

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

MARCIO MOACIR BESSA

**SAP - UMA VISÃO PRELIMINAR E SUAS
APLICAÇÕES COMO UM GUIA DE ESTUDO DE
CASO NA GOIÁS ALIMENTO - GOIALLI**

RUBIATABA – GO
2005

MARCIO MOACIR BESSA



SAP - UMA VISÃO PRELIMINAR E SUAS APLICAÇÕES COMO UM GUIA DE ESTUDO DE CASO NA GOIÁS ALIMENTO - GOIALLI

Trabalho de conclusão do 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 Sistema de Informação

Orientador: Prof. Rangel Rigo

RUBIATABA – GO.

2005

*Adm. emp.
Sist. de Informação
Gestão*

*25631
sacris*

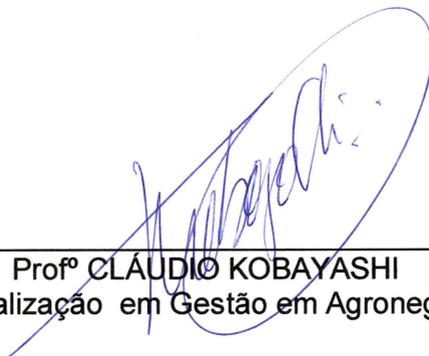
Tombo nº	12085
Classif.	A-004.03:65
Ex.: 1	MARCIO BESSA
	2005
Origem:	d
Data:	26.4.06

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Monografia examinada em 15 / 12 / 05.



Prof. Ms. MARIO LÚCIO DE ÁVILA
Mestre em Administração Rural



Profº CLÁUDIO KOBAYASHI
Especialização em Gestão em Agronegócios



Profº RANGEL RIGO
Especialização Redes de Computadores
Orientador

RUBIATABA – GO.

2005

A Deus.

A minha família pelo apoio incondicional nas horas difíceis desta trajetória acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os professores por tudo que aprendi neste tempo de convivência e estudo.

Ao Prof. Mário Ávila, nosso coordenador, pela confiança e exigência, que nos fizeram amadurecer e conhecer nossa capacidade.

Agradeço ao Professor Rangel Rigo pela leitura, orientação e críticas, para aperfeiçoamento da monografia.

Agradeço a todos os colegas de classe pela amizade e parceria que nos uniram durante 4 anos. Juntos ansiamos, trabalhamos, lutamos e conquistamos.

Demonstro minha gratidão a meus pais, João Donizete Bessa e Maria de Jesus Costa Bessa pelo apoio em todos os momentos difíceis; pela esperança em um futuro melhor, demonstrando que garra de lutar por qualquer objetivo e a fé são as nossas mais poderosas "armas" e que a família é a base do nosso ser.

Agradeço a minha esposa Adriana Valeria de Oliveira Bessa e meu filho Moacir de Oliveira Bessa que sempre acreditou em mim.

Agradeço ao Deputado Hélio de Souza e ao empresário Jalles Fontoura, pelo incentivo incansável a essa caminhada, pelas dificuldades encontradas no caminho e pela imensurável ajuda para que ela fosse superada com bastante êxito.

Sobretudo, agradeço a Deus, pela vida.

Obrigado!

RESUMO

O Sistema de Informação deve ser visualizado como um instrumento administrativo, o elevado os a auxiliar os executivos da empresa, dando condições de trazer benefício para a empresa como redução de custos das operações, melhorando o acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço, estímulos de maior interação entre os tomadores de decisão, melhoria na estrutura organizacional, facilitar o fluxo de informação, interação com seus fornecedores. O Sistema de Informação age como um facilitador das funções administrativo como, planejar organizar, dirigir e controlar, tornando conducente a tomada de decisão. O SAP é um sistema desenvolvido com o objetivo de suportar todas as atividades de negócio de uma empresa de forma integrada e eficiente. A solução encontrada pelas Empresas para coordenar e executar suas atividades de forma rápida, segura e confiável. A empresa Goiás Alimentos é facilitada com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES o Fundo Constitucional do Centro-Oeste, - FCO, e incentivos do programa produzir. Sendo assim, com tantos recursos disponíveis este sistema é força necessária para prosseguir o sucesso da empresa.

Palavras-chave: Sistema de Informação, Organizacional, Empresa.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01: ACESSO AO SAP	19
FIGURA 02: TELA INICIAL	20
FIGURA 03: ALTERAÇÃO DA SENHA	21
FIGURA 04: BARRA DE MENU	22
FIGURA 05: MENU	23
FIGURA 06: BARRA DE FERRAMENTAS	24
FIGURA 07: CÓDIGO DE TRANSAÇÃO	25
FIGURA 08: BARRAS DE STATUS	26
FIGURA 09: CAIXA DE DIÁLOGO	27
FIGURA 10: JANELA	28
FIGURA 11: SHORTCUT	29
FIGURA 12: MATCHCODE	30
FIGURA 13: CAMPOS	31
FIGURA 14: AJUDA SAP R/3	32

LISTA DE SIGLAS

Tecnologia da Informação – TI	
Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES	
Fundo Constitucional do Centro-Oeste – FCO	
Sistema Agrícola – SIAGI	

SUMÁRIO

RESUMO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE SIGLAS

1. INTRODUÇÃO	09
2. JUSTIFICATIVA E RELEVANCIA DO TEMA	10
3. PROBLEMA	11
4. OBJETIVOS	12
4.1. Geral	12
4.2. Específicos	12
5. REFERENCIAL TEORICO	13
5.1. O Impacto na TI na Organização:O Modelo do SAP	17
5.2. SAP	18
5.3. Principais Atribuições das configurações do sistema SAP	33
5.4. Procedimento Operacional	40
6. METODOLOGIA	42
6.1. Apresentação do caso	43
6.1.1. Caracterização da Empresa	43
6.1.1. Histórico	43
7. RESULTADO	47
8. CONCLUSÃO	49
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50

1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Informação deve ser visualizado como um instrumento administrativas, elevado a auxiliar os executivos da empresa, dando condições de trazer benefício para a empresa como redução de custos das operações, melhorando o acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço, estímulos de maior interação entre os tomadores de decisão, melhoria na estrutura organizacional, facilitar o fluxo de informação, interação com seus fornecedores.

Um exemplo disso está na área de captação de recursos. Com a crescente necessidade das empresas de buscar recursos no Mercado de Capitais do país e do exterior para viabilizar seus planos de crescimento, elas passaram a conviver com acionistas e investidores profissionais e sofisticados que demandam continuamente informações detalhadas sobre o seu desempenho ao longo do tempo. Isso vem obrigando as empresas, de um modo geral, a adotar uma nova postura de informações e desenvolver novos sistemas que lhes permitem dispor das informações solicitadas nesse novo processo de relações com os investidores.

A globalização, em suma, criou a necessidade da integração sistêmica das organizações que estão respondendo com o desenvolvimento e adoção do sistema, como o R/3 da SAP, dedicados a integrar as áreas operacionais entre si e com o ambiente externo e a incorporar conhecimentos e práticas modernas na condução dos negócios. Esses sistemas são imprescindíveis para as empresas desenvolverem suas capacidades competitivas e poder operar de forma eficiente com os agentes do mercado global. Para as empresas, além de conhecer o ambiente no qual atua, é vital que elas possam identificar as suas forças e fraquezas, para possibilitar uma melhor utilização e priorização na utilização dos seus recursos, tendo condições de estabelecer as suas metas.

2. JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO TEMA

O tema foi escolhido para atender as necessidades, da parte operacional nas aplicações administrativas comuns, que formarão a base de serviços que permitirá a empresa gerenciarem suas atividades; parte tática que são os sistemas de apoio às decisões para uma tomada de decisão mais eficaz; e na parte estratégica da empresa que prover o primeiro escalão da empresa das informações necessárias, à formulação de política de atuação que tem contribuição para o posicionamento da empresa no mercado, teoricamente uma implantação de baixo para cima.

Com isso o processo decisório se torna mais preciso e possibilitará diminuir erros que estrategicamente prejudiquem a permanência da empresa no mercado, assim o projeto contribuirá para um conhecimento da parte teórica do Sistema de Informação - SI, beneficiando não somente o autor do projeto mas também a empresa, com sugestão e estratégias que poderá solucionar os possíveis problemas dando mais competitividade, alcançando os objetivos almejados. A empresa Goiás Alimentos é facilitada com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES o Fundo Constitucional do Centro-Oeste – FCO, e incentivos do programa produzir.

3. PROBLEMA

No momento as empresas do ramo alimentício têm sofrido muito com os impactos negativos em função das alterações no mercado que passa por grandes concorrentes. Bem como na falta de informação interna como estoque, Marketing, lucro, venda, controles financeiros, torna bastante improvável que a empresa em questão permaneça saudavelmente competitiva. A concorrência quando e feita de forma sadia, nesse mercado cada vez mais competitivo os gerentes tem se preocupado cada vez mais em coletas informações de seu concorrente e isso têm dificultado o processo na tomada de decisões da empresa.

Quais os benefícios que o SAP trás as operações bem como ocorrem esses benefícios a Goiás Alimento.

4. OBJETIVOS

4.1 Geral

- ✓ Analisar as informações para fazer um levantamento da importância do SAP em cada departamento, exigindo que o usuário esteja capacitado para trabalhar de maneira eficiente, atendendo seus clientes de maneira adequada e suportando suas atividades de maneira mais simples, através de um planejamento integrado de recursos, poupando desperdício de tempo com atividade redundante.

4.2 Específicos

- ✓ Analisar os módulos do SAP como uma ferramenta gerencial para tomada de decisões na empresa;
- ✓ Identificar o recebimento de Tomate no modulo operacional do Sistema Agrícola – SIAGI;
- ✓ Identificar os principais benefícios trazidos pelo SAP aos departamentos da empresa;

5. REFERENCIAL TEÓRICO

O Sistema de Informação age como um facilitador das funções administrativo como, planejar organizar, dirigir e controlar, tornando conducente a tomada de decisão.

Segundo Oliveira (1992, p. 43)

Sistema de Informação é o processo de transformação de dados em informações. E quando esse processo está voltado para a geração de informação que são necessários e utilizados no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informação.

Segundo Bis (1996, p. 24)

Sistema de Informação é representado pelo conjunto de relatórios, normalmente produzido por um departamento de informática, que com este ou outro nome administra os recursos de processamento de dados das várias áreas da empresa e transformá-los em informações úteis para a Gerência.

Segundo Oliveira (2002, p. 40)

sistema de informação é o processo de transformação de dados em informações que são utilizados na estruturas decisórias da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para aperfeiçoarmos resultados esperados.

A empresa eficiente direciona seus esforços no sentido de reduzir seus custos. Empresa no patamar de qualidade reconhece a qualidade como uma questão estratégica. Atua de forma orientada ao cliente e reconhece a eficiência como fundamental para a sua competitividade. A empresa flexível direciona seus esforços para conseguir maior velocidade para atender às demandas dos clientes. E a empresa inovadora, além da eficiência, da qualidade e da flexibilidade, a empresa inovadora mantém um forte relacionamento com o mundo exterior.

Para ser efetiva uma organização deve ser administrada como um sistema aberto, adaptando sua visão estratégica como resposta aos sucessos e falhas de desempenho e aos fatores ambientais, tais como iniciativas dos competidores, mudanças nas estruturas da indústria e descobertas ou

invenções técnicas. A visão deve envolver as estratégias de negócios, de organização e tecnológicas. (RICHARD; WALTON, 1998, p. 24).

A tecnologia surgiu como um instrumento facilitador para que as organizações possam ter uma visão sistêmica do seu micro e macro ambiente, pois com a globalização, as influências do ambiente externo constituem a principal barreira a ser enfrentada pelas empresas para a sua sobrevivência no mercado competitivo.

A organização formal da empresa e a Tecnologia de Informação – TI devem ser desenhadas para refletir todos os componentes da visão estratégica e para levar em conta os fatores ambientais, como por exemplo, regulamentações e mercados de trabalho. Além disso, os próprios desenhos na organização e TI devem estar combinados e integrados. Virtualmente, cada pessoa da organização é parte integral de um sistema de TI, ou é afetada por ele, ou influencia os aspectos técnicos do sistema. O desenho dos cargos, as necessidades de treinamento, estrutura organizacional e padrões para tomada de decisão que estão entre os mais óbvios elementos que interagem com a TI.” (RICHARD; WALTON, 1998, p. 24).

É de suma importância compreender esse relacionamento entre os aspectos das Tecnologias de informações, como: o tipo de trabalho que é automatizado, os dados processados e as informações que são geradas, para se ter uma idéia de como avaliar os resultados alcançados com aplicação dos sistemas.

Segundo Schwartz (1970, p. 4) apud Oliveira. (2002, p. 39) Sistema de Informações.

É um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações que coleta valida, executa operações, transforma, armazena, recupera e apresenta dados para uso no planejamento, orçamento, contabilidade, controle e em 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.

A informação facilita o desempenho das funções que cabem à administração: como planejar, organizar, dirigir e controlar as operações, para o processo administrativo em suas atividades para as tomadas de decisões.

Segundo GUNN, (1993, p. 133),

Não há dúvida de que muitos fabricantes globais de destaque estão se deslocando rapidamente na direção de perceberem os muitos benefícios competitivos que uma infra-estrutura corporativa de aplicações de

computação e formação de rede pode trazer para seus negócios. Obviamente, se uma empresa ainda não estiver pensando nessa tarefa e planejando, ela já está lá atrás. Que comece a caminhar, agora.

Alguns experts estimam que mais de 50% dos administradores, já usam computadores diariamente – uma tendência que deve continuar no século XXI, quando até mesmo os serviços de rotina nos escritórios serão totalmente computadorizados. (STORE; FREEMAN, 1995, 489).

Meirelles (1994, p. 76), afirma que:

A evolução científica e a tecnologia digital são os agentes do processo de transformação para a sociedade da informação. A informação é o combustível estratégico para a empresa moderna que, por meio da tecnologia da informação, pode processá-la e interagir com o mundo exterior formando uma nova estação de trabalho, indispensável para uma sociedade informatizada. O microcomputador veio para ficar e a necessidade de uma pessoa ou empresa utilizá-lo é só uma questão de tempo. O problema é descobrir isso tarde demais.

Segundo Koontz (1986, p.104),

Um dos fatores com influência mais importante no ambiente é a tecnologia. É a ciência que fornece o conhecimento, e é a tecnologia que o utiliza. O termo “tecnologia” refere-se ao conjunto de conhecimentos que possuímos das maneiras de fazer as coisas. Inclui invenções, técnicas e o amplo estoque de conhecimento organizado sobre tudo, desde a aerodinâmica à zoologia. Mas, sua principal influência faz-se sentir sobre maneiras de fazer coisas, sobre com projetamos produzimos, distribuímos e vendemos bens e serviços.

O impacto da tecnologia no ambiente das organizações pode ser visto das mais variadas formas: em novos produtos, novas máquinas, ferramentas, novos materiais, novos serviços e novas maneiras de fazer com que o cliente possam enxergar certo valor no produto para assim criar um interesse em comprá-los. Alguns benefícios são trazidos pela tecnologia: o aumento de produtividade, maior variedade dos produtos, maior aceitação dos produtos e conseqüentemente um maior consumo devido a maior possibilidade da aplicação da norma de qualidade total e padrões de vida mais altos. Assim como são muitos os benefícios trazidos pelo progresso tecnológico, ele pode trazer também alguns problemas como: o congestionamento de tráfego, poluição do ar e da água, escassez de energia, perda de privacidade e desemprego com a aplicação da tecnologia de computação. O que é importante é saber utilizar esses recursos adotando uma metodologia equilibrada

que tire proveito da tecnologia e ao mesmo tempo minimize alguns dos efeitos colaterais indesejáveis, ou seja, não deixando que seja levado em consideração só o lado dos benefícios econômicos que enche o bolso do empresário, esquecendo das conseqüência, não olhando para preservação do meio que vivemos e das gerações futuras que também precisam desse ambiente.

Segundo Shiozawa (1993, p. 31), "Para que as empresas modernas consigam viver e ganhar competitividade ela deve estar apoiada no tripé que são: A tecnologia de Informática, o Atendimento ao cliente e a Qualidade."

Mas para que haja esse bom atendimento ao cliente e uma qualidade total, o principal fator para que isso aconteça é com a utilização da tecnologia de informática. Como exemplo temos o caso dos nossos bancos brasileiros: a implantação de cartões magnéticos e caixas eletrônicos por um pool de bancos no Brasil criou um forte diferencial competitivo. Todos os demais bancos foram obrigados a oferecer o mesmo serviço, sob pena de perderem a imagem e também o mercado. A corrida por oferecer novos serviços ao cliente tornou tão intenso o uso da informática pelos bancos brasileiros que hoje o Brasil é exportador de Know-how em tecnologia bancária. Temos hoje um dos melhores sistemas bancários e financeiros do mundo.

De acordo Torres (1995, p. 138),

Além do uso da tecnologia de informação como elemento operacional ou integrante de produtos e serviços, podemos ter valor estratégico numa das funções mais tradicionais dessa tecnologia, que é fornecer informações para a gestão.

A tecnologia de informações oferece uma gama muito grande de informações de natureza estratégica aos seus dirigentes para tornar a empresa mais competitiva na medida em que permite uma melhor tomada de decisão. O processo estratégico abrange desde a formulação de estratégia para empresa até as tomada de decisão de fato no dia-a-dia. Isso pode ser melhorado substancialmente com a utilização dos recursos oferecidos pela tecnologia de informação principal o que faz uso da informática. Como sabemos todo processo que se dá dentro de toda organização é proveniente das estratégias formuladas pela alta cúpula da empresa. Diante disso não há como obter sucesso se não forem tomadas as devidas decisões que

condizem com a realidade e de maneira bem estratégica para vencer a concorrência ganhar em competitividade.

5.1. O IMPACTO DA TI NA ORGANIZAÇÃO: O MODELO DO SAP

Este modelo sintetiza o desafio administrativo, quanto ao impacto da TI em dois termos: a necessidade da TI como uma ferramenta estratégica e o alinhamento estratégico no contexto da TI. A capacidade de reconfiguração do negócio que a TI propicia é um processo evolucionário e pode ser analisado e descrito como se fosse constituído de cinco estágios: 1) Exploração Localizada - no qual a TI é usada em atividades isoladas do negócio; 2) Integração Interna pode ser entendido como a construção de uma infra-estrutura interna, que permite a integração de tarefas, processos e funções; 3) Redefinição dos Processos analisados como o repensar da maneira efetiva da condução do negócio; 4) Redefinição da Rede de Negócio foca o uso da TI na organização de forma a incluir os fornecedores e clientes; 5) Redefinição do escopo do Negócio a organização interrompe o processo atual, e explora a nova tecnologia no mercado ou em produtos.

A combinação dos dois primeiros estágios é vista como um trampolim para os três estágios seguintes. Estes dois primeiros são evolucionários, requerem algumas mudanças no processo do negócio, para que todas as capacidades da TI sejam exploradas.

Os demais estágios são revolucionários, requerem mudanças radicais na prática do negócio, quanto maior os benefícios potenciais, maior a transformação do negócio, ou seja, quanto mais à empresa buscar eficiência, mais transformará o negócio, mas também, quanto maior for esta transformação, maior o risco do negócio.

5.2. SAP

O SAP R/3 É...

Um sistema desenvolvido com o objetivo de suportar todas as atividades de negócio de uma Empresa de forma integrada e eficiente. A solução encontrada pelas Empresas para coordenar e executar suas atividades de forma rápida, segura e confiável.

O QUE SAP R/3 NÃO É...

1. A resposta para todos os problemas
2. A visão estratégica ou operacional da empresa
3. Um substituto para um bom planejamento
4. Um sucesso sem o comprometimento dos usuários

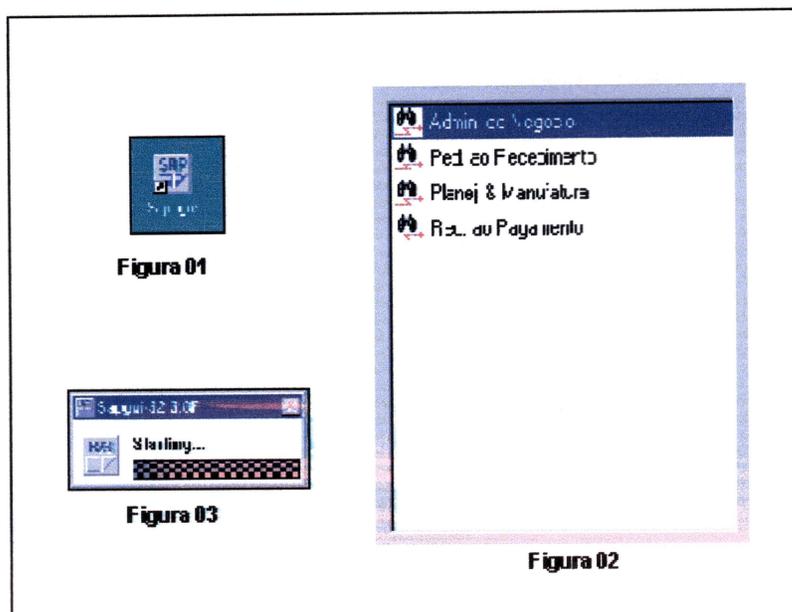
Não se deve esperar que após a implantação do SAP todos os problemas enfrentados atualmente irão desaparecer por completo. Além disso, deve-se estar ciente de que novos problemas surgirão em virtude do uso do R/3, já que toda ferramenta de trabalho apresenta vantagens de desvantagens. Enfatizar a importância do comprometimento dos usuários para o sucesso da implantação do sistema e de sua efetiva utilização. O comprometimento dos usuários se traduz pela participação ativa nos treinamentos, pela aceitação e entendimento claro das mudanças provocadas em sua forma de trabalhar e os benefícios trazidos para a empresa como um todo associados à implantação do novo sistema integrado.

5.2.1 Acessando o SAP

Para acessar o SAP/R3 devemos executar alguns passos:

- 1º Clicar duas vezes sobre o ícone "SapLogon" na área de trabalho do Windows.
- 2º Escolha o processo que você quer trabalhar para lugar no SAP.

FIGURA 01: ACESSO AO SAP



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.2 Tela Inicial

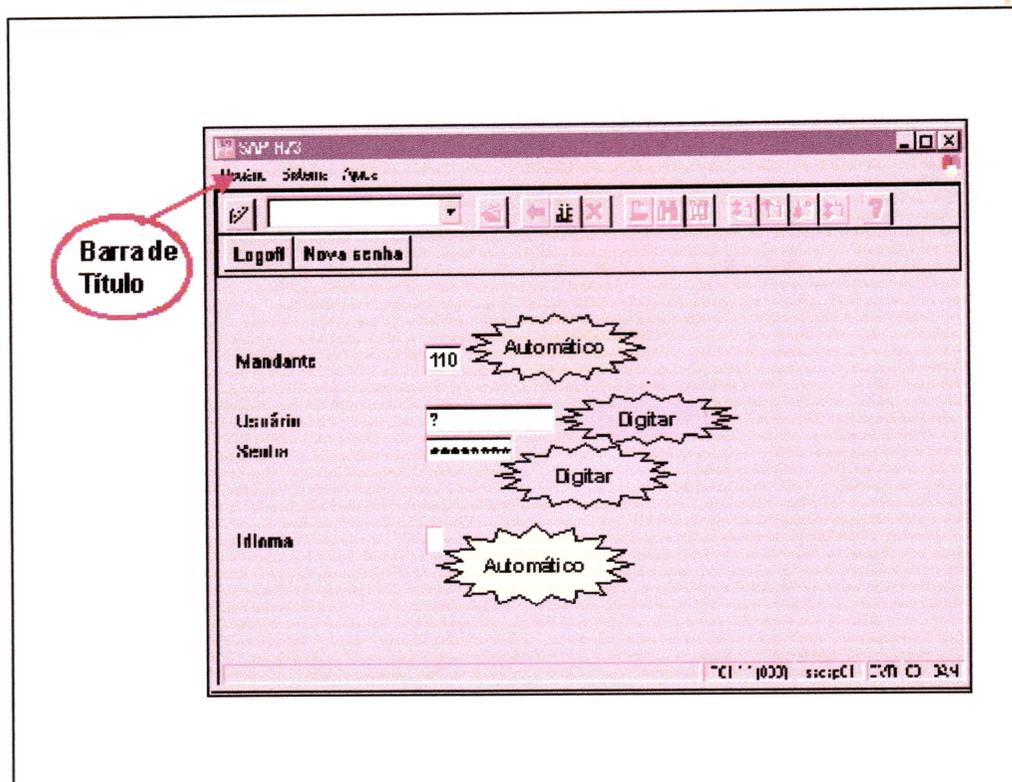
MANDANTE: é o maior nível hierárquico dentro do sistema SAP R/3. O sistema traz automaticamente o código do mandante onde o usuário irá registrar as operações da Empresa.

USUÁRIO: digitar a sigla do funcionário (esta sigla é igual ao logon da rede local) com autorização para acessar o sistema.

SENHA: digitar a identificação pessoal do usuário. A senha é a garantia de segurança no acesso ao R/3.

IDIOMA: o R/3 possui versões distintas em diversos idiomas. Para efetuar o logon deve-se teclar enter. A barra de título muda de acordo com a tela que você está visualizando e ajuda você a continuar se está na tela correta, pois traz o nome da tela que está sendo executada.

FIGURA 02: TELA INICIAL



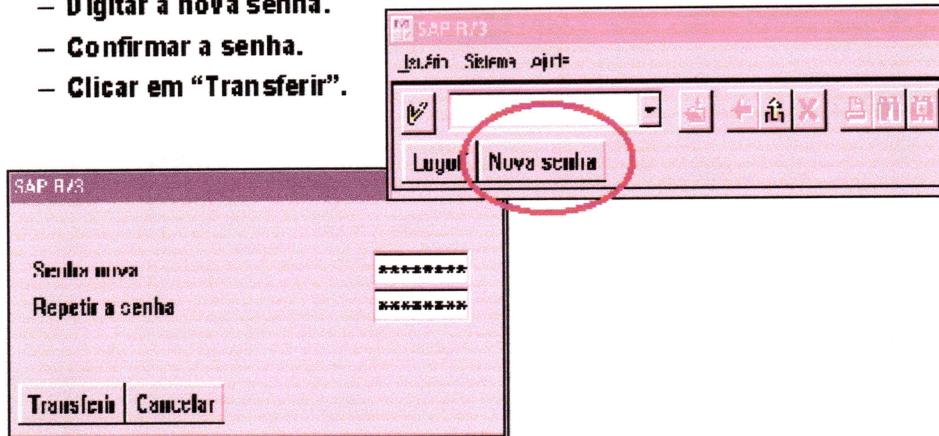
FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.3 Alterando a Senha no SAP R/3.

Sua identificação de usuário e senha autorizam você a executar determinadas tarefas no SAP R/3. Seja cuidadoso quando escolher sua senha. Não a deixe registrada e não use palavras ou nomes que podem ser facilmente descobertas. Combinação de letras e número e mais seguro. A nova senha não pode ser igual a uma das últimas cinco senhas já utilizadas. Se o usuário errar três vezes a digitação da senha, o sistema bloqueia esse usuário.

FIGURA 03: ALTERAÇÃO DA SENHA

- Para proceder alterações na senha utilizada:
 - Depois de preencher os campos “U suário” e “Senha”, e antes de teclar “ENTER”, clicar no botão “Nova Senha”, para proceder alterações na senha utilizada.
 - Digitar a nova senha.
 - Confirmar a senha.
 - Clicar em “Transferir”.

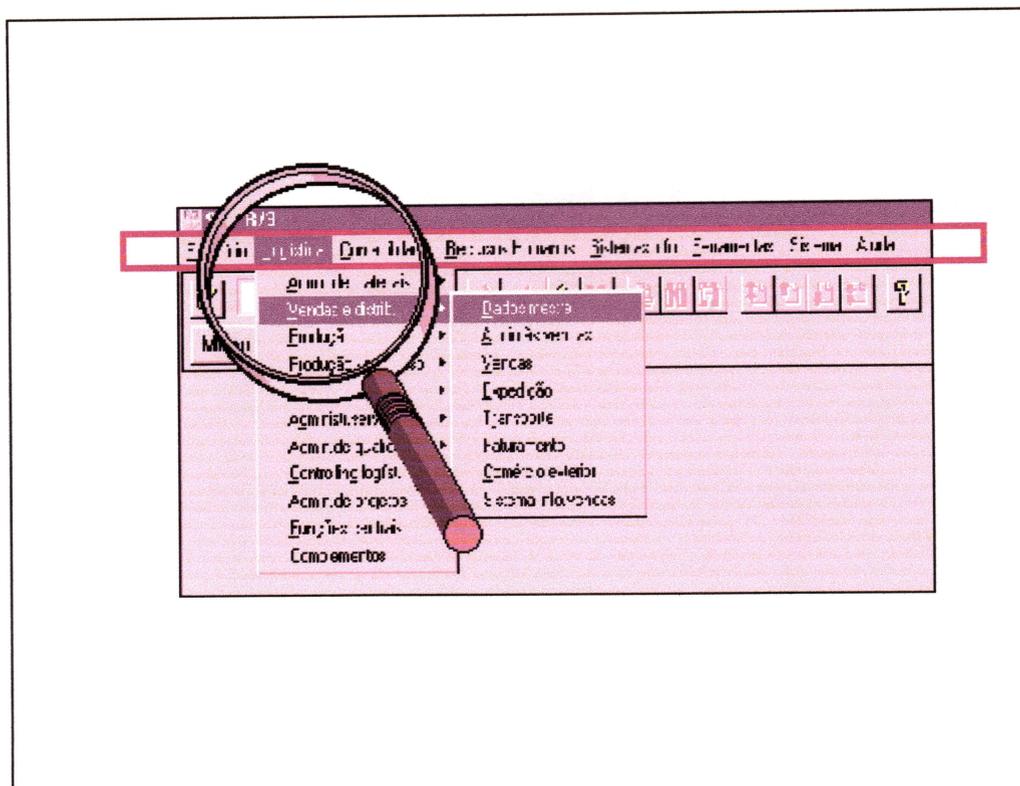


FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.4 Barra de Menu

Para navegar pelo menu do R/3 basta clicar sobre a opção desejada. Ao clicar sobre uma função do menu o sistema vai abrindo submenus até atingir a última função possível ou a opção desejada pelo usuário. O sistema aponta os submenus quando são possíveis através de uma seta no lado direito da função.

FIGURA 04: BARRA DE MENU



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.5 Entendo os Menus

SISTEMA: Esse menu demonstra seu acesso nas funções do sistema.

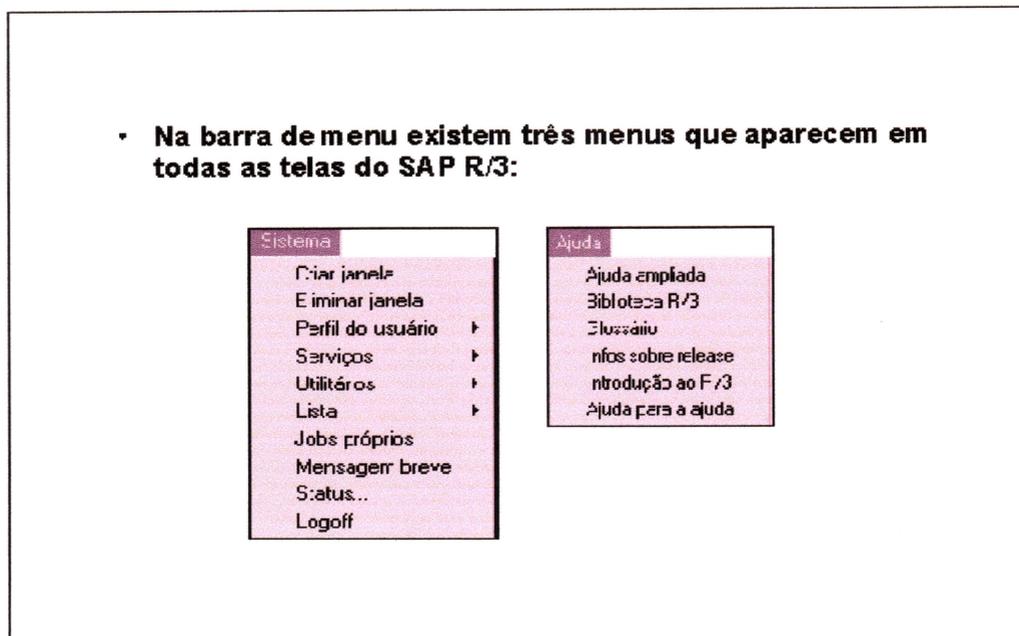
CRIAR JANELA: abre uma nova seção do SAP independente da tela que o usuário esta utilizando.

ELIMINAR JANELA: encerra a seção aberta através da função "criar Janela".

STATUS: identifica dados do sistema tais como: usuário que está logado, data, horário e principalmente o código da transação que está sendo executada. Esta função permite que o usuário identifique os códigos das transações que lhe são mais comuns permitindo o acesso mais rápido às transações.

AJUDA: Esse menu oferece informações sobre o sistema SAP R/3 e seus processos de forma on-line. As informações estão em inglês uma vez que o sistema de ajuda não foi traduzido.

FIGURA 05: MENU

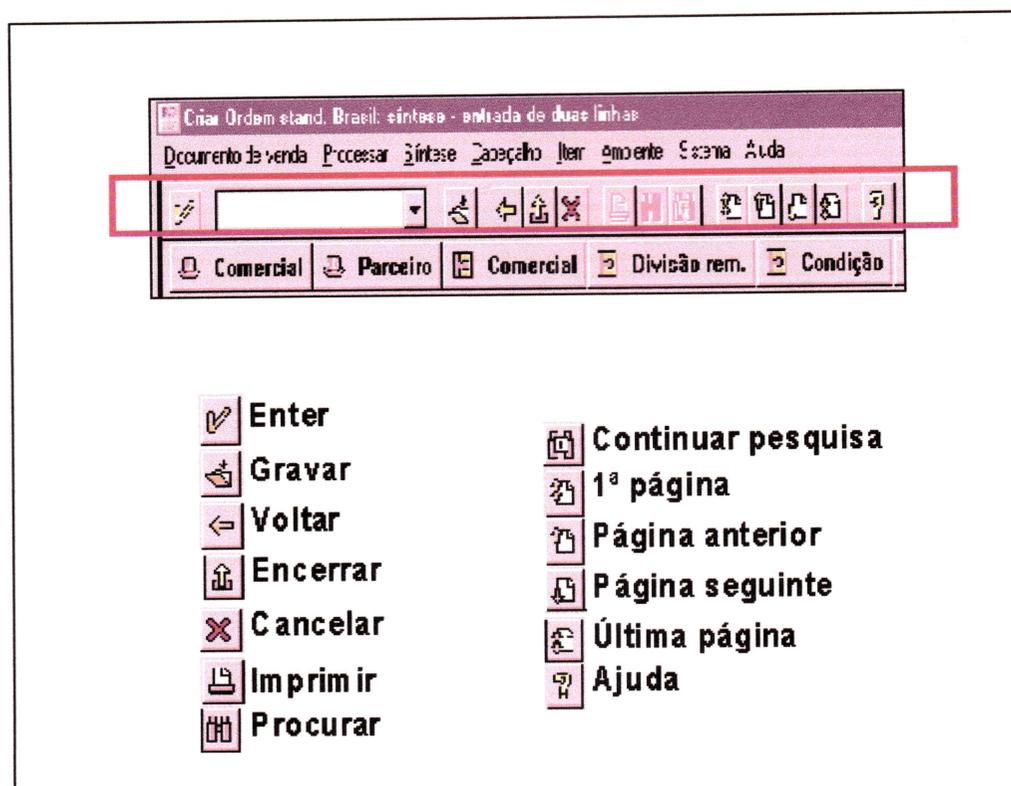


FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.6 Barra de Ferramentas

A barra de ferramentas está localizada logo abaixo da barra de menu. Os botões de ferramentas proporcionam grande facilidade em executar comandos corriqueiros. Para ativar uma ferramenta basta clicar sobre o respectivo botão, para tarefas em que a ferramenta não pode ser utilizada o botão fica em tom de cinza.

FIGURA 06: BARRA DE FERRAMENTAS



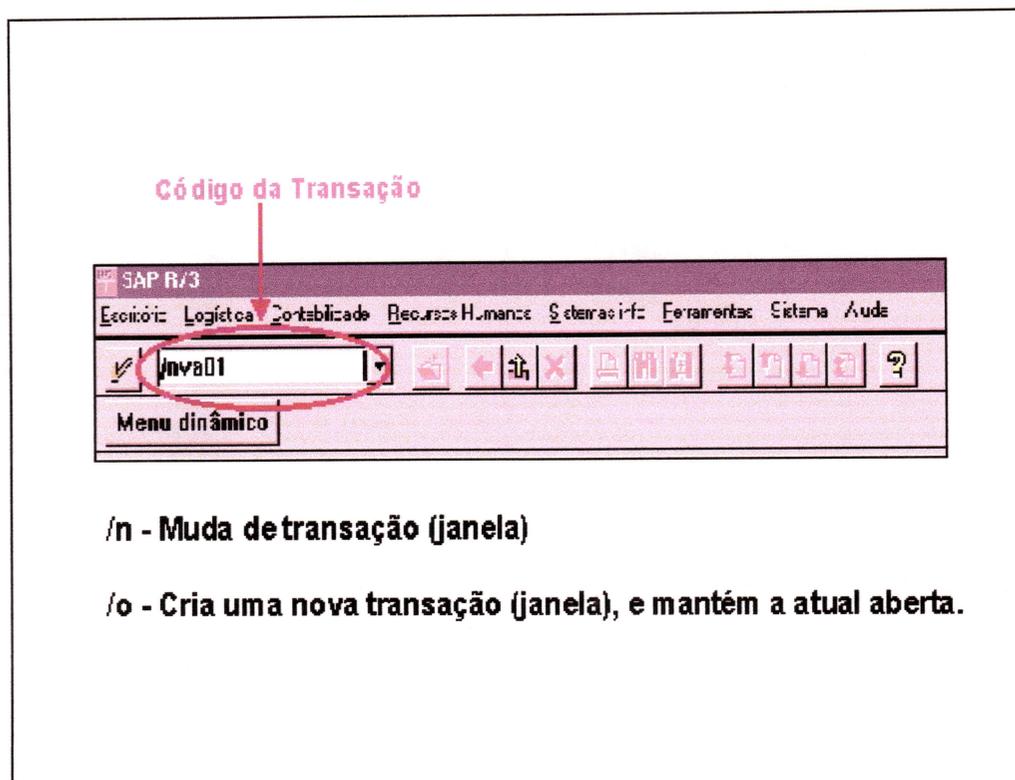
FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.7 Utilizando Códigos de Transação

Na barra de ferramentas existe o campo de atalho onde o usuário informa o código de transação que deseja acessar. Com esse código, o usuário terá acesso mais rápido à transação.

Para saber qual o código de cada transação basta acessar a tela desejada através do caminho de menu. Quando o sistema abrir a tela deve se escolher a seguinte opção de menu:

FIGURA 07: CÓDIGO DE TRANSAÇÃO



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.8 Barra de Status

Todas as informações sobre a situação do sistema e da transação em curso são exibidas na Barra de Status localizada no rodapé da tela do R/3. A barra de status traz mensagens classificadas como segue:

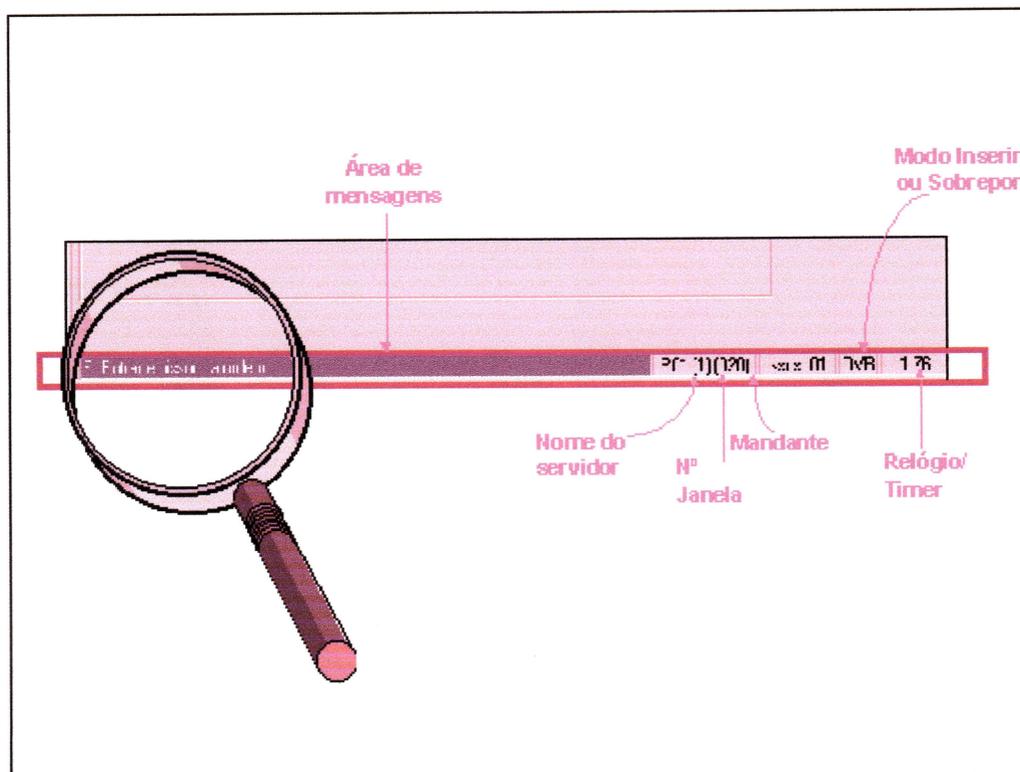
E: Erro. O sistema bloqueia o avanço de telas até que o erro seja reparado pelo usuário.

W:Atenção. O sistema avisa uma informação a ser corrigida futuramente caso necessário. Para avançar nas telas.

A:Fim Anormal. Mensagem emitida quando a transação é abordada (cancelada) de forma não convencional.

I: Informação. Aponta mensagens que auxiliam o usuário quando do processamento de uma transação. Esta mensagem pode vir em forma de uma pequena janela auxiliar.

FIGURA 08: BARRAS DE STATUS

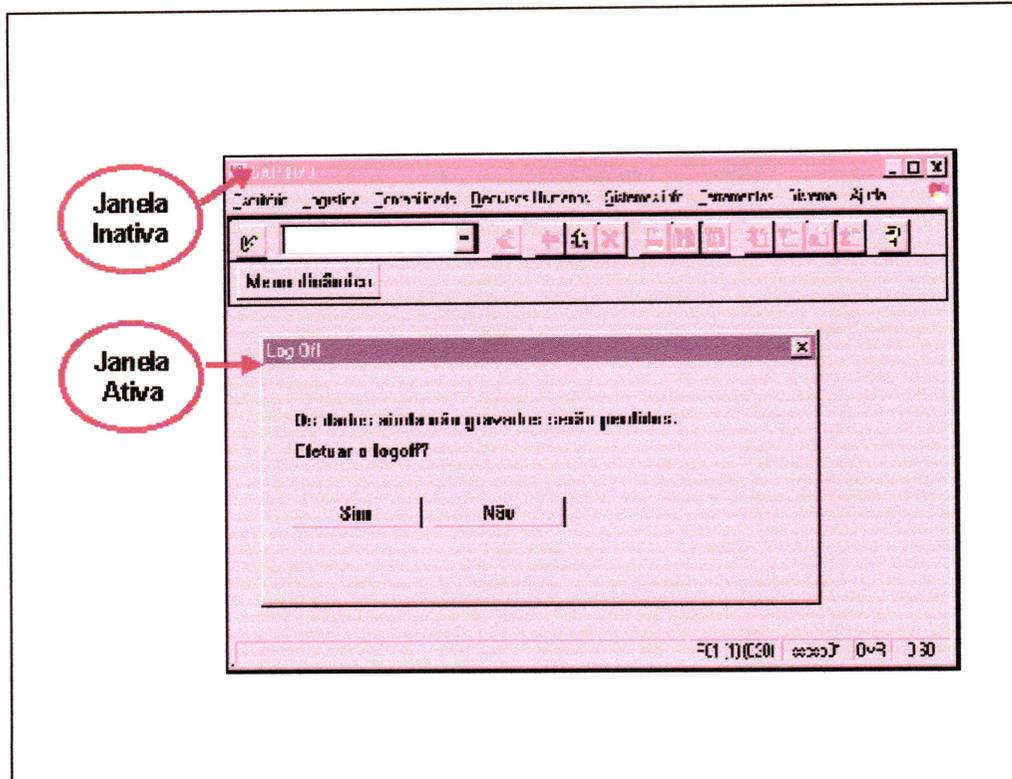


Fonte: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.9 Caixa de Diálogo

São janelas do SAP R/3 em escala menor que exibem ou solicitam informações. Quando uma caixa de diálogo é apresentada no SAP a barra de título da janela ativa e aparece destacada em azul. As janelas inativas aparecem em cinza.

FIGURA 09: CAIXA DE DIÁLOGO



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.10 Navegando por uma Janela

FIGURA 10: JANELA

Você pode mover o cursor entre os campos utilizando a tecla **Tab**.

Pressione as teclas **Shift + Tab** para que o cursor retorne ao campo anterior.

Você pode ir direto a um campo específico clicando com o mouse sobre o campo desejado.

Uma: Requisição de compra: 1ª tela
 Requisição de compra Empresa Salvar Ativar Sistema

Tipo de documento NB
 Requisição de compra
 Determ. fonte suprím.

Dados propostos para itens
 Tipo de item
 Tipo de class. contábil
 Data de remessa T
 Centro
 Depósito
 Grupo de compras
 Grupo de mercadorias
 Nº nota requisição
 Frequente
 Centro fornecedor

FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

UTILIZANDO O SHORTCUT

FIGURA 11: SHORTCUT

Você pode acessar as funções do SAP R/3 através das teclas de funções (as teclas F?). Não é necessário que você saiba o que cada tecla faz, basta teclar **CTRL + F** para que o sistema mostre a função. Chamamos esta função de **Shortcut**.

A janela ao lado mostra um exemplo de Short-Cut, uma vez que cada tela tem o seu específico.

Ajuda	F1
Dados comerciais	F2
Voltar	F3
Entradas possíveis	F4
Dados comerciais	F5
Quantidades e datas	F6
Condições	F7
Parcelio	F8
Marcar	F9
Gravar	F11
Cancelar	F12
Eliminar item	Shift+F2
Erros	Shift+F3
Dados de pedido	Shift+F4
Textos	Shift+F5
Nova determin. preço	Shift+F6
Configuração	Shift+F7
Criar item	Shift+F8
1ª página	Shift+F9
Página anterior	Shift+F10
Página seguinte	Shift+F11

FONTE: Dados da pesquisa 04/2005.

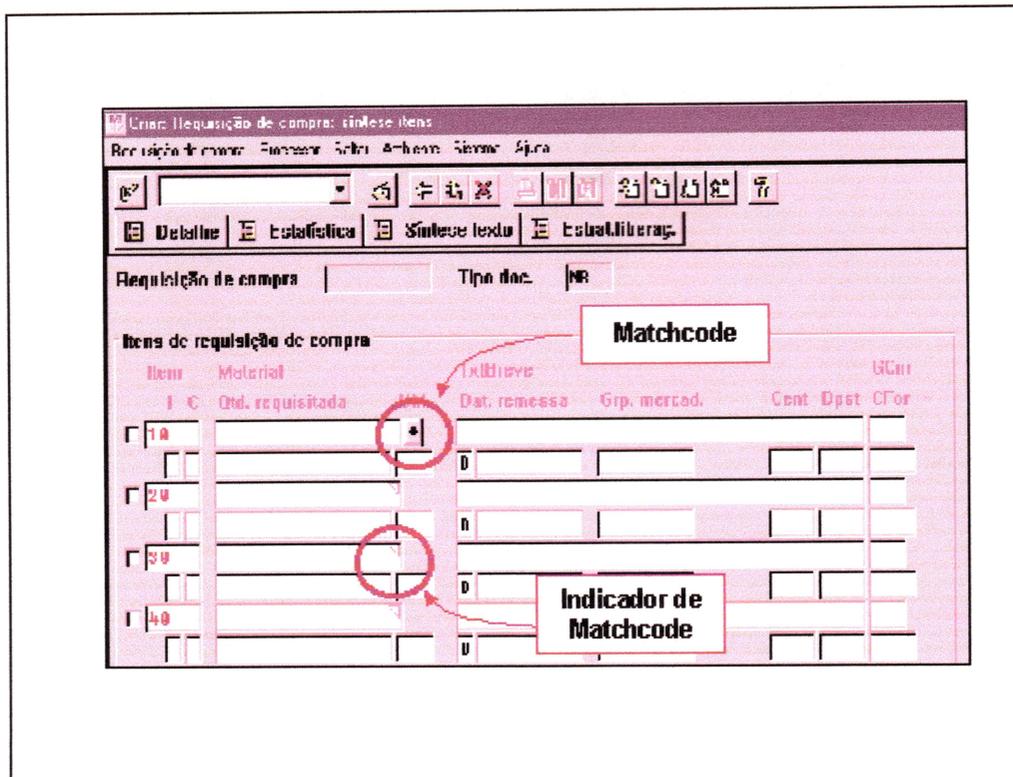
5.2.11 Utilizando o Matchcode

DEFINIÇÃO DE MATCHCODE: É uma ferramenta do SAP R/3 que você utiliza para auxiliar no preenchimento do campo desejado. O Matchcode fornece as entradas disponíveis para aquele campo. Os campos que exibem um pequeno triângulo no canto superior direito possuem o matchcode.

Quando você posiciona o cursor em algum destes campos marcados no seu lado direito aparece uma seta apontando para baixo.

Clicando sobre a seta o SAP R/3 abre uma janela de valores de entradas possíveis para o campo selecionado conforme solicitação do usuário. Clicando sobre a informação desejada o R/3 preenche o campo automaticamente.

FIGURA 12: MATCHCODE



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.12 Tipos de Campos

CAMPOS OBRIGATÓRIOS: São os campos cujo o preenchimento é obrigatório para que o sistema permita a movimentação entre telas. Todos os campos obrigatórios são indicados por um ponto de interrogação.

CAMPOS OPCIONAIS: São os campos cujos valores podem ou não ser preenchidos. O não preenchimento dos mesmos não implica no bloqueio do sistema para acesso às demais telas.

FIGURA 13: CAMPOS

The image shows a screenshot of the SAP R/3 'Criar cliente: Endereço' (Create customer: Address) form. The form is titled 'Criar cliente: Endereço' and has a menu bar with 'Cliente', 'Processo', 'Salas', 'Elementos', 'Outros', 'Sair', and 'Ajuda'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The form is divided into sections: 'Dados administrativos' (Administrative Data) and 'Endereço' (Address). The 'Dados administrativos' section contains the 'Cliente' field with the value 'INTERNU'. The 'Endereço' section contains several fields: 'Firma/Sr/Sra' (circled in red), 'Nome' (with a '?' icon), 'Rua', 'Cidade' (with a '?' icon and circled in red), 'Bairro', and 'País' (with a '?' icon). To the left of the form, there are two red boxes with text: 'Campo Opcional' (Optional Field) pointing to the 'Firma/Sr/Sra' field, and 'Campo Obrigatório' (Mandatory Field) pointing to the 'Cidade' field.

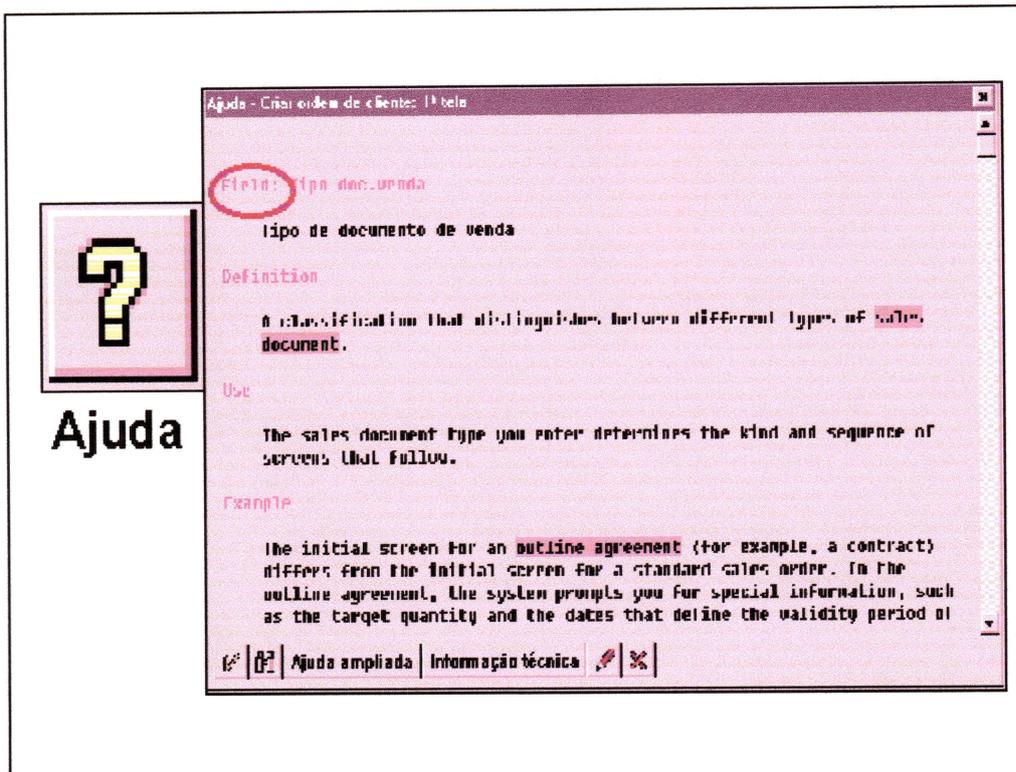
Field	Value / Icon	Annotation
Cliente	INTERNU	
Firma/Sr/Sra		Campo Opcional
Nome	?	
Rua		
Cidade	?	Campo Obrigatório
Bairro		
País	?	

FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.2.13 Utilizando a ajuda do SAP R/3

Deve-se lembrar que a ajuda do SAP R/3 é dada por campo, ou seja a janela que se abre como ajuda descreve o campo solicitado.

FIGURA 14: AJUDA SAP R/3



FONTE: Elaborado pelo autor, 2005.

5.3 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DAS CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA SAP CONFIGURAÇÕES MÍNIMAS

CONFIGURAÇÃO RECOMENDADA

ESTIMATIVA DE HARDWARE

- 1 processador Intel Pentium III 1 GHz ou superior
- 256 MB de memória RAM (recomendado / ou superior)
- 2 GB de espaço livre no disco rígido
- 1 Adaptador de rede 10/100

ESTIMATIVA DE SOFTWARE

- Sistema Operacional Windows 2000 Professional / Windows XP Professional
- Cliente do Gerenciador de Banco de Dados
- Cliente das Aplicações sap

CONFIGURAÇÃO MÍNIMA

ESTIMATIVA DE HARDWARE

- 1 processador Intel Pentium III 800 MHz ou sap
- 128 MB de memória RAM (mínimo / ou superior)
- 1 GB de espaço livre no disco rígido
- 1 Adaptador de rede 10/100

ESTIMATIVA DE SOFTWARE

- Sistema Operacional Windows 2000 Professional / Windows XP Professional
- Cliente do Gerenciador de Banco de Dados
- Cliente das Aplicações SAP

BANCO DE DADOS (SERVIDOR)

- Oracle 7.3.4 ou superior;
- Sybase Server 11.9.2;
- Sybase SQL Anywhere 5.5.0.4 e 6.0.3;
- MS SQL Server 7.0;
- Outro via ODBC, consultar SAP.

Este produto está disponível com interface gráfica Windows (Windows 2000/XP/2003).

O ambiente WTS / Metaframe poderá ser utilizado para acesso remoto.

VANTAGENS

CARACTERÍSTICAS

- Administração de todas as áreas com relatórios, consultas e gráficos estatísticos;
- Integração total entre os sistemas e seus respectivos módulos;
- Modularidade dos sistemas, com integrações gradativas;
- Navegabilidade entre os sistemas.

SUPORTE TÉCNICO: Equipe qualificada para informar sobre os recursos e possibilidades dos sistemas, bem como esclarecer dúvidas, auxiliar na execução de rotinas ou solucionar imprevistos de utilização. Pode ser acionado por telefone, fax, e-mail ou pelo Suporte Remoto via Internet.

CONTROLE DE USUÁRIOS

- Sistema gerenciador de usuários e de grupos de usuários com determinação de políticas de bloqueio de conta, expiração de senhas e formato de senha;

- Controle de permissões de consulta, alteração, inclusão e exclusão em telas e tabelas do sistema;
- Controle de abrangências de empresa, filial, limitando o acesso do usuário ao sistema somente aos cadastros aos quais têm direito;
- Definição de políticas de acesso por usuário;
- Bloqueio de acesso a modelos de relatórios, de consultas e a modelos de importação e exportação;
- Controle de log do usuário de tabela, através da definição das operações que deverão ser monitoradas: inclusões, alterações ou exclusões;
- Relatórios gerenciais que mostram as estruturas por grupos de usuário (nível de acesso).

ADMINISTRATIVO - CONTÁBIL CONTABILIDADE

- Cadastra planos de contas modelos e por empresa.
- Aceita períodos de lançamentos flexíveis.
- Efetua contabilidade orçamentária.
- Aceita lançamentos em todos os níveis (via integração ou manuais).
- Efetua rateio automático em nível de centros de custos.
- Gera log das alterações de lançamentos.
- Consolida balanços inter-company.
- Permite inversões de níveis gerenciais em qualquer moeda.
- Permite rotinas de importação e exportação.

IMPOSTOS

- Cadastra, apura e controla imposto.
- Controla regimes de tributação.
- Controla entradas e saída via integração ou manual.
- Emite guias de recolhimentos, livros fiscais, GIA, DIPI e Dief.
- Gera arquivos para órgãos oficiais.

PATRIMÔNIO

- Permite máscara de codificação de bens livremente.
- Possibilita a implementação de novas características ao bem.

- Controla gerencialmente os bens por sucursal, espécie, centro de custos, conta contábil, localização física, plano de seguro.
- Calcula depreciação com taxas em índice oficial, gerencial e custos.
- Calcula correção monetária em várias moedas/índices alternativos.
- Gerencia todos os movimentos de bens: baixas, transferências, desdobramentos, agrupamentos, reativações.
- Emite relatórios legais e gerenciais.

ADMINISTRATIVO - FINANCEIRO

Contas a Receber

- Controla todos os tipos de títulos da própria empresa ou em poder de terceiros, por cliente, representante e portador.
- Registra títulos automaticamente via faturamento.
- Calcula juros de mora e multa por atraso automaticamente.
- Possibilita baixa parcial ou totais de títulos (manual e/ou escritural).
- Calcula comissões via recebimento de títulos ou parcial.
- Mantém histórico financeiro e adiantamentos de clientes.
- Gera e recebe arquivos de cobrança escriturais.

Contas a Pagar

- Controla todos os tipos de título por fornecedores e por portadores, normal e previsão.
- Registra títulos automaticamente através de entradas de compras.
- Calcula taxas de atraso e multas por atraso automaticamente.
- Gera cheques automaticamente através de pagos.
- Possibilita baixa parcial ou total de títulos.
- Mantém históricos financeiros e adiamentos dos fornecedores.

Tesouraria

- Controla saldos de contas por data de movimento e data de liberação (depósitos futuros e pré-datados).
- Controla movimentos e extratos, apontando os não conciliados.
- Registra entradas ou importações de extratos via cobrança escritural.

- Gera fluxo de caixa (títulos, previsões, movimentos), considerando o float e a média de atraso.
- Possibilita lançamentos automáticos, via contas a receber e a pagar.
- Permite entradas de movimentos e transferências automáticas entre contas.
- Emite reemite e controla cheques, suas respectivas cópias e avisos de débito.
- Importa extratos bancários.

ADMINISTRATIVO - COMERCIAL

Compras

- Administra solicitações de compras, com proposição automática dos preços dos fornecedores nas cotações.
- Gera solicitações de compra automaticamente a partir da análise de estoques, via requisição e necessidades de produção.
- Possibilita análise entre as condições das ordens de compras e respectivas notas fiscais.
- Gera ordens de compras via cotações, automaticamente.
- Controla ordens de compras e compradores responsáveis.
- Permite condições de pagamento totalmente flexíveis.
- Controla o cadastro de fornecedores, incluindo tabelas de preços.
- Controla contratos.

ESTOQUES

- Controla estoques de produtos multidepósito, por lotes e por prazos de validade.
- Possui rotinas de requisição de material, aprovação, atendimento e solicitação de compras.
- Calcula preço médio, de custo, de reposição e última entrada.
- Possui rotina de inventário com recontagem e acertos automáticos.
- Operacionaliza estoques com códigos de barras.
- Controla consignações (clientes e fornecedores).
- Analisa reposições de estoques.
- Gerencia curva ABC.

Vendas

- Possibilita faturamento por pedido, por lote e/ou especiais (mercadorias e serviços).
- Controla pedido de vendas, orçamentos e previsões de produção.
- Analisa disponibilidades de estoques para vendas.
- Reajusta, gera e emite tabelas de preços de venda.
- Emite notas fiscais com layout adaptável.
- Calcula comissões via faturamento.
- Controla crédito, cadastros e históricos de clientes.
- Controla representantes, cotas e comissões.
- Permite condições de pagamento totalmente flexíveis.
- Mantém históricos de tabelas de preços de venda.
- Rastreia pedido na produção.
- Controla contratos.

INDUSTRIAL - CUSTO

Formação de Preços

- Mantém estruturas de indicadores econômicos (taxas, índices, moedas), dando flexibilidade na composição das fórmulas de cálculos.
- Possibilita centros de custos diretos, indiretos e administrativos.
- Calcula taxas de processos por naturezas de gastos.
- Mantém estruturas de tabelas de preços de matérias-primas e processos.
- Permite elaboração de ficha técnica de produto integrada ao módulo de produção, manual ou simulada.
- Forma tabelas de preço de venda orientativo.

Contabilidade de Custos

- Valora produtos em elaboração e elaborados.
- Apura variações de preço e eficiência/utilização de matérias-primas e processos.
- Possibilita bases monetárias como preço médio, reposição, última entrada ou simulado.
- Gera lançamentos contábeis.

- Análise Gerencial de Custos
- Utiliza metodologia de cálculo de preços a valor presente.
- Analisa custo real de produção por produtos e períodos.
- Permite análises ponderadas por volumes produzidos, estocados, vendidos, faturados e orçados.
- Compara real e padrão de processos e produtos, com evolução entre períodos.
- Analisa resultados por simulação ou negociação, lucratividade e margem de contribuição.

INDUSTRIAL - PRODUÇÃO

Engenharia de Produto

- Permite roteiros de fabricação com tempos e múltiplas opções por operação (Processos).
- Aceita códigos de produtos estruturados com identificação de grades de tamanhos ou cores.
- Identifica e atribuem consumos de matérias-primas e produtos intermediários.
- Aperfeiçoa o cadastramento da ficha técnica baseado num modelo padrão.
- Visualiza a estrutura multinível do produto acabado.

Planejamento e Controle de Produção

- Permite gestão de produção para empresas verticalizadas .
- Aceita livre determinação de períodos de produção.
- Permite gestão de produção para empresas verticalizadas.
- Aceita livre determinação de períodos de produção.
- Calcula cargas de recursos (máquinas/pessoas) para fabricação de produtos acabados e intermediários.
- Analisa e identifica sobrecargas e ociosidades da fábrica, permitindo ajustes.
- Calcula e rastreia necessidades de produção e compras, baseado em pedidos firmes e em previsões de vendas.
- Gera listase solicitações de materiais para as compras automaticamente.
- Permite simulações de necessidades de materiais e intermediários, de recursos e de tempo de fabricação para produtos e/ou pedidos.

CHÃO DE FÁBRICA

- Acompanha a produção com apontamentos das listas por operador, operações e estágios.
- Baixos automaticamente estoques de matérias-primas baseado na previsão de consumo.
- Classifica produtos de 1^a, 2^a, 3^a qualidades e refugo.
- Permite apontamento dos processos de produção por códigos de barras.
- Registra no estoque as entradas de produtos fabricados, em sincronia com a baixa das listas.
- Controla serviços executados por terceiros, através das listas.
- Identifica atrasos e problemas de qualidade, com ações corretivas.

5.4 PROCEDIMENTO OPERACIONAL

RECEBIMENTO DE TOMATE SIAGRI (Sistema agrícola)

1. OBJETIVO

- 1.1. Padronizar as etapas do processo de classificação de tomate, do recebimento desta matéria-prima da fábrica até sua classificação.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Produção, Qualidade Assegurada e Área agrícola.

3. PROCEDIMENTO

- 3.1. Receber a papeleta de identificação da carga que deverá ser entregue pelo motorista. Retirar a tela (sombrite) que recobre a carga, medir a altura da mesma utilizando régua graduada, realizando a leitura no ponto mais alto da carga e registrar no formulário. A altura não deve ultrapassar 1,20 m. Simultaneamente, drenar a carga por 5 minutos.
- 3.2. Fazer a entrada de dados no SIAGRI (Sistema agrícola), identificando a fazenda, placa do caminhão e nome do produtor. Em seguida, com esses dados o sistema gerará uma senha.
- 3.3. Coletar a amostra com a sonda mecânica em três pontos aleatórios da carga, utilizando cartas que são embaralhadas para definição dos pontos de coleta.

A amostra a ser coletada deve conter 20kg a 25kg e ser armazenada em caixa plástica limpa. Orientar o motorista para posicionar o caminhão de modo a possibilitar a coleta no local pré-definido. Efetuar a análise da terra seguindo as instruções abaixo descritas:

- 3.4. Pesar a amostra contida na caixa plástica e registrar o valor obtido (peso inicial da amostra).
- 3.5. Lavar os tomates com auxílio da mangueira para remoção total da terra aderida aos frutos.
- 3.6. Drenar a água de lavagem, agitando leve e constantemente a caixa até cessar o fluxo d água.
- 3.7. Pesar a amostra contida na caixa plástica e registrar o valor obtido (peso final da amostra).
- 3.8. Registrar todos os valores obtidos no laudo de classificação e no SIAGRI.
- 3.9. Classificação
 1. Receber caixa plástica contendo amostras de tomate in natura.
 2. Classificá-lo seguindo a Especificação de Matéria-Prima, separando os frutos de acordo com os defeitos em baldes identificados.
 3. Pesar os frutos conforme os defeitos estabelecidos na Especificação (Fungado, Bichado/Brocado, Verdes, Impurezas, Uso limitados.
 4. Coletar, aleatoriamente, uma amostra contendo em torno de 2kg para análises físico-químicas (pH e Brix).
 5. Cortar os frutos com auxílio da faca utilizando luvas para proteção.
 6. Registrar os resultados da classificação e análise físico-químicas no Siagri (Sistema Agrícola), em seguida com esses dados o sistema gerará o resultado final, que é classificado como;
 - Especial – 1
 - Especial – 2
 - Especial – 3
 - Normal
 - Uso reconsiderado
 - Reprovado

Obs. Quando ocorrer reprovação preencher o laudo de retenção/reprovação e entregar para o responsável da qualidade assegurada para tomar as devidas providências.

7. Na ocorrência de qualquer anormalidade que impeça a realização deste procedimento, comunicar imediatamente ao supervisor Qualidade Assegurada.

6. METODOLOGIA

A estratégia de pesquisa utilizada neste trabalho foi a de estudo de caso. Segundo Roesch (1999, p. 155)

O estudo de caso, de acordo com Yin (1981) é um questionamento empírico que investiga um fenômeno contemporâneo com seus contextos de vida real, quando as fronteiras entre fenômeno e contexto não são claramente evidentes e, nos quais fontes múltiplas de evidência são usadas.

Existem três condições para a escolha da estratégia de pesquisa, independente da finalidade desta ser exploratória, descritiva ou explanatória, mesmo que a fronteira entre as estratégias como experimento, pesquisa de campo, análise de arquivo, histórico e estudos de casos, não seja clara e bem definida. No trabalho aqui apresentado, as condições indicaram que a metodologia de estudo de caso era a mais indicada. Portanto, trata-se de uma pesquisa empírica, porque pretende fazê-lo através do estudo de caso real. A pesquisa foi realizada em 2 etapas: Pesquisa de Campo através de entrevistas com os especialistas responsáveis; e Análise e conclusão.

A pesquisa de campo compreendeu entrevistas uma empresa industrial que implantou o SAP/R3, líder do mercado de sistemas integrados, associado ao SIAGI (Sistema Agrícola) que é um software especializado no desenvolvimento e gestão integrada do projeto de processos, controle da logística agrícola, até a entrega.

As questões deste trabalho são: Como está sendo utilizada a Tecnologia de Informação na empresa? Porque a TI e, especificamente o SAP, está sendo ou será utilizado?

A GOIALLI empresa em estudo trabalha com um volume muito grande de informações, em uma unidade, desta forma a qualidade e confiabilidade das informações tornaram-se vitais para o seu bom desempenho. Outra consideração é a de que as mudanças econômicas e de mercado tem afetado de maneira acentuada o setor de atomatados, exigindo rápidas adaptações nos seus processos e procedimentos. A escolha do caso baseou-se, também, no fato de que as maiores empresas precisam utilizar largamente a TI para a execução e integração de seus

processos e a integração com clientes e fornecedores, de uma forma rápida, segura e, muitas vezes, personalizada.

6.1 APRESENTAÇÃO DO CASO

6.1.1 Caracterização da Empresa

Razão Social: **GOIÁS ALIMENTOS S/A**

Forma jurídica: Sociedade Anônima de capital fechado.

Inscrição no CNPJ: 05.207.895 / 0001- 53

Inscrição Estadual: 10.353.451 - 2

Objetivo Social:

- a) Exploração, industrialização, armazenamento, comercialização distribuição importação e exportação, no atacado e varejo, de produtos alimentícios;
- b) Compra, venda ou representação comercial de produtos em geral, de qualquer natureza, tanto de produtos primários como industrializados;
- c) Participar em outras empresas; d) Praticar outros atos correlatos e afins ao objeto social.

Data de constituição da empresa: 08/08/2002

Registro na Junta Comercial: 522 0192 1645

Data de alteração de contrato para sociedade anônima: 20/08/2003

Registro na Junta Comercial: 523 0000 9502

Endereço: Rodovia GO 080-km 61-Zona Rural - Goianésia – GO.

Endereço para correspondência: Rua 29, número 134, Bairro Carrilho –

Caixa Postal: 54 CEP 76 380 000 Goianésia-GO. Fone: (62) 3389-9900

6.1.2 Histórico

Em 1972, cinco engenheiros de sistemas decidiram abandonar seus empregos e, apostando numa idéia bastante extravagante para a época, abrir uma nova empresa. Surgia a SAP. A idéia por trás dessa iniciativa era a criação de uma solução única, totalmente integrada, capaz de automatizar todos os processos inerentes a uma empresa. 29 anos e 10 milhões de usuários depois, a SAP surge como a terceira maior empresa de software do mundo - a primeira em software de

gestão empresarial -, empregando mais de 24 mil pessoas em 50 países diferentes e contando com mais de mil parceiros.

Os softwares SAP rodam em mais de 36 mil instalações, espalhadas por 120 países, e são atualmente utilizados por empresas de todos os tamanhos, incluindo mais da metade das 500 maiores empresas do mundo. Air France, Audi, Bayer, BMW, Bosch, Burger King, Deutsche Bank, Heineken, Honda, KPMG, Lufthansa, MLP, Nestlé, Nokia, Osram, Pfizer, Siemens, Texaco Worlwide, Visteon, Wuerth, barnesandnoble.com, Westell Technology e Streamline.com estão entre o rol de clientes SAP.

A empresa, que abriu seu capital em 1988, é gerenciada por um conselho executivo. Hasso Plattner, um dos cinco fundadores da SAP, e Henning Kagermann dividem as responsabilidades do comando da empresa, ambos como co-chairmen do conselho executivo e CEOs.

A SAP emprega um total de 6.655 desenvolvedores de software ao redor do globo. Como complemento ao maior centro de desenvolvimento na matriz da SAP, em Walldorf, Alemanha, a rede de laboratórios de desenvolvimento da empresa tem escritórios em Palo Alto (EUA), Tokyo (Japão), Bangalore (Índia) e Sophia Antipolis (França), assim como nas cidades alemãs de Berlim, Karlsruhe e Saarbruecken.

A subsidiária brasileira, no país desde 1995, compartilha do sucesso do grupo. A SAP Brasil encerrou o ano de 2000 com faturamento de R\$ 250,2 milhões, e uma base de mais de 380 clientes.

6.2.1.1 Integração e comportamento

O SAP funciona de maneira integrada, o que faz com que as atividades de diversas áreas também tenham que ser vistas de forma integrada e independentes. Enfatizar que o SAP integra as atividades realizadas por cada departamento, exigindo que o usuário tenha uma mentalidade diferente da que tem hoje. Suas ações têm, a partir da implantação do novo sistema, impacto sobre as atividades das demais áreas de empresa. Mostrar que hoje, o foco ainda é na atividade, e que com o SAP, o foco passará a ser nos processos. Com a integração entre as diversas áreas, a Empresa estará capacitada para trabalhar de maneira eficiente, atendendo seus clientes de maneira adequada e suportando suas

atividades de maneira mais simples, através de um planejamento integrado de recursos, poupando desperdício de tempo com atividades redundantes.

Esta nova visão implica em resultados visíveis internas e externamente à empresa, como melhor administração de seus recursos (custos, necessidades e prazos), clientes satisfeitos com um atendimento eficiente e preciso (ausência de enganos e falsas promessas), desenvolvimento de produtos de maneira integrada e portanto rápida.

PRAZOS: outras áreas dependem das informações para executarem seus trabalhos. Os prazos devem ser cumpridos.

QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES:

Informação “válida” e correta. Não introduzir um dado duvidoso no sistema.

Enfatizar a maior responsabilidade de introduzir dados corretos no sistema em tempo hábil (nem que para isso o usuário tenha que gastar um pouco mais de tempo para verificar se as informações estão realmente corretas). Citar também independência entre as diversas áreas da Empresa: usuários deverão ter visão do todo, sabendo que seu trabalho impacta diretamente no trabalho de outra área.

ENTREVISTA

A indústria conta com 11 produtores parceiros, que cultivam 683 hectares com produção estimada de 70 mil toneladas de tomates, processados em 110 dias com a produção de 8.500 toneladas de polpa. Cada produtor receberá cerca de R\$ 128,00 por tonelada de tomate colhido, mais um prêmio adicional de acordo com a qualidade do produto. “Todos os dias, 60 caminhões de tomate serão descarregados na indústria, graças a um plantio escalonado”, explica o diretor executivo da GOIALLI, Jalles Fontoura. Ele conta que as lavouras estão localizadas num raio de até 40 quilômetros para garantir a qualidade do produto.

O primeiro parceiro da GOIALLI é o produtor Antônio Alves de Azevedo, que vai colher 9 mil toneladas de tomate industrial na primeira safra, com produtividade de 90 toneladas por hectare.

A colheita e o processamento da primeira safra começam no próximo dia 5 de julho e vão até o mês de outubro. Inicialmente, a produção da GOIALLI será destinada ao Centro-Oeste, Minas Gerais e São Paulo, que detém 42% do mercado brasileiro de tomates. Jalles Fontoura informa que, em 2005, os produtos serão

comercializados em todo País e também no Mercosul. “Trabalhamos para consolidar a marca no mercado. Até outubro, a marca GOIALLI estará nas prateleiras dos supermercados.”

Goiás alimentos GOIALLI SA é uma empresa que atua no setor de alimentos foi fundada por um grupo de 102 sócios foi planejada por Jalles Fontoura e associados.

A pesquisa em questão para a implantação do presente projeto de Sistema de Informações Gerenciais - SIG na empresa Goialli, enquadra-se na classificação das pesquisas exploratórias, tendo como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema.

Segundo Gil, (1996: 45) “É sabido que toda e qualquer classificação se faz mediante algum critério. Com relação às pesquisas, é usual a classificação com base em seus objetivos gerais. Assim é possível classificar as pesquisas em três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.”

A finalidade primordial do pré-projeto é de proporcionar mais competitividade a empresa, Goiás alimentos GOIALLI, realizando a pesquisa exploratória na segunda fase o diagnóstico e pesquisa; Ação a partir da intervenção e avaliação um posicionamento a essa organização um posicionamento estratégico, planejamento do uso da tecnologia de informação, integração do nível operacional atendendo aos funcionários que tem dificuldades com o fluxo de informação, melhorias na tomada decisão, no atendimento ao cliente e fornecedores. Usando perguntas abertas e fechada e fazendo a coleta de 25% dos clientes; 45% dos funcionários e 25% dos fornecedores, juntamente com observação livre.

Os donos da empresa são 102 sócios, com lote máximo de 10% de ações, o que garante uma composição igualitária, num projeto de gestão inovador. Formada como sociedade anônima de capital fechada, a GOIALLI não tem acionista majoritária. Todos os sócios são moradores ou pessoas com vínculos em Goianésia.

Jalles Fontoura lembra que a responsabilidade dos acionistas é muito mais ampla que o emprego de capital. “Todos têm envolvimento com o projeto de desenvolvimento de Goianésia, estão sintonizados com a filosofia da empresa a aplicaram recursos pensando também na geração de mais riquezas para a região”, explica o diretor da indústria. Segunda ele, o projeto é embasado no grande potencial do Estado e no desenvolvimento do agronegócio goiano.

7. RESULTADOS

7.1 DEMONSTRAÇÃO E ANÁLISE DOS BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO SAP R/3 A GOIALLI

1 - INTEGRIDADE DE INFORMAÇÕES

- Único ponto de entrada para informações;
- Processamento simultâneo de entradas de diversos usuários;
- Atualização automática do banco de dados;
- Base de dados comum;
- Aspectos operacionais, financeiros e gerenciais são satisfeitos simultaneamente.

O uso de base de dados comum acarreta na integridade dos dados e na inexistência de atividades para manutenção da consistência de dados. É toda a Empresa falando a mesma língua. A atualização de informações on-line promove maior agilidade e flexibilidade nos trabalhos pois o sistema representa, a todo instante, a visão mais atualizada e realista da Empresa.

7.2 PRINCIPAIS BENEFÍCIOS TRAZIDOS PELO SAP R/3 AOS DEPARTAMENTO DA GOIALLI

- Maior agilidade para atender clientes, externos e internos.
- Menor carga de retrabalho-integração entre pessoas e informações.
- Ponto de contato único para os clientes
- Maior facilidade para a medida de resultados
- Otimização de custos.

7.3 ALGUNS EXEMPLOS DE MÓDULOS

- **CONTROLADORIA:** representa o fluxo de custos e receitas da empresa e é uma ferramenta gerencial para tomada de decisões.
- **FINANÇAS:** suporta as atividades financeiras da Empresa: contas a pagar, contas a receber, tributação, impostos, entre outras.

- **GERENCIAMENTO DE MATERIAIS:** este módulo suporta as atividades de suprimentos e de inventário.
- **VENDAS E DISTRIBUIÇÃO:** este módulo ajuda a empresa otimizar todas as atividades pertinentes a vendas, entregas e cobrança.
- **PLANEJAMENTO DA PRODUÇÃO:** este módulo é usado para planejar e controlar as atividades e manufatura da empresa.

7.4 DESENVOLVER PRODUTOS E PROCESSOS

- Atividades necessárias para maximizar o desempenho dos produtos/peças e serviços (marketing, planejamento, engenharia, manufatura, qualidade, etc).

Gerar Demanda: Atividade necessária para capturar pedido, comprometer-se com seu atendimento e posterior cobrança (marketing, promoções, planejamento, vendas, administração de vendas, crédito, contas a receber, etc...)

Atender Demanda: Atividades necessárias para garantir o atendimento dos pedidos (vendas, PCPM, compras, contas a pagar, manufatura, qualidade, distribuição física, fiscal, etc)

Assistir Consumidor: Atividade necessária a prolongar a satisfação do consumidor final com o produto entregue (garantia serviços e peças, etc).

Administrar o Negócio: Atividades necessárias para planejamento, controle e manutenção geral dos processos da Empresa (planejamento estratégico, controladoria, finanças, RH, qualidade, tecnologia da informação, etc.)

8. CONCLUSÃO

Através do trabalho realizado pode-se concluir que o mesmo foi de grande proveito para enriquecimento do conhecimento acadêmico sobre a prática da administração de um sistema de informação gerencial como podemos perceber a importância em estudar um sistema como o SAP e de fundamental importância para que possamos ter uma visão estratégica bem como um bom planejamento.

A utilização de sistema SAP aperfeiçoa o fluxo de informações e facilita o acesso aos dados operacionais, favorecendo a adoção de estruturas organizacionais mais achatadas e flexíveis. Além disso, as informações tornam-se mais consistentes, possibilitando a tomada de decisão com base em dados que refletem a realidade da empresa. Um outro benefício do sistema é de melhores práticas de negócio, suportadas pelas funcionalidades dos sistemas, que resultam em ganhos de produtividade e em maior velocidade de resposta da organização.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistema de informação: um enfoque gerencial**. São Paulo: Atlas, 1996.

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

GUNN, Thomas G. **As indústrias do Século 21: como preparar e conduzir sua indústria para atingir com sucesso e segurança o ano 2000**. São Paulo: Makron Books, 1993.

KOONTZ, Haroldo; O'Donnel, Cyril; Wenrich, Heinz. **Administração**. São Paulo: Pioneira, 1986.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, projetos e relatórios, publicações e trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

MEIRELLES, Fernando de Souza. **Informática: novas aplicações com microcomputadores**. 2. ed. São Paulo: Afiliada, 1994.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistema, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1992.

_____. **Sistema de informações gerenciais: estratégicas, táticas operacionais**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**: guias para estágio, trabalhos e conclusão, deserdações e estudo de caso. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SHIOZAWA, Ruy Sérgio Casese. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

STONER, James A.; FREEMAN, Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1995.

Takahashi, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília - DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TORRES, Noberto A. **Competitividade empresarial com a tecnologia de informação**. São Paulo: Makron Books, 1995

WALTON, Ricardo. **Tecnologia de informação**: o uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1993.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento de métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Revisado por



Nome: Marcio Moacir Bessa

Endereço: Avenida Brasília Centro Ipiranga Goiás

Telefone: 33426109

Celular: 96424878

Email marcio_moacir@yahoo.com.br

Empresa que Estagiou

Razão Social: GOIÁS ALIMENTOS S/A

Forma jurídica: Sociedade Anônima de capital fechado.

Inscrição no CNPJ: 05.207.895 / 0001- 53

Inscrição Estadual: 10.353.451 - 2