

SISTEMA DE INFORMAÇÃO:

Transição do sistema comercial SIC para o sistema comercial SAP/CCS no setor de faturamento de uma grande empresa no segmento energético em Natal/RN.

ALUNA: LIDIANE SPÍNOLA DO NASCIMENTO

ORIENTADORA: DRA. MARIA VALÉRIA PEREIRA DE ARAÚJO

RESUMO

A informação hoje é considerada um recurso indispensável, assumindo importância crescente, tornando-se fundamental para a sobrevivência e atuação das grandes empresas, na qual está inserida na descoberta e introdução de novas tecnologias. Este trabalho constituiu-se numa pesquisa de caráter descrito, apresentando como objetivo geral avaliar a transição do sistema comercial SIC para o novo sistema comercial SAP/CCS no setor de faturamento de uma grande empresa no segmento energético em Natal. Assim para desenvolvê-la, se fez necessário recorrer ao aprofundamento teórico acerca dos modelos de Sistema de Informação e sua aplicabilidade, bem como, processos de aprimoramento desses sistemas. Posteriormente, foi apresentado o sistema comercial SIC - atual sistema e, SAP/CCS - novo sistema, de maneira específica, apresentando suas características. Os dados foram coletados através de questionários com perguntas abertas e fechadas tendo como área de abrangência o setor de faturamento da empresa, sendo aplicado aos gestores num total de três do setor. O diagnóstico dos dados permitiu identificar, analisar e apresentar considerações acerca do processo transitório do atual sistema SIC para o sistema SAP/CCS no setor de faturamento.

PALAVRAS-CHAVES: Informação, Sistema de informação, Sistema de Informação Gerencial – SIG.

ABSTRACT

The information is now considered an indispensable resource, assuming increasing importance, making it crucial for the survival and performance of large companies, which is embedded in the discovery and introduction of new technologies. This work was based on a survey of character described, presenting as objective to assess the overall transition of CIS trade system for the new trading system SAP / CCS of a large company in the energy sector in Natal/RN. So, to develop it, was necessary to deepen about the theoretical models of information system and its applicability, and procedures for improving these systems. Subsequently, the trading system was presented SCI - current system, and SAP / CCS - new system, in a manner specified by presenting their characteristics. Data were collected through questionnaires with questions open and closed with a coverage area of the industry's billing company, applied to a total of three managers in the industry. The diagnostic data to identify, analyze and present considerations about the transitional process from the current system for the SIC system SAP / CCS in the industry billing.

KEY-WORDS: Information, Information System, Management Information Systems - GIS.

1 - INTRODUÇÃO

Como forma de se tornarem cada vez mais competitivas, as empresas estão recorrendo à modernização e investindo em Sistemas de Informação (SI) e Tecnologias de Informação (TI) que possam contribuir para o melhoramento do nível de qualidade das suas informações e otimização das tarefas realizadas pelos funcionários. Identificando suas reais necessidades e buscando a melhor forma de obter informações precisas e detalhadas em um curto intervalo de tempo.

O sistema de tecnologia da informação é de grande relevância nas organizações, pois serve para gerir bem os recursos e compreender a sua inserção gerencial, tecnológica e organizacional.

Segundo Turban, McLean e Wetherbe (2004), os sistemas de informações estão presentes em todos os tipos de empreendimentos. É quase impossível administrar uma empresa competitiva sem um sistema de informação.

As pressões competitivas globais e as constantes inovações forçam muitas empresas a repensar sua forma de fazer negócios. Dessa forma, as organizações devem ter a capacidade de incorporar e tirar o máximo proveito dos melhores e mais atualizados métodos e sistemas.

A organização estudada foi escolhida, por ser a empresa em que desempenho, facilitando assim o acesso às informações pertinentes ao estudo e pelo interesse da gestora em colaborar com o desenvolvimento da organização, na busca do melhoramento da tecnologia da informação.

No cenário atual a empresa conta com um aplicativo que foi desenvolvido pela Iberdrola Sistemas e adaptado à legislação brasileira. O ambiente operacional é composto por equipamentos de grande porte com elevados custos operacionais; obsolescência da plataforma atual, ambiente de desenvolvimento de sistemas composto por ferramentas ultrapassadas e descontinuadas; e funcionalidades relevantes e de grande porte não atendidas.

Dito isto a presente pesquisa tem como finalidade verificar como acontece o processo de transição do sistema comercial SIC para o novo sistema que será

implantado no setor de faturamento de uma grande empresa no segmento energético em Natal.

O momento atual é oportuno para o desenvolvimento deste trabalho devido à necessidade de mudanças onde a reestruturação da informação é fator crucial na comunicação entre empresa – consumidor, sendo os processos e gerenciamento de TI de importância impar, mudando os fundamentos dos negócios, agilizando processos, transformando antigos modelos de transmissão de mensagens por uma comunicação direta e muito mais eficiente.

A importância deste trabalho é de avaliar o novo sistema fazendo uma comparação com o atual, bem como, informar suas devidas mudanças em um setor dentro da empresa, e com essa mudança de sistema descrever o atual sistema comercial - SIC no setor de Faturamento; Apresentar a proposta do novo sistema comercial - SAP/CCS; Confrontar o sistema comercial SIC com a proposta do SAP/CCS no setor de Faturamento; Mapear a percepção dos gestores quanto ao processo de transição do novo sistema comercial SAP/CCS; Identificar os condicionantes gerenciais e estruturais para a implementação do Sistema SAP/CCS. Observou-se a oportunidade de relacionar a teoria com a prática, sendo então, viável para o conhecimento e experiência profissional uma vez que contribuirei para o crescimento e desenvolvimento da empresa.

Quanto ao aspecto viabilidade deste projeto, verifica-se a capacidade de se finalizar o trabalho em tempo disponível, devido ao acesso as informações e a facilidade dos recursos disponíveis prontamente disponibilizados pela empresa.

Na sequência, apresenta-se a metodologia que fundamenta a pesquisa de campo seguido das análises, conclusão e referências.

Diante desse contexto a empresa foco desse estudo, hoje para está de acordo com o mercado, se faz necessário atualizar seu sistema de informação internamente, portanto: **Como acontece o processo de transição do sistema comercial SIC para o novo sistema que será implantado no setor de faturamento de uma grande empresa no segmento energético em Natal?**

2 – Sistema de Informação

No que se refere aos Sistemas de Informação, pode-se dizer que estes devem complementar os recursos tecnológicos disponíveis numa organização. Cumpre frisar que, o mundo vive hoje na era da informação e, dispor desse recurso é fundamental para as empresas, pois contribuirá para a melhoria de processos.

As pessoas têm recorrido aos sistemas de informação para se comunicarem, utilizando uma diversidade de dispositivos físicos (hardware), instituições e procedimentos de processamento de informação (software), canais de comunicações (redes) e dados armazenados - recursos de dados. (O'brien, 2004).

Para O'brien (2004, p.06) sistema de informação “é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

Sistema de Informação é um conjunto de elementos interligados que armazenam e disseminam dados e informações, possibilitando o feedback, ou seja, ajustes para adequar a saída de acordo com as necessidades dos usuários.

Schwartz apud Oliveira (2005, p.39) define sistema de informações como sendo “um sistema de pessoas, equipamentos, procedimentos, documentos e comunicações de 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 tomada de decisões gerenciais”.

Para Bio (1996, p.24), “os sistemas de informação são conjuntos de procedimentos que visam captar o que acontece na organização, apresentando de forma sucinta, a cada nível, o que lhe cabe e tendo por objetivo dar subsídios ao processo decisório”.

O'brien (2004, p.09) diz que:

“um sistema de informação depende dos recursos humanos (os usuários finais e os especialistas de SI), de hardware (máquinas e mídia), software (programas e procedimentos), dados (bancos de dados e bases de conhecimento) e redes (mídia de comunicações e apoio de rede) para executar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação”.

Um Sistema de Informação fornece informações para seus usuários, tanto para a melhoria da mesma quanto para passá-las para a tomada de decisão.

Portanto sistema de informação é um sistema no qual o elemento principal é a informação, onde seu objetivo é armazenar, tratar e fornecer informações para apoiar as funções ou processos de uma organização. Os sistemas de informação recebem inúmeras denominações a partir de seu objetivo e, dessa forma, apresentam varias classificações que será abordado a seguir.

Em termos conceituais, os sistemas de informação podem ser classificados de diferentes maneiras, no qual pode se destacar os principais papeis que cada um desempenha nas operações e administração de um negócio. (O'brien, 2004).

Na figura 01 pode-se visualizar essa classificação:

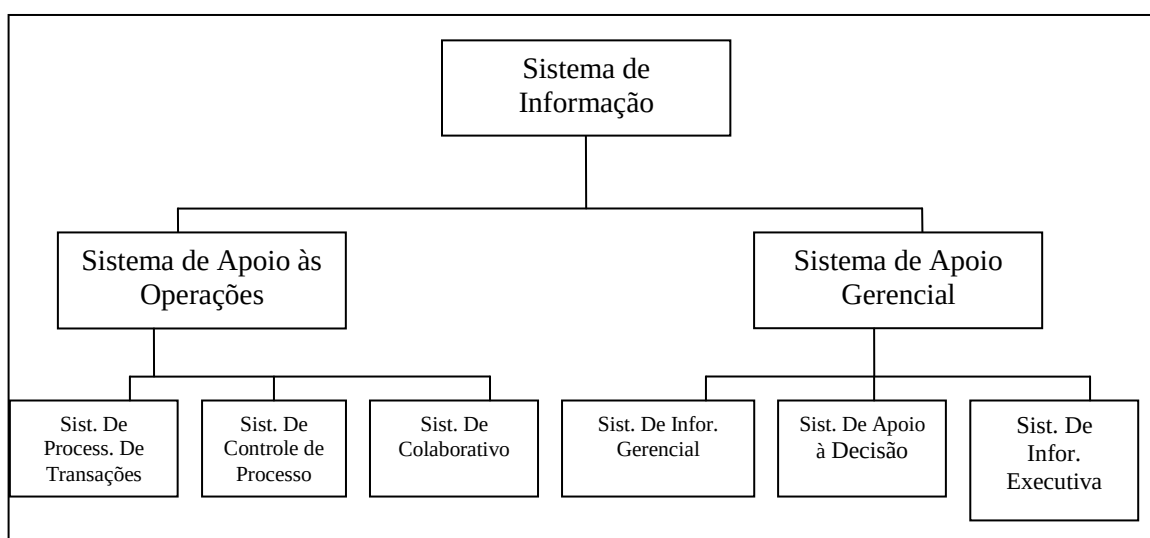


Figura 01: Classificação de Sistema de informação.

Fonte: Adaptado de O'brien, 2004.

Para O'brien (2004, p 25) os sistemas estão classificados da seguinte forma:

1. Sistema de Apoio às Operações: Tem como papel processar transações eficientemente, controlar processos industriais, apoiar comunicações e colaborações e utilizar bancos de dados da empresa.
2. Sistemas de Processamento de Transições: Processam dados resultantes de transações empresariais, atualizam banco de dados e produzem documentos empresariais. Exemplo: sistema de contabilidade.
3. Sistemas de Controle de Processo: Monitoram e controlam processos físicos. Exemplo: refinamento de petróleo, sistema de produção de aço.

4. Sistemas Colaborativos: Aumentam as comunicações e a produtividade de equipes e grupos de trabalho. Exemplo: e-mail, chat e sistemas de videoconferência.
5. Sistemas de Apoio Gerencial: São aqueles que se concentram em fornecer informações e apoio aos gerentes em sua tomada de decisão eficaz.
6. Sistema de Informação Gerencial: Fornecem informações na forma de relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes. Exemplo: análises de vendas, realização de processos e relatórios das tendências de custos.
7. Sistemas de Apoio à Decisão: Fornecem suporte computacional direto aos gerentes durante o processo de decisão. Exemplo: atribuição de preços aos produtos, previsão de lucros e sistemas de análise de risco.
8. Sistemas de Informação Executiva: Fornecem informações críticas elaboradas especificamente para as necessidades de informação dos executivos. Exemplo: sistemas de fácil acesso para análise de desempenho da empresa, ações dos concorrentes e desenvolvimento econômico para o planejamento estratégico.

Segundo Bio (1996, p.34) os sistemas de informação podem ser classificados em dois grupos principais:

- Sistemas de Apoio às operações;
- Sistema de Apoio à decisão.

Os “sistemas de apoio às operações” são tipicamente sistemas processadores de transações, ou seja, são redes de procedimentos rotineiros que servem para o processamento de transações recorrentes.

E os sistemas de apoio à gestão existem especificamente para auxiliar processos decisórios, por essa razão, tais sistemas podem ter uma sistemática frequência de processamento. É uma área de aplicação dos sistemas na qual se tem desenvolvido muitos “pacotes” para processamento eletrônico. Incluem sistemas de previsão de vendas, de análises financeiras e orçamentos. Em resumo, têm-se:

- Sistema de apoio às operações:
 - processadores de transições;
 - para a tomada de decisões votadas para a operação.
- Sistemas de apoio à gestão.

Para Bio (1996) essa classificação é interessante porque, de certa forma, representa a própria evolução da preocupação com os sistemas nas empresas. Via de regra, essa evolução inicia-se com o aperfeiçoamento dos sistemas processadores de transações; em seguida evolui para sistemas operacionais de auxílio à tomada de decisões e, finalmente, em estágios mais sofisticados, envolve os sistemas de apoio à gestão.

Inferre-se também da classificação discutida que o maior desenvolvimento no campo dos sistemas de informação refere-se aos sistemas que processam dados que se originam internamente (ou seja, sistemas de apoio à gestão).

3 – Sistema de Informação Gerencial - SIG

Os Sistemas de Informação podem auxiliar as empresas a suprirem à necessidade de informações internas e externas em um curto espaço de tempo. Sem informações, as empresas não conseguem tomar decisões adequadamente, nem interagir apropriadamente no ambiente em que se encontram, prejudicando, desta forma o seu desempenho.

Para Stair e Reynolds (1999, p.278) o SIG tem um propósito básico, no qual é de ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo a seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar, organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência.

Segundo Oliveira (2005, p.40) sistema de informação gerencial “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”.

Davis apud Oliveira (2005, p.39) define sistema de informação gerencial como sendo “um sistema integrado de homem-máquina que provê informações para dar suporte às funções de operação, administração e tomada de decisão na empresa”.

O’Brien (2004, p.24) reforça Oliveira (2005), quando diz que sistema de informação gerencial “fornecem para os gerentes informações na forma de relatórios e demonstrativos pré-estipulados para os gerentes”.

Os sistemas de informação gerencial mudam constantemente para atender o dinamismo dos negócios, o que vai de encontro à necessidade de qualquer organização para sobreviver no mercado.

Portanto os gerentes devem lembrar de que o sistema de informação gerencial é um sistema projetado para oferecer informações seguras na tomada de decisões sólidas que resultem na concretização dos objetivos previamente estabelecidos. Para isso se faz necessário a interação das informações com o processo decisório. (Oliveira, 2005, p.41).

Pode-se visualizar de forma esquemática e resumida essa interação na figura 02:

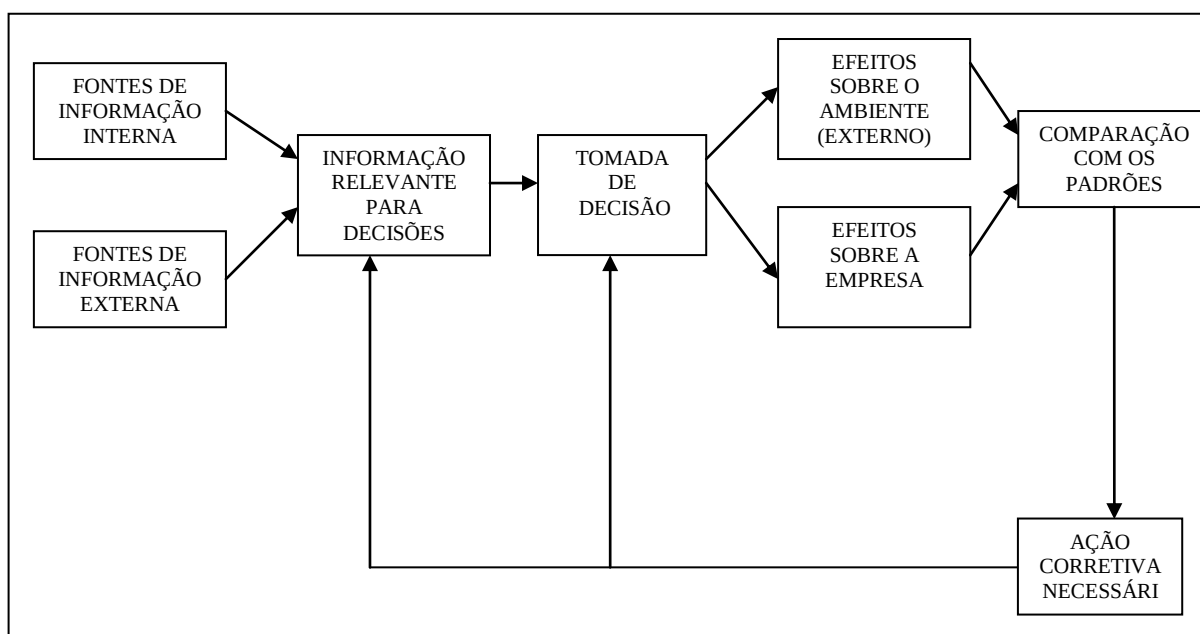


Figura 02: Interação da informação com o processo decisório.

Fonte: Adaptado de Oliveira, 2005.

O sistema de informação gerencial deve ser visualizado como um instrumento administrativo de significativo auxílio para os gerentes e gestores de uma empresa. O mesmo é de fundamental importância e abrangência nas empresas, devido ao nível de criatividade e realização, os gerentes ou gestores têm que a partir do problema identificado explicitar elevada criatividade para se chegar à decisão correta e operacionalizá-la. Além disso, o processo envolve fatores comportamentais nos quais tornam mais interessantes ainda. Esses fatores são: cultura organizacional, emoção, instinto, desejo. (Oliveira, 2005).

Nesse processo pode-se verificar que a decisão do executivo recebe dois insumos, o da informação e o da criatividade, bem como a realização está relacionada com a qualidade da ação e o tipo de resultado apresentado. (Oliveira, 2005)

Esse processo pode ser visualizado na figura 03:

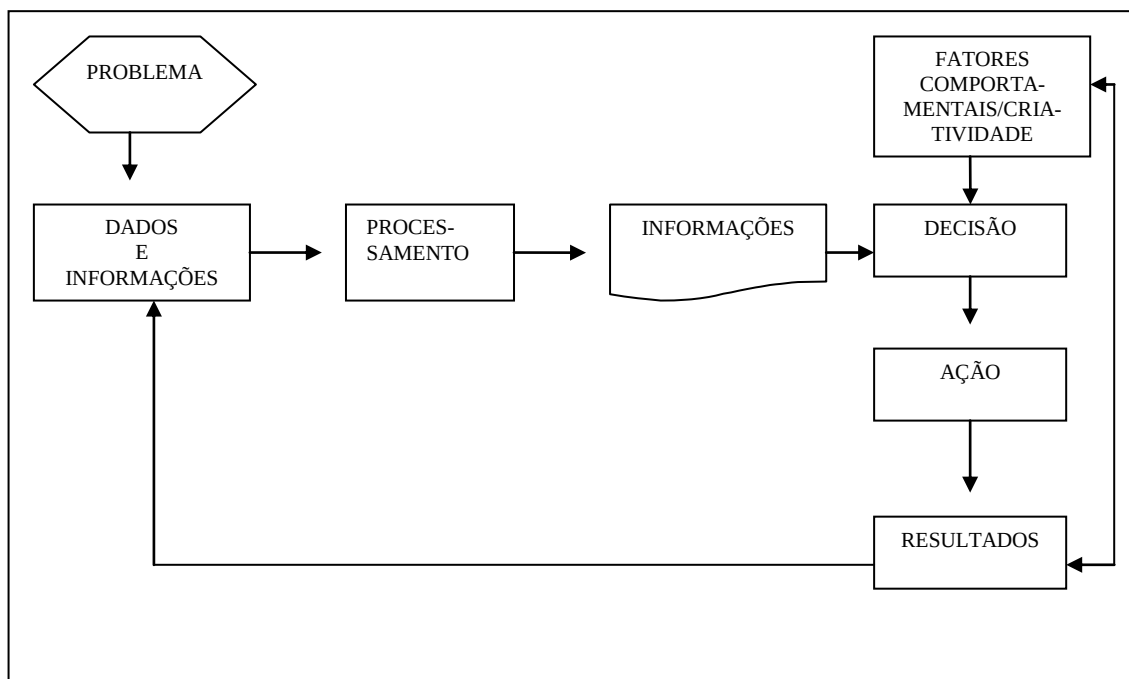


Figura 03: Criatividade e realização do executivo no SIG.

Fonte: Adaptado de Oliveira, 2005.

Por tanto, o sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão.

Oliveira (2005, p. 129) apresenta o modelo geral do sistema de informação gerencial (SIG), onde coloca o SIG dentro de um processo administrativo, como pode ser visualizado na figura 04:

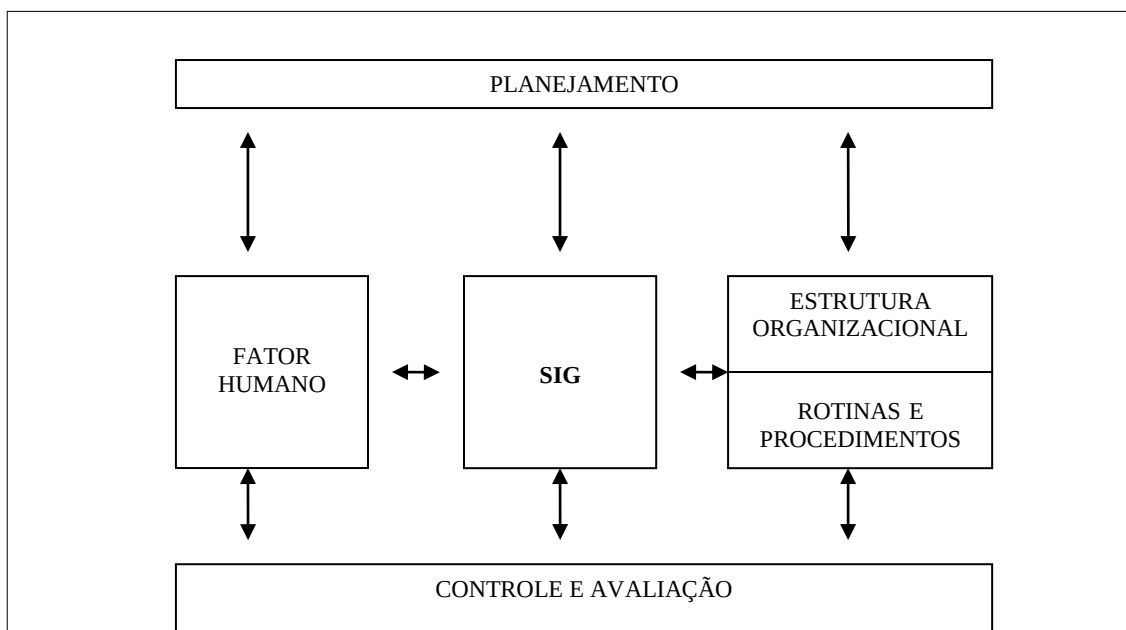


Figura 04 – Modelo Geral do SIG.
Fonte: Adaptado de Oliveira, 2005.

Segundo Oliveira (2005, p.129) “o modelo geral evidencia perfeita interação do SIG com os objetivos, estratégias e políticas estabelecidos por meio dos processos de planejamento (estratégicos, táticos e operacionais)”. Este modelo procurou respeitar as funções básicas de um executivo.

Os gestores necessitam de informações que estejam em conformidade com seus modelos decisórios. Assim, o modelo de informação de ser estruturado com base na análise dos modelos de decisão e mensuração empregados. Beuren (2000, p.28)

Pra Beuren (2000, p.34) o desenho conceitual e a arquitetura do modelo de informação são impactados pelos modelos de decisão e mensuração, uma vez que o primeiro deve incorporar o arcabouço teórico e as características que atendam aos requisitos destes últimos. A figura a seguir mostra essa interação entre os três modelos: decisão, mensuração e informação.

A Figura 05 apresenta a Interação entre os Modelos de Decisão, Mensuração e Informação.

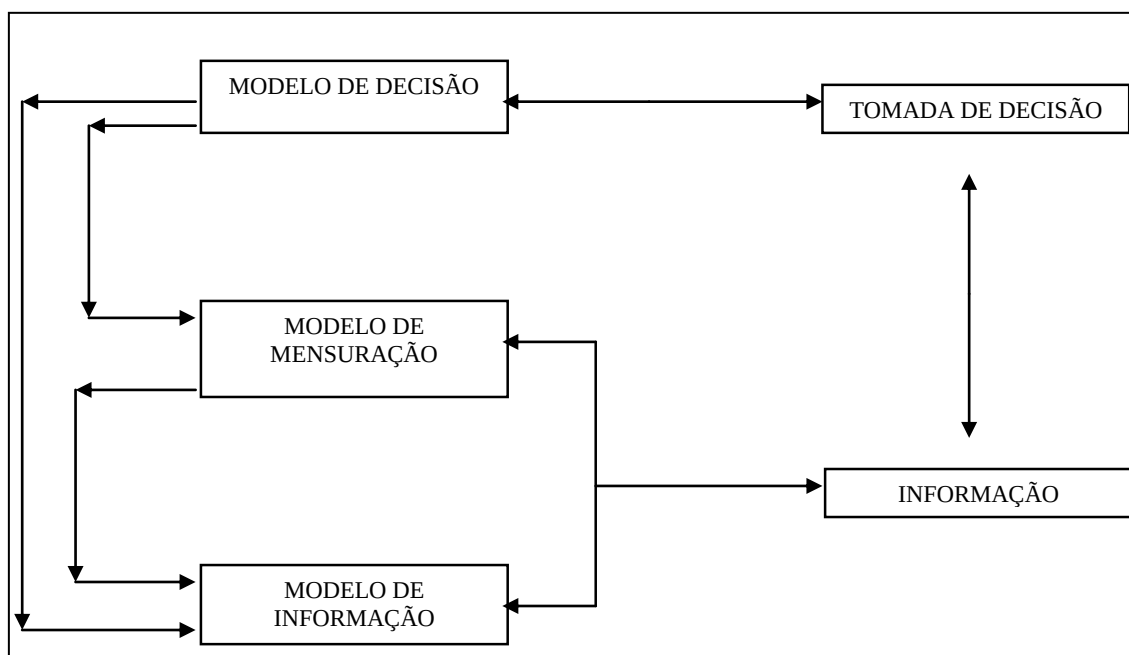


Figura 05 - Interação entre os Modelos de Decisão, Mensuração e Informação.

Fonte: Adaptado de Beuren, 2000.

Como mostra a figura 05, os modelos de decisão e informação emergem em nível do processo gerencial, ou seja, permeiam todas as etapas do processo administrativo, tanto o planejamento, quanto a execução e o controle.

Portanto, os devidos relatórios devem ter interação com todos os instrumentos os quais fazem parte da administração da empresa. Através desse conhecimento passamos a ter o sistema de informações gerenciais como uma ferramenta importante na empresa, no qual será abordada logo em seguida.

Tem-se dificuldade em avaliar quantitativamente os benefícios oferecidos por um sistema de informação gerencial, porém Oliveira (2005, p.44) afirma que o sistema de informação gerencial pode, sob determinadas condições, trazer alguns dos seguintes benefícios para as empresas:

- Redução dos custos das operações;
- Melhor interação com os fornecedores;
- Melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa;
- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estimulo de maior interação dos 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, proporcionando maior poder para aquele que entendem e controlam o sistema.

O processo de administração nas empresas utiliza a informação como sendo o apoio às decisões, através de sistemas informativos que observam requisitos quanto a transmissores e receptores de informações, canais de transmissão, conteúdo das informações, qualidade das comunicações, como a conversão das informações em decisão junta as unidades organizacionais da empresa. (Oliveira, 2005).

Dessa forma, a empresa justifica o cumprimento de suas metas com a ajuda dos sistemas de informação gerencial.

Portanto, o sistema quando utilizado para tomadas de decisões irá contribuir para o desempenho do executivo na empresa, nas funções de planejamento, organização, direção e controle.

Um dos grandes desafios dos Sistemas de Informação é assegurar a qualidade e agilidade da informação, imprescindível para as corporações e seus gestores. A informação é tudo na administração, no entanto, é unânime também o conjunto de características necessárias para que esse fundamental "instrumento de trabalho" realmente atenda às necessidades dos gestores: agilidade – disponível no tempo certo e confiabilidade – coesa, correta. E além, precisa ser "certeira", isto é, ágil, confiável e para quem ela realmente será útil.

A computação corporativa tem uma linha evolutiva particular, tendo como uma de suas principais metas, possibilitarem que a informação tenha esse conjunto de características, criando novos e melhores instrumentos de apoio à tomada de decisão. Uma prova disso é a tecnologia ERP (Enterprise Resource Planning), que aperfeiçoa o tráfego de dados dentro da corporação (on-line), minimiza a manipulação e como consequência, assegura uma maior confiabilidade para as informações.

Apesar de sua recente popularização, o conceito dos sistemas integrados não é novidade, ele sempre existiu, mesmo quando a informatização era um sonho distante, afinal, os sistemas de informação não dependem de informática ou tecnologia para serem elaborados eles dependem de conhecimentos administrativos e operacionais.

Houve uma época em que a informática era um privilégio para poucos, os equipamentos eram muito caros, havia pouca disponibilidade de mão-de-obra e sua instalação exigia grandes investimentos em infra-estrutura. Mas os sistemas de informação sempre existiram, os dados eram processados e transformados em informações, ainda que de uma forma muito mais trabalhosa.

A principal vantagem proporcionada pela tecnologia aos sistemas de informação é a capacidade de processar um gigantesco número de dados simultaneamente, tornando a

disponibilização das informações demandadas, praticamente on-line. Mas de pouco adianta esse potencial se os sistemas (rotinas, processos, métodos) não estiverem muito bem coordenados e analisados. Informatizar sistemas ruins traz novos problemas e nenhuma solução, além de nublar as possíveis causas dessas falhas. Essa situação infelizmente é bastante comum nas empresas, pois existe uma grande confusão sobre análise de sistemas operacionais/corporativos e programação desses sistemas.

A atribuição do desenvolvimento dos sistemas da corporação e sua análise é uma tarefa que cabe aos administradores, cabendo à área técnica, apenas da automatização/informatização dos sistemas apresentados.

Os sistemas de informação são peças fundamentais para as empresas, não apenas na elaboração de relatórios, mas fazem parte de todos os departamentos e atividades da companhia, desde o simples controle até a confecção de planos estratégicos complexos.

Tudo que acontece, com relação a todos os processos, são regidos por um sistema, que pode ou não ser informatizado. Mais uma vez, deve ser considerada a importância do administrador nesse processo, que é nada menos que vital para a corporação. Mais do que um modismo, a tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta, um dos diversos métodos para assegurar qualidade, competitividade, redução de custos e principalmente, satisfazer os desejos e anseios dos clientes, que são a verdadeira razão de ser das empresas.

4 – METODOLOGIA

O estudo utilizado para a pesquisa deste projeto foi de natureza descritiva. Esse tipo de pesquisa tem como foco a observação, o registro e a análise que correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Através dele procura-se descobrir, com uma possível precisão, a frequência com que os fatos acontecem, sua relação e conexão com outros, sua natureza e caracteres. Tal estudo busca conhecer as situações e relações que se desenvolve na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento do homem, tanto individualmente como em grupos (Cervo e Brevian, 2003).

Segundo Gil, (1991, p. 46), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sobre esse título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Quanto aos procedimentos utilizados, o estudo foi classificado como um estudo de caso.

Segundo Roesch (1999, p. 197) “estudo de caso pode ser único ou múltiplo e a unidade de análise um ou mais indivíduos, grupos, organizações, eventos, países, ou regiões”.

Tratou-se também de um estudo qualitativo com subsídios quantitativos. Nesses casos, costuma-se dizer que o tratamento é qualitativo, mas que busca subsídios, em determinadas etapas da pesquisa, em estudos quantitativos. É possível, por exemplo, reforçar os resultados obtidos através de uma observação participante ou de uma entrevista não-estruturada com a aplicação de um questionário de perguntas abertas e/ou fechadas. Esse estudo teve como área de abrangência o setor de faturamento da empresa Cosern.

Segundo Marconi (2006), a observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que deseja estudar.

A coleta de dados aconteceu no período compreendido entre os dias 01,07 e 09 do mês de Outubro. Para tanto, foi utilizado como instrumento de coleta um

questionário de perguntas abertas e fechadas (apêndice), elaborado para o trabalho em questão.

É oportuno destacar que o questionário é uma técnica bastante indicada para as pesquisas de caráter descritivo. Assim, foi elaborado de forma objetiva, onde as questões formuladas estavam diretamente vinculadas com os objetivos específicos.

Quanto a análise e tratamento dos dados, o estudo fez uso do tratamento qualitativo, onde as respostas foram colocadas em forma descritiva em resposta aos objetivos específicos propostos por este trabalho com a finalidade de se traçar um diagnóstico, para finalmente chegar às conclusões e recomendações para a melhoria e eficácia do Sistema de Informação Gerencial.

Considera-se, portanto que os dados coletados foram analisados mediante a interpretação dos resultados e cruzamento de informações utilizando gráficos com auxílio do Microsoft software Excel.

5 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1 - Descrição do o atual sistema comercial - SIC

O sistema comercial (SIC) é um sistema corporativo integrado a outros sistemas, que abrange as atividades da empresa, na qual, tem uma relação direta com os clientes. Foi desenvolvido pela Iberdrola sistema para gerenciar as atividades comerciais, atendimento ao cliente, leitura, faturamento e cobrança.

Este sistema informatizou todas as etapas da comercialização de energia, desde o pedido de fornecimento passando pela leitura, faturamento, cobrança, ordem de trabalho, medição, atendimento e reclamação como também a gestão da área comercial.

5.2 – Proposta do novo sistema comercial – SAP/CCS

O SAP/CCS é um sistema de gestão comercial que integrará e gerenciará as informações dos clientes do grupo Neoenergia. Sua solução é composta pelos sistemas CCS (Customer care and services), CRM (Customer relationship management) e o BW (Business Warehouse) todos da empresa SAP. Este sistema irá trabalhar de forma integrada ao sistema SAP/R3 alguns legados do grupo que controla a empresa e customizações (desenvolvimentos feitos especificamente para a empresa) que adequam à ferramenta à realidade dela.

Atualmente a empresa conta com um aplicativo que foi desenvolvido pela Iberdrola Sistemas, conforme foi explicado antes, e adaptado à legislação brasileira. O ambiente operacional está composto por equipamentos de grande porte com elevados custos operacionais, obsolescência da plataforma atual, o ambiente de desenvolvimento de sistemas composto por ferramentas ultrapassadas e descontinuadas, funcionalidades relevantes e de grande porte não atendidas.

Com a implantação do novo sistema, busca-se ampliar a competitividade das empresas através de:

- Melhorias da gestão do desempenho:
 - *Redução do nível de perdas comerciais;

*Aprimoramento do processo de arrecadação, buscando reduzir o volume de contas a receber e a provisão para devedores duvidosos;

*Aprimoramento dos processos comerciais de leitura, faturamento, atendimento a clientes, cobrança e execução de serviços de campo, através da padronização dos processos e disseminação das melhores praticas para o segmento;

*Geração de provisão de caixa confiável para aperfeiçoar a ampliação de recursos.

- Modernização da arquitetura de TI:

*Consolidar sistemas periféricos em uma plataforma de TI integrada;

*Modernizar a plataforma de TI do grupo;

*Reduzir o risco de não conformidades (ANEEL, SOX).

5.3 - Confronto entre o sistema comercial SIC com a Proposta do novo sistema comercial o SAP/CCS no setor de faturamento.

O setor faturamento tem como atribuições:

- Gerir o processo de faturamento, de modo a garantir a melhoria continua na prestação do serviço e, conseqüentemente a satisfação dos clientes;
- Analisar e acompanhar as ocorrências do faturamento, implementando melhorias que assegurem a qualidade e precisão das faturas emitidas, reduzindo as reclamações dos clientes;
- Desenvolver e manter o sistema comercial em consonância com a legislação do Setor Elétrico, de forma articular com a área de informática;
- Acompanhar e validar as modificações introduzidas no modulo de faturamento do sistema comercial;
- Emitir e analisar os relatórios do sistema comercial e Consolidar os dados do fechamento mensal do faturamento.

Está composta por 12 profissionais no qual estão classificadas da seguinte forma: uma gestora, nove agentes administrativos e dois estagiários.

Podemos definir o setor de faturamento como sendo um conjunto de atividades que permite atribuir valor aos serviços prestado. Compõe-se dos seguintes processos, que poderão ser visualizados na figura 06:

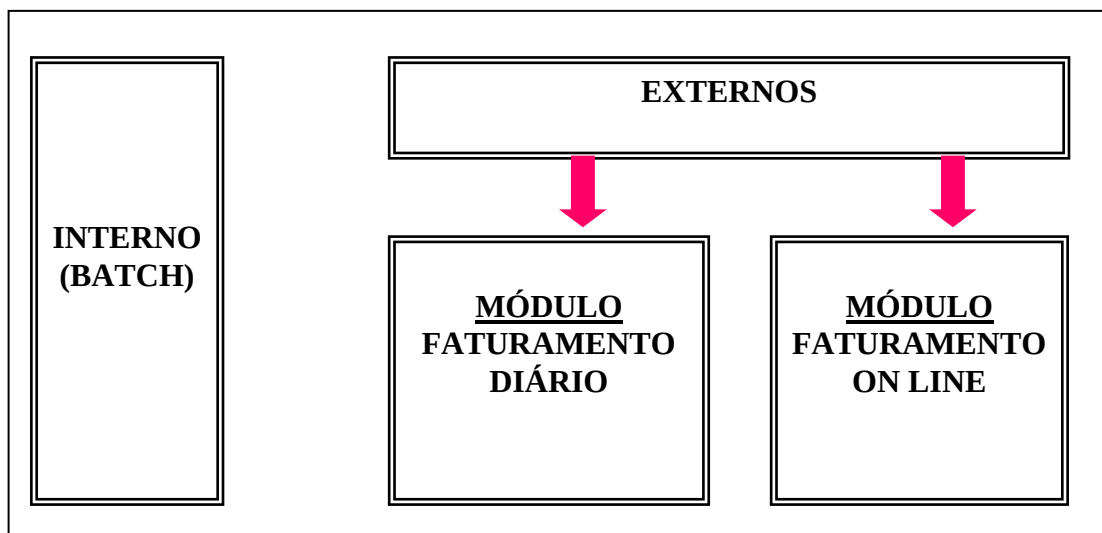


Figura 06 – Processos do Faturamento
 Fonte: Dados fornecidos pela empresa, 2008.

Esse processo explica que no faturamento existem dois tipos de processos: o interno e o externo.

O processo interno está composto em Pré-faturamento, Faturar e Refaturar no qual se define como:

- Pré-Faturamento – é realização das consistências e depuração das informações para faturamento;
- Faturar – é cálculo dos conceitos consistidos no pré-faturamento preparação das informações que comporão as faturas e os arquivos para os bancos;
- Refaturar – é realização centralizada de recálculos dos importes de consumo e demanda de contratos faturados, para os quais existiu aumento de tarifa com efeito retroativo, obtendo os importes das diferenças a aplicar na próxima fatura.

No processo externo teremos o faturamento diário e faturamento on line, que pode ser explicado da seguinte forma:

- Faturamento Diário – é composto pelos seguintes processos: pré-faturamento onde relacionam a gestão de anomalias, verificação manual e devolução à verificação; dados impostos no qual fazem parte os ajustes, serviços diretos e condições especial; correção/complementação que serão a correção de dados e complementação; auto leitura e manutenção da agenda.
- Faturamento On Line – é composto pelos seguintes processos: individuais que faz parte os serviços e inspeção; emissões que são a apresentação local, a 2º via e certificados; retificações que é a correção de leituras, gerais e mudança de nomes; anulações e consulta.

Diante desse contexto no setor de faturamento faz-se necessário algumas exigências para se realizar as atividades, são elas: concentração, raciocínio abstrato, discernimento, produtividade, cooperação e descrição.

O sistema comercial SAP/CCS trará muitas mudanças para toda a organização, mas focando o setor de faturamento da empresa ela trará:

- Seleção de várias faturas para impressão coletiva;
- Inclusão de motivos pelos quais uma fatura foi emitida com e sem cobrança de taxa;
- Motivos pelos quais foi solicitado 2ª via:
 - *Fatura danificada
 - *Extravio
 - *Cheque devolvido
 - *Suspensão DCC
 - *Suspensão da ficha de compensação
 - *Comprovante de Residência
 - *Solicitação Judicial
 - *Análise pela Concessionária
- Exclusão do motivo da solicitação de 2ª via.
- Todo registro de solicitação será feito no sistema SAP, tanto para cadastramento, quanto para cadastramento;
- O atendente receberá alerta para a observância de débitos, fraudes e liminares, no ato da solicitação;

- Será gerado número de Protocolo para o cliente;
- Haverá controle no sistema SAP;
- Cadastramento e tramitação, através de notas internas, entre o setor Jurídico e o setor de atendimento para atender demandas geradas por liminares;
- Transação específica no CRM para o processo;
- Validação do NIS;
- Validação da existência de outro contrato para o NIS informado e
- Validação se Residencial Condomínio ou Residencial Não Baixa Renda.

Quadro 01: Características do Sistema SIC e do Novo Sistema SAP/CCS

CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA SIC	CARACTERÍSTICA DO NOVO SISTEMA SAP/CCS
Melhorar o atendimento aos clientes.	Reduzir nível das perdas comerciais.
Uniformizar o tratamento aos clientes.	Aprimorar processo de arrecadação, buscando reduzir o contas a receber vencidos e a provisão para devedores duvidosos (PDD/PCLD).
Acompanhar o desempenho de cada usuário.	Aprimorar os processos comerciais (leitura, faturamento, atendimento, cobrança e serviços) através da padronização dos procedimentos e disseminação das melhores práticas.
Eliminar limitações de sistema na política comercial.	Melhorar a Gestão e Desempenho.
Transmitir de forma rápida as políticas comerciais.	Alavancar a adesão ao débito automático o quanto possível.
Proporcionar mais agilidade diante das mudanças.	Consolidar sistemas periféricos em uma plataforma de TI integrada.
	Modernizar Arquitetura de TI.
	Tornar a TI uma área pró-ativa ao invés de reativa.
	Reduzir do custo total de propriedade.
	Modernizar a plataforma de TI do Grupo e reduzir o risco de escassez de mão-de-obra com conhecimento necessário.

Fonte: Dados da pesquisa de Campo, 2008.

Diante do exposto, fica claro que o novo sistema trará não somente uma tecnologia mais avançada, mas sim varias melhorias, melhor agilidade na tomada de decisão tanto para o setor faturamento como para os demais departamentos. Obtido o conhecimento, a diferença dos sistemas, pode-se descrever o que os entrevistados (Superintendente, Gerente e Gestor), pensam a respeito do novo sistema comercial o SAP/CCS.

5.4 - Mapeamento da percepção dos gestores da empresa quanto ao processo de transição do sistema SAP/CCS.

5.4.1 – Se o sistema SAP/CCS já é usado em outras empresas do grupo que a controla

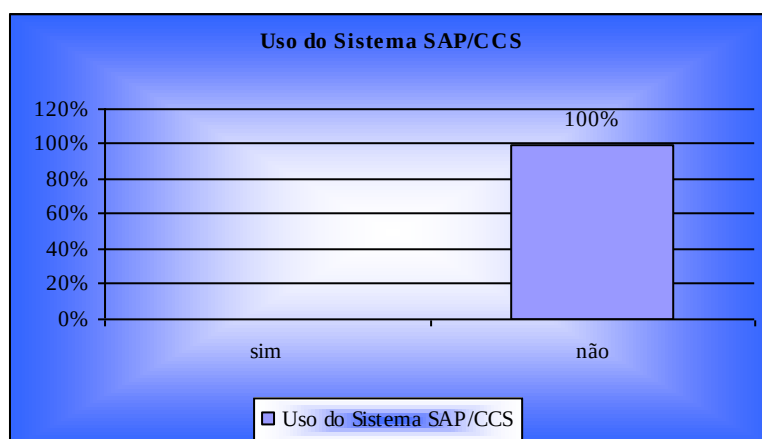


Gráfico 01: Uso do sistema SAP/CCS no grupo que controla a empresa.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 01 mostra que todos os entrevistados responderam não, ou seja, o sistema SAP/CCS ainda não é utilizado pelo grupo.

5.4.2 – Explicação dos gestores quanto à necessidade de mudança do sistema SIC para o SAP/CCS.

Conforme os entrevistados a necessidade existe para se atualizar a plataforma de TI, pois a do SIC já está obsoleta, necessidade de integração de todos os processos,

melhoria dos controles dos processos internos, melhorarem a qualidade dos produtos finais e o SAP /CCS tratará de tecnologia mais avançada, pois é uma plataforma mais confiável e flexível.

5.4.3 – Se o sistema SAP/CCS melhorará o setor de faturamento da empresa.

O gráfico 02 apresenta o resultado da pesquisa quanto às melhorias propostas que o sistema SAP/CCS proporcionará ao setor de faturamento da empresa.

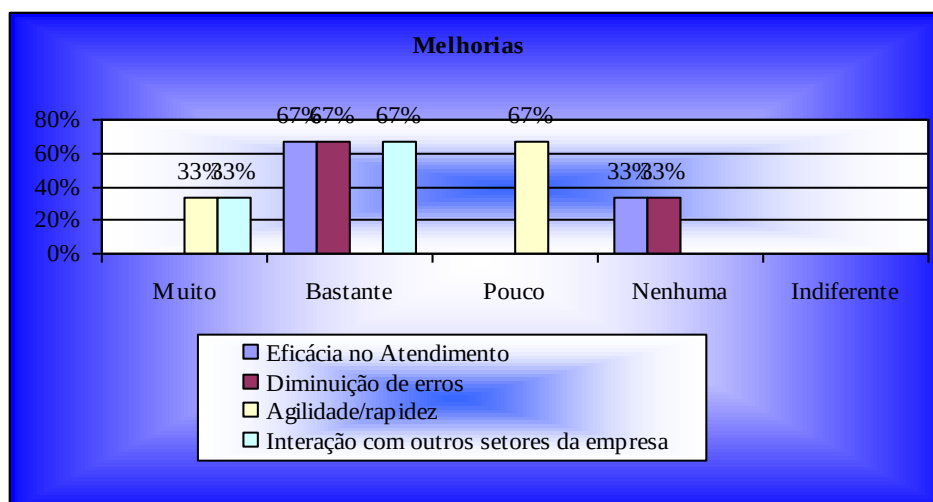


Gráfico 02: Melhorias do Sistema SAP/CCS.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico acima mostra que 67% dos entrevistados, dizem que irá melhorar bastante a eficácia no atendimento e apenas 33% diz que a eficácia no atendimento será nenhuma; 67% dizem que a diminuição de erros será bastante e apenas 33% diz que a diminuição de erros será nenhuma; 67% dizem que a agilidade/rapidez será pouco e apenas 33% diz que a agilidade/rapidez será muita; 67% dizem que a interação com outros setores da empresa será bastante e 33% será muito.

A maioria afirmou que a implementação do novo sistema melhorará o atendimento, como também acreditam diminuir os erros existentes no atual sistema. No entanto, os mesmos entrevistados consideram que o novo sistema não melhorará a agilidade. Em síntese as expectativas positivas em relação às melhorias com o novo sistema estão acima de 60%.

5.4.4 - Cronograma de ação a ser desenvolvida para o período de transição do SIC para o SAP. Como acontece o acompanhamento.

O gráfico 03 apresenta o acompanhamento do Cronograma de implementação do novo sistema.

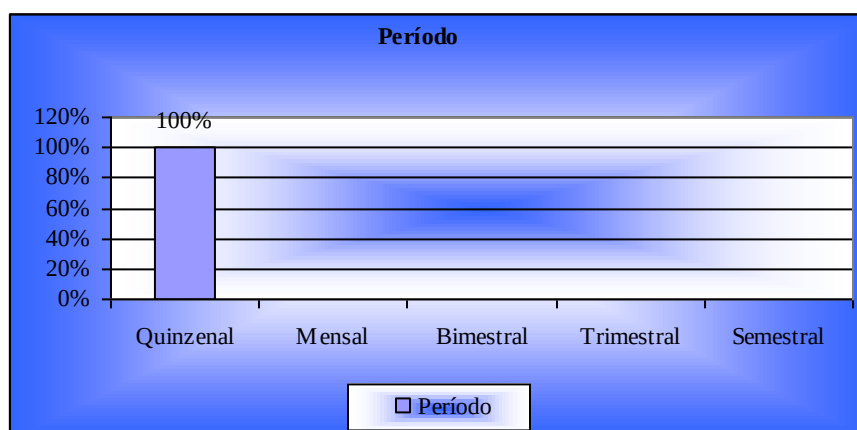


Gráfico 03: Acompanhamento do Cronograma de implementação do novo sistema.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 03 demonstra que o acompanhamento da transição acontece numa periodicidade quinzenal, apresentando a preocupação da empresa em identificar possíveis falhas e corrigi-las em tempo hábil para que não afete a qualidade dos processos e das ações do setor na transição.

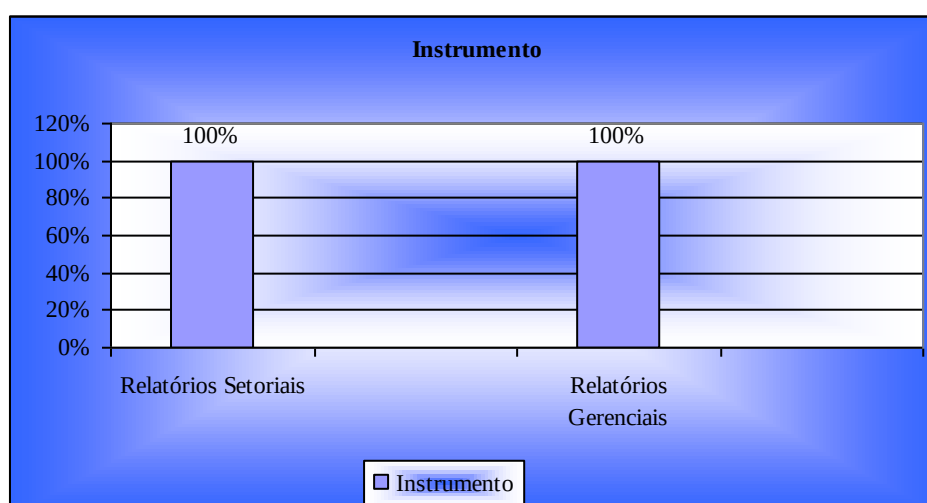


Gráfico 04: Acompanhamento do Cronograma de implementação do novo sistema
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 04 demonstra que todos os entrevistados utilizam relatórios setoriais e gerenciais no acompanhamento do cronograma de implementação no processo de transição do sistema SIC para o SAP/CCS. O que demonstra a preocupação em mensurar os resultados obtidos na transição.

5.4.5 – Treinamento dos colaboradores para a transição do sistema SIC para o SAP/CCS. Se sim, como está sendo realizado.

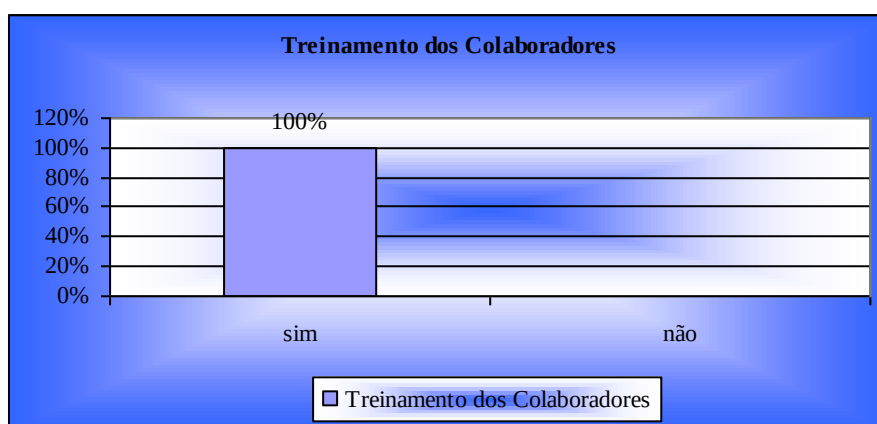


Gráfico 05: Treinamento dos Colaboradores.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 05 mostra que todos os entrevistados responderam sim, os colaboradores estão sendo treinados para transição do sistema SIC para o SAP/CCS.

Conforme resposta dos entrevistados, atualmente estão sendo treinados os profissionais que multiplicarão os conhecimentos nas empresas do grupo, em Salvador-BA - para repassar o conhecimento a todos os empregados envolvidos, através da integração do projeto, divulgação interna, treinamentos teóricos, treinamentos práticos e workshops.

5.4.6 - Classificação do apoio superior imediato na implantação do Projeto SAP/CCS.

O gráfico 06 apresenta a classificação do apoio superior na implantação do projeto SAP/CCS.

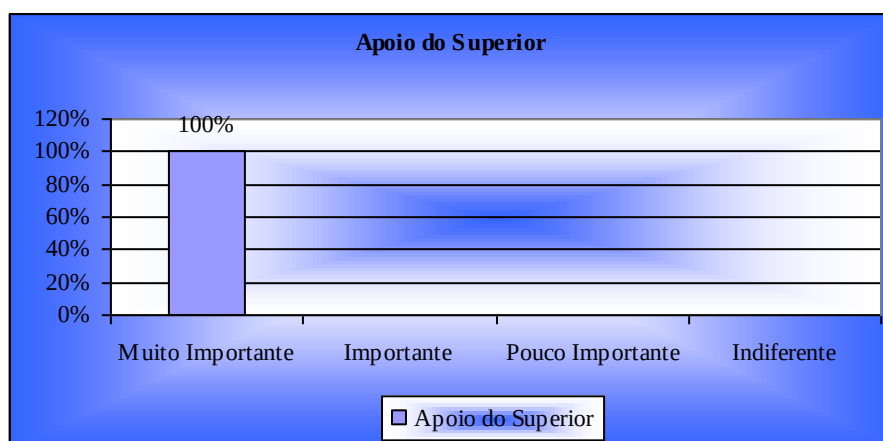


Gráfico 06: Classificação do Apoio do Superior
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 06 mostra que todos os entrevistados consideram como muito importante o apoio do seu superior na implantação do sistema SAP/CCS.

O apoio dos níveis gerenciais num processo de transição é de fundamental importância para que a equipe envolvida perceba o envolvimento dos níveis estratégicos no processo de mudança e conseqüentemente transmita uma sinergia nas ações que permitam o alcance dos resultados propostos novo sistema SAP/CCS.

5.4.7 - Novas idéias e novos métodos de trabalho.

O gráfico 07 apresenta a percepção dos gestores quanto a novas idéias e métodos propostos no novo sistema SAP/CCS.

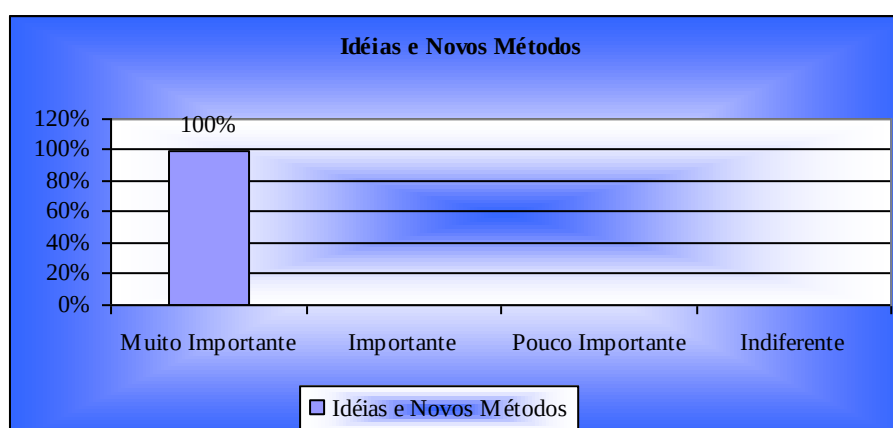


Gráfico 07: Idéias e Novos Métodos do sistema SAP/CCS.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 07 mostra que todos os entrevistados, consideram, muito importante às mudanças e novos métodos no cotidiano de suas ações. Percebe-se que a equipe de gestores foi conduzida e envolvida positivamente no processo de transição do atual sistema SIC para o sistema SAP/CCS.

5.4.8 - Clima favorável para implantar as mudanças que o Projeto SAP/CCS trará para o grupo que a controla.

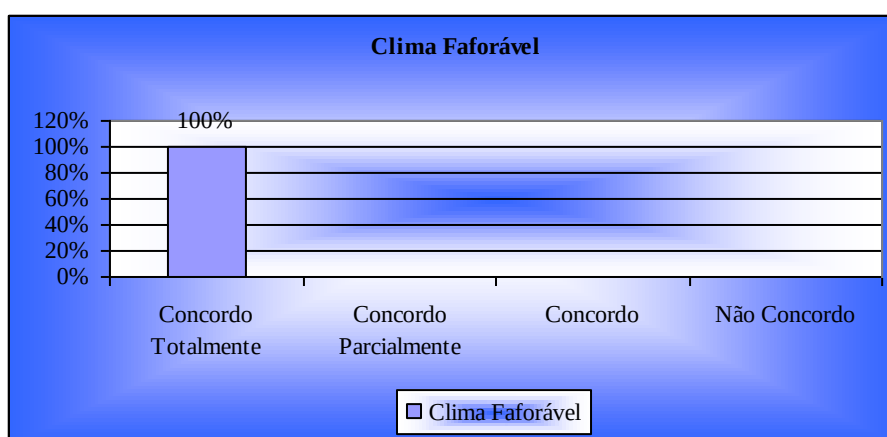


Gráfico 08: Clima Favorável
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008

O gráfico 08 mostra que todos os entrevistados, concordam totalmente que existe um clima favorável para implantar as mudanças que o projeto SAP/CCS trará para o grupo que a controla.

5.4.9 - Principais desafios do projeto SAP/CCS para o setor de faturamento da empresa na percepção dos gestores.

Conforme os entrevistados responderam, os principais desafios são: fontes da receita da empresa, ou seja, garantir que a mudança de sistema não afete o resultado de modo geral, utilização de uma nova tecnologia, novo layout de telas, novas funcionalidades (âmbito operacional), âmbito estratégico, nova metodologia de análises de dados-Bw, nova estrutura organizacional, a implantação, se o que foi programado será efetivamente realizado, ou seja, dar resposta a um faturamento correto.

5.4.10 – Principais mudanças que o SAP/CCS trará para o setor de FATURAMENTO – percepção dos gestores.

Conforme reposta dos entrevistados as principais mudanças seriam: acreditar que trará maior agilidade e facilitará a disponibilidade dos relatórios para a gestão do faturamento; redução nas rotinas operacionais, como conseqüentemente da disponibilidade dos recursos para a análise das atividades e processos; uma nova estrutura organizacional, com remanejamento de pessoas e atividades - utilização de novas telas e rotinas sistêmicas.

5.4.11 – Expectativas do processo de transição e implantação do Projeto SAP/CCS.

O gráfico 09 apresenta a percepção dos gestores quanto às expectativas de mudança propostas pelo sistema SAP/CCS.

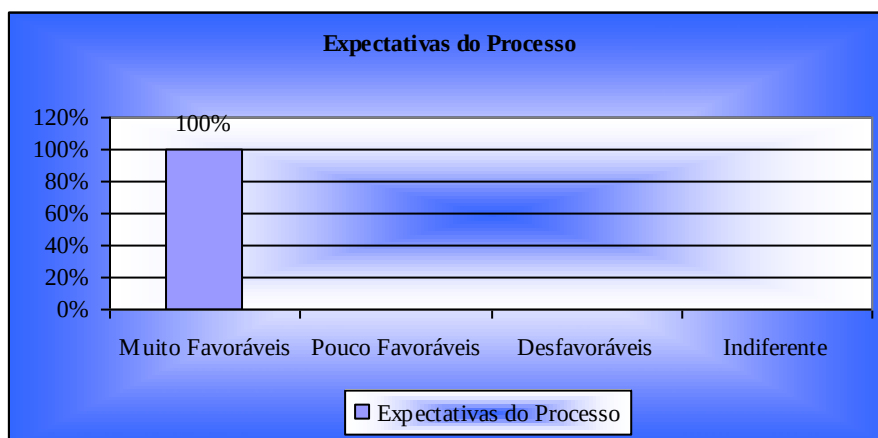


Gráfico 09: Expectativa do Processo
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008

O gráfico 09 mostra que todos os entrevistados, concordam que as expectativas de mudanças são muito favoráveis no processo de transição e implantação do projeto SAP/CCS.

5.4.12 - A nova tecnologia implementada com o novo sistema proporcionará?

O gráfico 10 apresenta a percepção dos gestores quanto às expectativas de mudança propostas pelo sistema SAP/CCS.

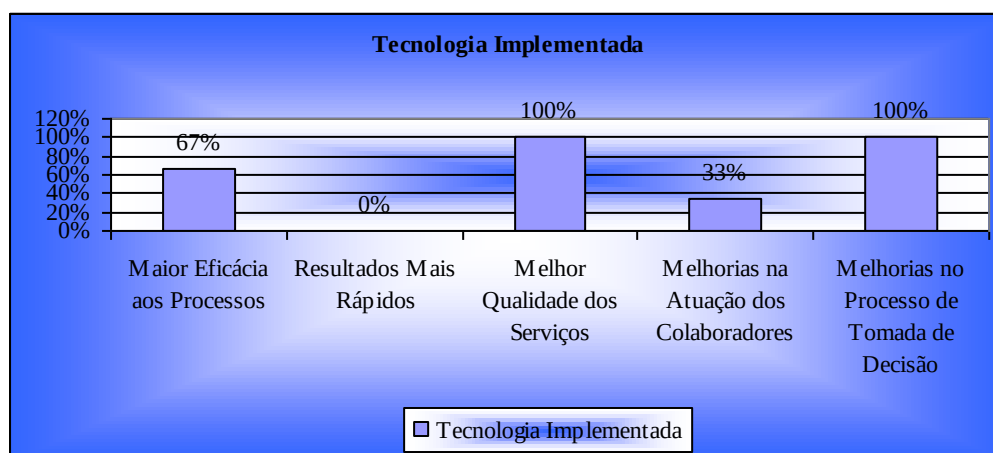


Gráfico 10: Tecnologia Implementada.
Fonte: Pesquisa de Campo Outubro/2008.

O gráfico 10 mostra 67% dos entrevistados dizem que a nova tecnologia proporcionará maior eficácia aos processos, 0%, ou seja, nenhum, dizem que os resultados serão mais rápidos, todos os entrevistados disseram proporcionar uma melhor qualidade dos serviços e, 33% disseram que proporcionará melhorias na atuação dos colaboradores. Todos disseram que proporcionará melhorias no processo de tomada de decisão. O resultado da pesquisa demonstra alto grau de confiabilidade dos gestores quanto às melhorias propostas pelo novo sistema.

5.5 - Identificando os condicionantes gerenciais e estruturais para a implementação do Sistema SAP/CCS.

O SIG deve ser muito bem desenvolvido e implementado e ter efetiva colaboração na atividade fim da empresa. Para implementar um sistema desse nível é necessário que se faça, uso da informática, fazer uma pesquisa em dois ambientes organizacionais o interno e o externo.

Externo seria a análise do ambiente como um todo a partir de pesquisas de mercado, pesquisas de satisfação do cliente. Avaliar como anda a política governamental, quais as medidas econômicas vigentes. Parâmetros devem ser expressos

conforme a necessidade de cada empresa é necessário que o material analisado esteja de acordo com o nível de gerência.

Hoje mais do que nunca se busca a maximização dos lucros e minimização dos custos, e o tramite interno e externo de papéis deve acabar nos próximos anos, porque com a tecnologia da informática existente a necessidade de existir o papel é quase nula. A última tecnologia existente em sistemas de informação é um software lançado por uma empresa chamada SAP (Sistemas, Aplicações e Produtos para Processamento de Dados). Esse software interliga os processos de negócio ajudando a otimizar todo o funcionamento de uma empresa. O sistema possui um mecanismo de linha lógica de produção onde alguns eventos necessários às tarefas são executados automaticamente.

Um fator muito importante ao se implementar um sistema de informação na empresa é que as pessoas, funcionários, todos os envolvidos no processo devem estar treinados, porque se isso não acontecer a cultura organizacional continua a mesma, sendo assim, a tecnologia pode ser a melhor mas se as pessoas não estiverem satisfeitas o processo não evolui.

5.5.1 - Condicionantes para implementação do sistema SAP/CCS.

Dentre os vários fatores condicionantes englobam-se:

a) **Objetivas Estratégias e Políticas da empresa:** Objetivo é o alvo ou situação que se pretende alcançar. Estratégia é a ação ou caminho mais adequado a ser executado para alcançar os objetivos estabelecidos. Política é a definição dos níveis de delegação, faixas de valores e/ou quantidades limites e de abrangência das estratégias e ações para a consecução dos objetivos.

b) **Fatores ambientais da empresa:** São os aspectos externos à empresa que, dentro de um limite específico, se possa conceber como tendo alguma influência sobre a operação da empresa. São exemplos ambientais: clientes, fornecedores, governos, concorrentes, etc... Cada uma destes fatores ambientais tem maior ou menor condicionamento sobre o delineamento do SIG.

A identificação do que é externo ou ambiental ao sistema depende, basicamente, da abrangência do sistema considerado. É por isso que se poderia ter um quarto nível de abrangência do SIG, que seria o do sistema considerado (contabilidade, custos, produção, recursos humanos, etc...).

Não se deve, porém, evidenciar este quarto nível de abrangência do SIG porque se tem verificado que, toda vez que não se considera o todo (corporação, UEN ou empresa), a qualidade do SIG fica prejudicada.

O ideal é que o sistema seja desenvolvido de "cima para baixo" e de "baixo para cima", ou seja, o SIE ser detalhado em SIT e estes em tantos SIO existentes e, posteriormente, aglutiná-los em tantos SIT quanto forem necessários. E, finalmente, fechar os SIT em um único SIE.

Esta forma interativa de trabalhar é, seguramente, a que melhor resultado proporciona para o processo decisório nas empresas.

A alocação de outras empresas do mesmo setor de atuação da empresa considerada nos quadrantes da figura acima pode proporcionar uma situação interessante de análise de posicionamento.

c) Qualidade do fator humano: A qualidade da informação é outro condicionante importante a ser considerado. Isto porque de muito pouco adianta um SIG bem estruturado e com boa sustentação na qualidade do fator humano se não existir efetiva qualidade nos insumos do SIG, que não representados pelas várias informações necessárias.

d) Tecnologia da empresa: Tecnologia é o conjunto de conhecimentos que são utilizados para operacionalizar as atividades na empresa para que seus objetivos possam ser alcançados. Por exemplo, o nível de tecnologia inerente à informática condiciona o desenvolvimento e a implementação de um SIG.

e) Relação Custo X Benefício: Outro fator condicionante a ser abordado é a relação custo x benefícios do SIG, a qual deve estar bem analisada e entendida pelos vários executivos envolvidos. É natural que os benefícios devam ser maiores que os custos e a sua forma de avaliação, ainda que problemática em algumas situações deva ser perfeitamente aceita na empresa.

5.6 - Transição do sistema comercial SIC para o novo sistema comercial SAP/CCS

Para desenvolver o sistema foi criado um projeto no qual é chamado de **projeto SAP/CCS** onde está responsável pela implantação do novo sistema comercial o SAP/CCS, em lugar do atual o SIC. O novo sistema substituirá alguns dos principais sistemas de informação da empresa, onde estão envolvidos nos seguintes processos:

Atendimento; Arrecadação; Cobrança; Faturamento; Gestão de ativos e leitura; Informações Gerenciais; Perdas e Serviços.

Através da implantação do SAP/CCS, a empresa pretende atender as demandas de mercado, por se tratar de um sistema construído para o “mercado” e não exclusivamente para a empresa.

Para que uma implantação aconteça, é necessária a utilização de uma metodologia, onde definirá as fases do ciclo de vida do projeto, contendo as atividades e templates necessários para cada fase. A metodologia é composta por ciclos de vida, ou seja, fases onde é desenvolvido o passo a passo do projeto até a sua fase final. Para isso será feito a descrição de cada um para melhor entender.

Fase 1 – Planejamento do Projeto:

Durante esta fase, as equipes são mobilizadas, os empregados são capacitados para integrarem a equipe do projeto SAP/CCS, realizando atividades de integração e definindo o plano de trabalho, resultados e produtos para cada uma das fases seguintes.

Fase 2 – Desenho Conceitual da Solução:

Durante esta fase, os principais requerimentos e cenários de negócio do grupo que controla a empresa são desenhados. São analisadas as melhores formas de adequar o sistema à realidade da empresa e ao final desta fase, as equipes tem uma visão mais concreta do escopo real do projeto e suas implicações.

Fase 3 – Realização, que é composta pelas seguintes subfases:

3.1 – Desenho Detalhado: Nesta fase, é realizada a configuração básica do sistema, refletindo os processos de negócios da empresa.

3.2 – Construção: Nesta fase, o sistema é configurado, ou seja, a equipe gera tudo o que o sistema precisa para funcionar. Como por exemplo: geração do código, do programa, de relatórios, entre outros. É uma configuração completa do sistema.

3.3 – Teste: Durante esta fase, é realizado os testes de montagem, de produto, de performance do sistema. Esta é a etapa mais importante para alcançar o sucesso do

projeto, pois é nela que será possível fazer os ajustes, para melhor desempenho da solução final.

Fase 4 – Preparação Final:

Nesta fase, toda a equipe do projeto estará envolvida na capacitação dos usuários finais e nas atividades de transição dos sistemas, que serão substituídos pelo novo sistema.

Fase 5 – Suporte Pós-Implantação:

Após a implantação do novo sistema SAP/CCS na empresa, a equipe do projeto apoiará os usuários durante as primeiras semanas.

Desenvolvido as fases do projeto, é necessário seguir um cronograma para realizar o projeto. Na figura 08, logo abaixo, percebe que é um trabalho em conjunto com o ciclo do projeto, começando desde julho de 2007, com duração de dois anos.

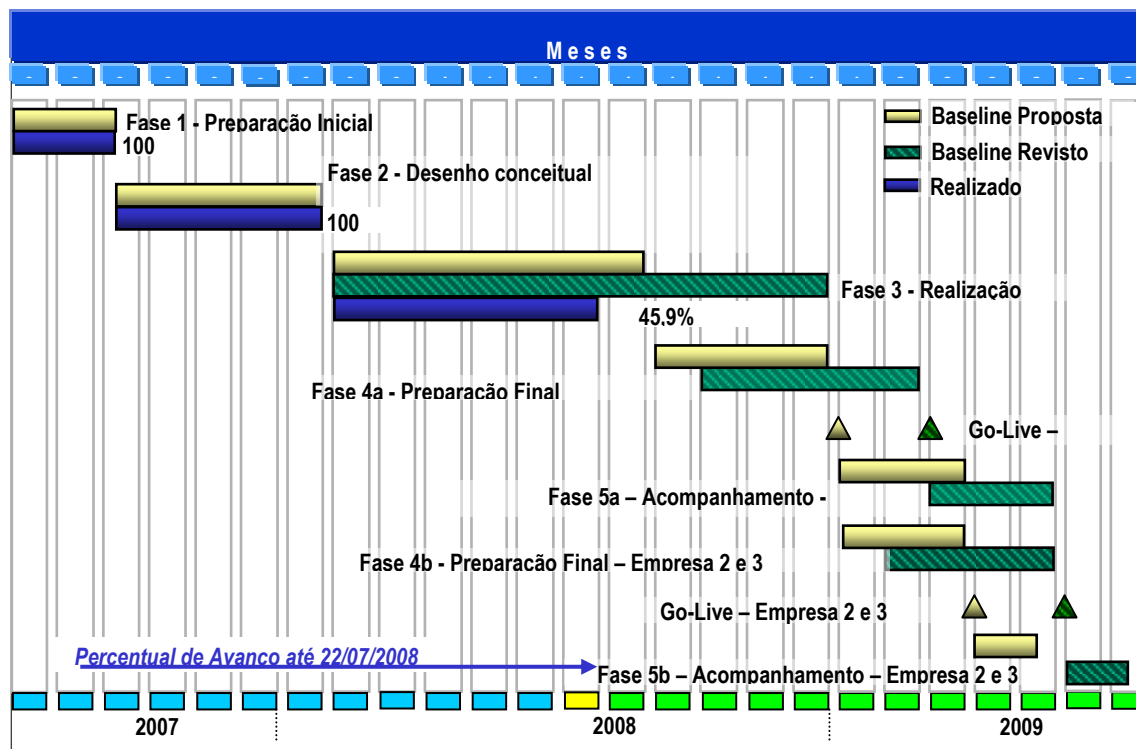


Figura 07: Cronograma do Projeto - SAP/CCS.

Fonte: Dados fornecidos pela empresa, 2008.

No projeto existem fatores críticos de sucessos no qual estão compostos por:

- Compromisso: Toda organização, com as estratégias do projeto definidas para obter total aproveitamento dos benefícios da solução SAP.
- Experiência: Na alocação ao projeto de consultores experientes e usuários-chaves, com capacidade de desenvolver soluções e tomar decisões.
- Decisão: Na formação dos comitês, para aprovar os resultados e fornecer o direcionamento estratégico do projeto.
- Consistência: Onde há um alinhamento á ordem metodológica de desenvolvimento e cumprimento de metas e prazos estabelecidos.
- Comunicação: garantia do alinhamento da visão e dos objetivos do projeto para os membros da equipe do projeto e para todos os profissionais da companhia, impactados pela implementação.
- Integração: o projeto é conduzido por diferentes empresas, pessoas, experiências, perfis, expectativas, mas um único time.
- Foco no Resultado: O time do projeto é focado na implantação da solução SAP for utilites, respeitando os prazos e custos previstos.

O Projeto é conduzido por diferentes empresas, pessoas, experiências, perfis e expectativas, mas um único time e um único objetivo.

6 - CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho teve como objetivo principal avaliar a transição do sistema comercial SIC para o novo sistema que será implantado no setor de faturamento da Cosern. Para atingir esse objetivo se fez necessário seguir os passos, a saber: Descrever o atual sistema comercial - SIC no setor de Faturamento; Apresentar a proposta do novo sistema comercial - SAP/CCS; Confrontar o sistema comercial SIC com a proposta do SAP/CCS no setor de Faturamento; Mapear a percepção dos gestores quanto ao processo de transição do novo sistema comercial SAP/CCS; Identificar os condicionantes gerenciais e estruturais para a implementação do Sistema SAP/CCS.

Descrição do atual sistema SIC o atual sistema comercial SIC tem uma plataforma operacional que está composta por equipamentos de grande porte com elevados custos operacionais; obsolescência da plataforma atual, ambiente de desenvolvimento de sistemas composto por ferramentas ultrapassadas e descontinuadas; e funcionalidades relevantes e de grande porte não atendidas.

Proposta do novo sistema comercial SAP/CCS a proposta do novo sistema comercial - SAP/CCS é de busca-se ampliar a competitividade das empresas através das melhorias da gestão do desempenho com a redução do nível de perdas comerciais; Aprimoramento do processo de arrecadação, Aprimoramento dos processos comerciais de leitura, faturamento, atendimento a clientes, cobrança e execução de serviços de campo, através da padronização dos processos e disseminação das melhores praticas para o segmento; Geração de provisão de caixa confiável para aperfeiçoar a ampliação de recursos e através da modernização da arquitetura de TI com a consolidação dos sistemas periféricos em uma plataforma de TI integrada, modernização da plataforma de TI do grupo e a redução dos riscos de não conformidades.

Confronto entre o sistema comercial SIC com a proposta do SAP/CCS no setor de Faturamento no sistema comercial SIC suas características são de melhorar o atendimento aos clientes; uniformizar o tratamento aos clientes; acompanhar o desempenho de cada usuário; eliminar limitações de sistema na política comercial; transmitir de forma rápida as políticas comerciais e proporcionar mais agilidade diante das mudanças, já no novo sistema comercial o SAP/CCS contempla os processos que compreendam as melhores práticas comerciais e de gestão de negócios, que maximizam

a utilização das funcionalidades do software, de forma a aproveitar as oportunidades de melhoria operacional e gerencial oferecidas;

Percepção dos gestores quanto ao processo de transição do novo sistema comercial SAP/CCS com a implantação do novo sistema os gestores acreditam que trará maior agilidade e facilitará a disponibilidade dos relatórios para a gestão do faturamento; redução nas rotinas operacionais, como conseqüentemente a disponibilidade dos recursos para as análises das atividades e processos; uma nova estrutura organizacional, como remanejamento de pessoas e atividades.

Condicionantes gerenciais e estruturais para a implementação do Sistema SAP/CCS para implementar um sistema é necessário que se faça uso da informática, fazer uma pesquisa em dois ambientes organizacionais o interno e o externo. Obtendo o conhecimento do interno e externo é possível encontrar os condicionantes, nos quais se englobam: Objetivos, estratégias e políticas da empresa, os fatores ambientais da empresa, a qualidade do fator humano, a tecnologia da empresa e a relação custo X benefícios.

Transição do sistema comercial SIC para o novo sistema comercial SAP/CCS para que uma implantação aconteça, é necessária a utilização de uma metodologia, onde definirá as fases do ciclo de vida do projeto, contendo as atividades e templates necessários para cada fase. A transição acontece de acordo com as fases do ciclo de vida do projeto que são compostas por cinco, são elas: Fase 1 – Planejamento do Projeto, Fase 2 - Desenho Conceitual da Solução; fase 3 – Realização; Fase 4 - Preparação Final e Fase 5 - Suporte Pós-Implantação, mas para que aja uma transição correta de sistemas é necessário dispor de uma equipe competente, seguir um cronograma arisca para poder desenvolver o projeto e conseqüentemente, implantar o sistema na empresa.

A princípio não houve obstáculos para se fazer este trabalho, por ter o apoio da gestora, em contribuir com dados referentes aos sistemas de informação. O único obstáculo que apareceu, foi na parte das coletas dos dados, com a aplicação dos questionários, devido às diversas reuniões que aconteceram no decorrer da semana em que se foi aplicado.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se um treinamento intensivo com as partes envolvidas, para que o que foi planejado ocorra com sucesso.

9 - REFERÊNCIAS

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da Informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistema de Informação**: enfoque gerencial. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

CERVO, A.L. e BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. – **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

O'BRIEN, James A. **Sistema de Informação**: e as decisões gerenciais na era da internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças de. **Sistema de Informações Gerenciais**: estratégicas, táticas, operacionais. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudos de Caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

STAIR, M. Ralph; Reynolds, W. George. **Princípios de Sistemas de Informação**: uma abordagem gerencial. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TURBAN, Efraim; McLEAN, Ephraim; WETHERBE; James. **Tecnologia da Informação para Gestão**: transformando os negócios na economia digital. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

