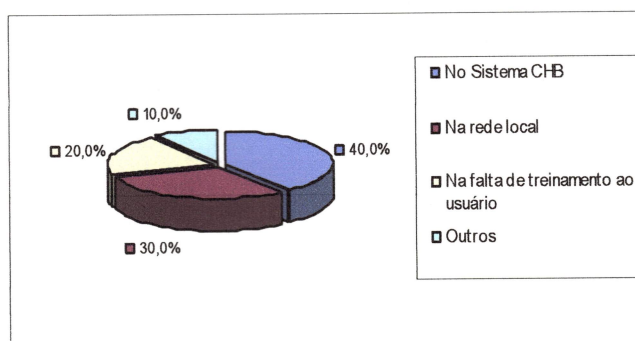


Gráfico 6. Falhas na realização do trabalho diário.

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

Após este resultado foi interessante questionar o gerente de informática qual seria o possível problema pela reclamação dos usuários junto ao sistema CHB, e então foi diagnosticado que existem algumas falhas no sistema, mas não se pode enumerá-las como o principal problema, pois, hoje a gerência está ciente de que o maior problema provém de outros fatores tais como: problema de energia elétrica, que gera interferência na rede local, problema de armazenamento de dados, pois o banco de dados está em processo de upgrade, para uma melhoria dos processos, visto que a empresa tem expandido rapidamente, e os dados que chegam já não comportam o banco de dados atual.

Outro tópico fundamental que foi identificado foi que em uma avaliação de modo geral no sistema CHB, os usuários determinaram uma nota um tanto relevante ao sistema, onde 76,9% dos funcionários aprovam o sistema. Vejamos melhor no gráfico a seguir:

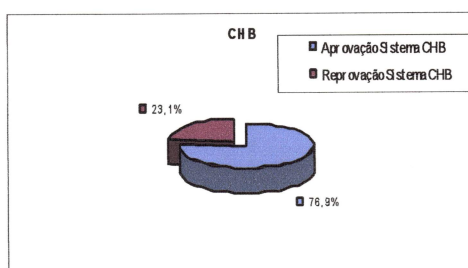


Gráfico 7. Aprovação do Sistema CHB

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

Fazendo um paralelo entre o sistema CHB e o sistema utilizado antes deste, foram apontadas algumas desvantagens sendo que a de maior influência de acordo com os usuários do sistema CHB, é a necessidade de parar o uso do sistema CHB

quando há atualização geral, pois a atualização é feita no horário de trabalho administrativo normal.

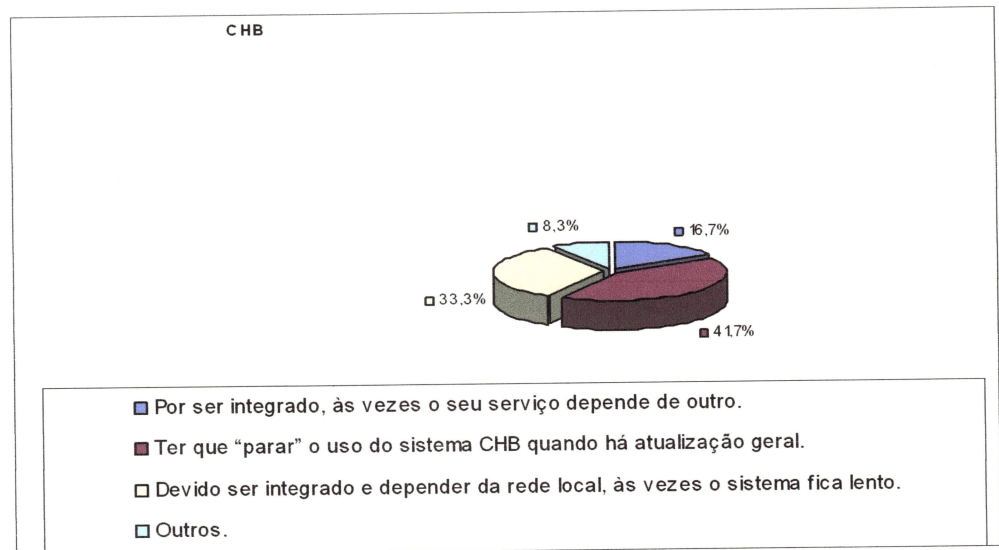


Gráfico 8. Desvantagem do sistema CHB

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2006.

7.1 DIAGNÓSTICO PÓS-IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA CHB

De acordo com os estudos realizados junto à empresa Cooper-Rubi, foi possível verificar que após a implantação do sistema CHB, houve uma grande melhoria nos processos administrativos, industriais e agrícolas da organização.

Com a utilização do sistema integrado CHB, é possível ter um controle de todos os trabalhos realizados dentro do sistema, visto que este oferece ao administrador de sistemas a possibilidade de controlar o que cada usuário realizou, através do cadastro de usuário e senha.

Hoje é possível determinar exatamente cada tela do sistema que determinado usuário terá acesso, e além deste controle de liberação do sistema, existe ainda os logs por usuários, data, ou módulo, permitindo que caso ocorra uma determinada falha, possa ser constatado a origem de tal.

Após a implantação do sistema, os departamentos ficaram mais interligados, sendo que determinado setor pode depender dos dados inseridos por outro, desta forma os usuários que alimentam o sistema, receberam treinamento para que soubessem da importância, da responsabilidade e do comprometimento para com o sistema integrado..

De acordo com os gerentes da empresa e os funcionários que utilizam o sistema integrado CHB, as informações necessárias à realização do trabalho diário de cada departamento tornaram-se mais fácil e ágil, pois através dele é possível listar diversos relatórios, onde existem diversos filtros, podendo o usuário determinar o que realmente ele almeja no sistema.

Enfim, o sistema integrado CHB, trouxe mudanças positivas à organização, e a cada dia tem se buscado aperfeiçoar mais os processos, tornando o uso do sistema CHB, uma ferramenta indispensável a uma melhor administração.

7.2 PARALELO ENTRE O SISTEMA ATUAL E O ANTERIOR

Após a observação do sistema CHB e também do sistema utilizado anteriormente, que era um sistema com módulos não interligados, onde cada departamento lançava os dados necessários à retirada das suas informações.

O sistema utilizado anteriormente gerava para a empresa grandes erros, ocasionando descrédito em algumas informações, pois uma mesma nota fiscal era inserida por dois, três ou mais departamentos, sendo que em algumas vezes, durante a conferência encontravam-se erros de digitação.

No sistema atual, aconteceu a eliminação da redigitação e do retrabalho, onde os dados que são lançados em determinado departamento estão disponíveis no banco de dados para os demais departamentos que precisem deles, facilitando e agilizando a realização do trabalho diário de cada usuário do sistema, e possibilitando a gerência o acesso rápido e seguro às informações.

De maneira geral, houve um grande crescimento por parte da empresa após a aquisição de tal ferramenta, visto que a expansão da empresa é contínua e o sistema CHB, permite-lhe ter informações seguras e precisas no momento certo.

7.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS QUE O SISTEMA CHB TROUXE

Embora que toda empresa que faz alguma mudança espera que haja apenas vantagens, na área de sistemas. Pode-se notar que existem realmente inúmeras vantagens, mas também é possível observar algumas desvantagens, onde os usuários do sistema CHB, têm reclamações e sugestões a fazer, desta forma então, vejamos através da tabela abaixo, as vantagens e desvantagens do sistema CHB.

Vantagens	Desvantagens
✓ Eliminação de ineficiências;	✓ Por ser integrado, às vezes determinado serviço depende de outro;
✓ Eliminação do retrabalho;	✓ Ter que "parar" o uso do sistema CHB quando há atualização geral.
✓ Facilidade de utilização;	
✓ Facilitação no gerenciamento de custos;	
✓ Informações transparentes e seguras;	
✓ Integração total dos processos administrativos;	
✓ Redução das perdas de estoque;	
✓ Redução de custos;	
✓ Suporte técnico, sempre que necessário.	

Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

8 CONCLUSÃO

Com a realização deste trabalho de conclusão de curso, foi possível observar a importância de se ter um sistema integrado em uma organização seja ela de pequeno, médio ou grande porte. Visto que através de um sistema integrado pode-se evitar redundância de informações, ter sentidos ambíguos nos dados que gera informações inadequadas.

Após verificar a parte teórica e analisar junto à realidade, concluo que a experiência profissional proporcionada pela realização deste trabalho durante o último ano da graduação é de fundamental importância para a formação do aluno que queira seguir carreira no mercado de trabalho. Complementar o conhecimento teórico e acadêmico adquirido através de anos de estudo.

Há um ganho enorme com o aprendizado das tecnologias que estão em alta e com a experiência profissional adquirida. Acredito que consegui aprender bastante sobre sistemas integrados, gestão integrada, importância dos dados, temas os quais são vivenciados diariamente nas organizações.

Um conselho importante para quem pretende seguir na área é o constante aprimoramento dos conhecimentos, pois novas tecnologias estão sempre aparecendo. Uma pessoa que não consegue se reciclar e acompanhar as inovações tecnológicas, certamente, será também um profissional excluído do mercado de trabalho. Uma forma de se manter sempre atualizado é a leitura de revistas, manuais e livros técnicos sobre tecnologia.

9 SUGESTÕES

De acordo com os tópicos estudados durante este trabalho e analisando se os questionários realizados podem sugerir algumas idéias que de acordo com o meu estudo estaria melhorando o processo da utilização do sistema CHB, dentro da Cooperativa Agroindustrial de Rubiataba.

Foi constatado que ainda existem melhorias a serem realizadas no sistema CHB, das quais os próprios usuários deixam sugestões, tais como:

- Atualização do sistema poderia ser mais rápida e/ou realizada fora do horário normal administrativo, desta forma não parando o processo de trabalho diário no dia desta;
- Poderia haver treinamentos excedentes com departamentos que se interligam, facilita o diálogo no que concerne ao sistema;
- Quando forem realizadas as atualizações no sistema, a área de informática da empresa deveria expedir um informativo sobre o que foi alterado no sistema e então entregar o cada departamento e desta forma facilitará o entendimento e a comunicação entre as partes;

Por fim, sugerir que os usuários do sistema tenham treinamentos inter-relacionados entre departamentos e desta forma um usuário poderia conhecer melhor a integração do sistema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Luiz César G. de. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2003.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação**. São Paulo: Atlas, 1996.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**. São Paulo: Atlas, 2000.

BORGES, N. **Sistemas integrados e sistemas de informação**: artigos técnicos. Disponível em: <http://www.inf.pucpcaldas.br/~udo/pesquisaf.htm>. Acesso em: 22 jun. 2006.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARINHO, J. **Tecnologia da informação**: artigos técnicos. Disponível em: <http://www.infowester.com>. Acesso em: 20 jun. 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de informações gerenciais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Sistema de Informações gerenciais**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de informações organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na empresa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 22.ed. São Paulo: Cortez, 2002.

WALTON, Richard E. **Tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

Revisado por

APÊNDICE A

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Nome da Entidade Concessionária: Cooperativa Agroindustrial de Rubiataba Ltda

Endereço: Rodovia GO 434 Km- 24 Zona Rural

Telefone: (62) 3325-6000 **Fax:** (62)3325-6000

E-mail: Cooper-rubi@cooper-rubi.com.br

Nome dos Proprietários ou Grupo Associado: 28 (vinte e oito) associados:

Composição da Diretoria:

Diretor Presidente: Dr. Onofre Andrade Pereira

Diretor Comercial: Dr. Luismar Melo

Diretor Adm./Financeiro: Dr. Paulo Fernando Cavalcanti de Moraes

Nome e cargo da Chefia Direta: Adão Moreira da Silva

Nome do Gerente de R.H: Adão Moreira da Silva

Ramo de Atividade: Destilaria de Álcool

Área de Atuação: Produção de cana-de-açúcar e fabricação de álcool

Histórico:

Diante do Programa Nacional de Álcool e incentivo do Governo e do espírito cooperativista instalado em Rubiataba, a COOPER RUBI Cooperativa Agroindustrial de Rubiataba Ltda, foi fundada no decorrer do ano de 1983 acoplada a COOPER - AGRO Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba, constituída por 63 cooperados, da qual foi desmembrada no dia 09/01/1987. Realizou sua primeira safra de cana de açúcar em 1986, com fabricação de Álcool Etílico Hidratado Carburante e em 1998 passou a fabricar Álcool Anidro. Ao longo desses anos a Cooper-Rubi esmagou em média 354.078.540 toneladas de cana por safra, produzindo em média 28.655.000 litros de Álcool (Anidro e Hidratado)

Hoje, a COOPER-RUBI gera em torno de 1700 empregos diretos e indiretos no seu período de safra que dura em torno de 6 meses, contribuindo para o

desenvolvimento da região e proporcionando melhor qualidade de vida a todos os envolvidos com a empresa.

Em 1995 a Cooper-Rubi deu início a um decidido esforço na direção da proteção e desenvolvimento de seus recursos humanos, foi implantado o Serviço Especializado e Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMET que é composto pela seguinte equipe: Médico do trabalho, Engenheiro de segurança do trabalho, Técnico de segurança do trabalho e Auxiliar de enfermagem do trabalho, pois a empresa considera que vale a pena investir em segurança do trabalho. Também mantém diversos outros programas sociais como: Alfabetização, Bolsa de Estudos, Cursos e treinamento específico profissional, dentre outros benefícios oferecidos.

Número de empregados: 800 (média)

Principais metas da empresa: Aumentar a área de cana-de-açúcar e maximizar a produção de álcool, através de investimentos no setor agrícola e indústrias.

Levantar principais recursos que resultam o produto final:

Produção e processamento da cana-de-açúcar, utilizando: recursos humanos, capital, solo, clima, insumos, maquinário agrícola e instalações industriais.

Caracterização dos Recursos Humanos da Empresa:

a) Categoria dos profissionais que atuam na empresa.

Administração, Engenheiros, Técnicos, Operacionais.

b) Divisão técnica de trabalho.

Industrial: processamento da cana de açúcar.

Administrativa: Funções administrativas.

c) Verificar a qualificação dos funcionários dividindo em qualificados, não qualificados, e tipos de treinamento oferecidos.

Qualificados: todas as funções específicas;

Não qualificados: auxiliares gerais (prestam serviços gerais);

Vários treinamentos oferecidos de acordo com cada função.

d) Condições de jornada de trabalho.

Horários normais: 8 horas diárias divididos em turnos.

e) Descrever a rotatividade da mão-de-obra.

Rotatividade normal para a empresa do setor sucroalcooleiro (safra/entressafra).

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO Nº. 1 (ENCARREGADOS E GERENTES) – Página 1 de 1

Prezado Senhor,

Este questionário refere-se a um trabalho monográfico de conclusão de curso, realizado pelo acadêmico Paulo Henrique de Souza do Curso de Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informações, da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

O objetivo deste questionário é conhecer um pouco do trabalhado realizado na área de informática da empresa COOPER-RUBI. Peço desculpas por tomar o seu tempo e desde já agradeço pela colaboração.

1 – Quando é preciso fazer alguma solicitação de alteração no sistema CHB, a área de informática da empresa atende?

SIM NÃO ÀS VEZES

Justifique-se:

2 – Você acredita que ter uma área específica de suporte ao sistema CHB na empresa é importante?

SIM NÃO ÀS VEZES

3 – A empresa oferece treinamento para os funcionários junto ao sistema CHB? Com que frequência? Quais são os critérios utilizados (na seleção dos cursos e participantes)?

- _____
- _____
- _____
- _____

4 – A integração dos sistemas proporciona mudanças positivas nos processos administrativos, ocasionando uma melhora qualitativa para a gestão da empresa e no auxílio à tomada decisão?

SIM NÃO ÀS VEZES

Justifique-se:

APÊNDICE C

QUESTIONÁRIO Nº. 2 (FUNCIONÁRIOS) – Página 1 de 2

Prezado Senhor (a),

Este questionário refere-se a um trabalho monográfico de conclusão de curso, realizado pelo acadêmico Paulo Henrique de Souza do Curso de Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informações da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

O objetivo deste questionário é conhecer um pouco sobre a utilização do sistema integrado CHB da empresa COOPER-RUBI. Peço desculpas por tomar o seu tempo e desde já agradeço pela colaboração.

1 – Você está satisfeito com o sistema CHB?

Sim Não Às vezes

1.1 – De acordo com a resposta acima, justifique-se.

2 – Quando é preciso fazer alguma solicitação de alteração no sistema CHB, a área de informática da empresa atende?

Sim Não Às vezes

Justifique-se: _____

3 – Quando ocorre falhas na realização do seu trabalho no que diz respeito ao uso do sistema CHB, na maior parte das vezes o problema esta:

No Sistema CHB Na rede local Na falta de treinamento ao usuário

Outros Qual? _____

De um a 10, que nota você dá aos benefícios que o sistema CHB lhe traz _____

APÊNDICE D

QUESTIONÁRIO Nº. 2 (FUNCIONÁRIOS) – Página 2 de 2

Prezado Senhor (a),

Este questionário refere-se a um trabalho monográfico de conclusão de curso, realizado pelo acadêmico Paulo Henrique de Souza do Curso de Administração com Habilitação em Gestão de Sistemas de Informações da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

O objetivo deste questionário é conhecer um pouco sobre a utilização do sistema integrado CHB da empresa COOPER-RUBI. Peço desculpas por tomar o seu tempo e desde já agradeço pela colaboração.

4 – Fazendo um paralelo entre o sistema CHB e o sistema utilizado antes deste, qual a melhoria que houve pós implantação.

Facilidade de utilização

Exclusão do retrabalho

Redução de falhas dos dados que são inseridos no sistema, sendo que no sistema CHB integrado, o dado é inserido em um determinado setor e está disponível para os demais.

Outras. Quais? _____

5 – Fazendo um paralelo entre o sistema CHB e o sistema utilizado antes deste, qual a desvantagem que houve pós implantação.

Por ser integrado, às vezes o seu serviço depende de outro.

Ter que “parar” o uso do sistema CHB quando há atualização geral.

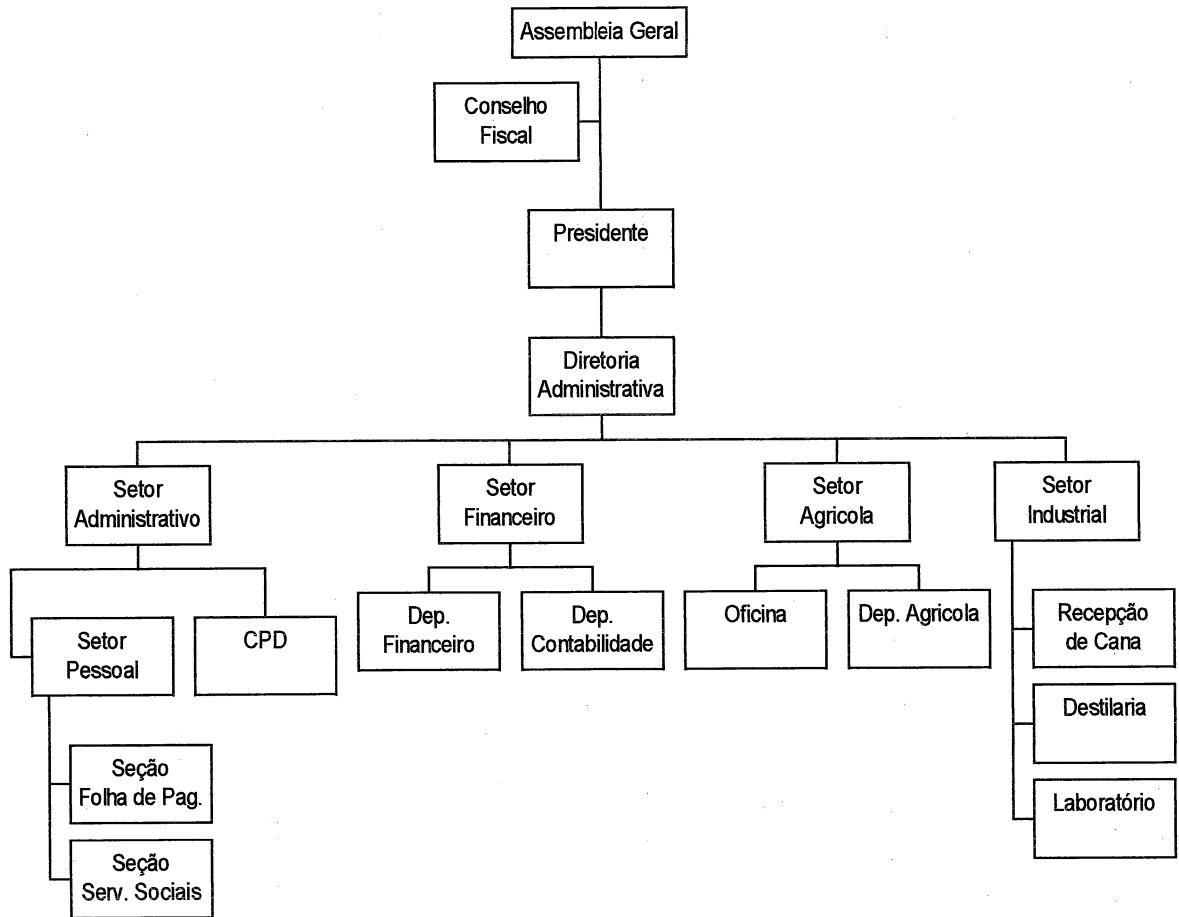
Devido ser integrado e depender da rede local, às vezes o sistema fica lento.

Outros. Qual? _____

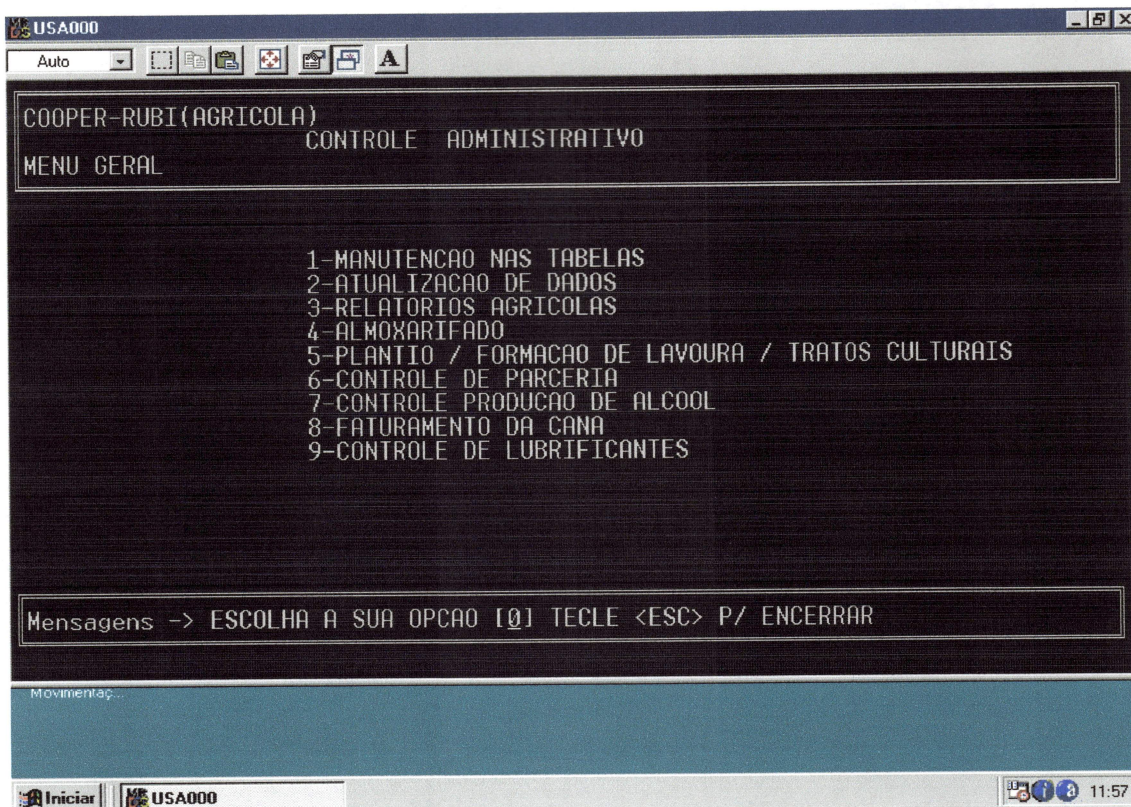
6 - Quer deixar alguma sugestão a empresa? (relacionado ao sistema CHB).

ANEXOS

Cooper-Rubi Cooperativa Agroindustrial de Rubiataba *Organograma Simplificado*

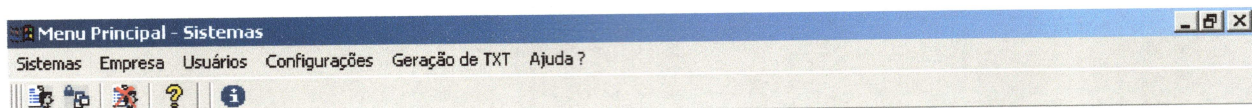


ANEXO A



Exemplo de Tela do Sistema Antigo

ANEXO B



Usuário: ADMINISTRADOR | Empresa: 001 - COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL DE RUBIATABA LTI

Tela principal do Sistema CHB