

# **A Avaliação do Uso da Tecnologia da Informação na Administração da Produção de uma Distribuidora de Produtos de Blumenau/SC**

**PERES, Diego de Assis.**  
**diegoeletrotecnico@hotmail.com**  
**Uniasselvi-Fadesc**

**CRUZ, Helio Alves da.**  
**adm.helio@bol.com.br**  
**Uniasselvi-Fadesc**

**Resumo:** Diante de tanta modernidade e tecnologia a informação passa a ser uma grande aliada das empresas, para que estas alcancem suas metas e objetivos, aumentando a produtividade e qualidade da empresa. O Palm Top é um tipo de computador de mão que dentro de uma empresa pode ser utilizado pelos vendedores como uma ferramenta de venda. O objetivo deste artigo é compreender a aplicação do Palm Top nas áreas operacionais e administrativas, assim como compreender os recursos usados no processo produtivo, capacidade produtiva, planejamento e o controle de produção da distribuidora Müller Novo Horizonte Ltda, de Blumenau/SC. Como método utilizado para desenvolver este estudo foi elaborado um questionário, com perguntas abertas, direcionado aos funcionários da empresa. A partir da análise dos dados foi possível identificar que a utilização do palm top em uma empresa de vendas auxiliar na emissão de nota fiscal, pedidos dos clientes, recebimento de e-mails, fotografia e ligações.

**Palavras Chave:** Tecnologia - Palm Top - Produção - Informações - Decisões

## 1 INTRODUÇÃO

A informação é a base na administração de uma organização. Mas para uma informação eficaz é necessário existir um conjunto de características para que esse fundamental instrumento de trabalho realmente atenda as necessidades dos gestores, como agilidade e confiabilidade (COSTA, 2007).

É preciso entender o papel dos Sistemas de Informação existentes nas empresas, pois estes são necessários para apoiar a tomada de decisões e atividades de trabalho existentes nos diversos níveis e funções organizacionais. Os Sistemas de Informação provocam mudanças organizacionais e administrativas trazendo desafios para administração. Um desses desafios é promover a integração obtendo vantagens com o sistema que integra vários níveis e funções organizacionais possibilitando a troca de informações entre estes setores (LUPPI, 2008).

O palm-top, que será avaliado neste estudo, é um sistema de nível operacional muito utilizado em todo o mundo, inclusive na empresa onde foi realizada a pesquisa - Distribuidora Mulher Novo Horizonte, de Blumenau/SC.

O objetivo deste estudo é compreender a aplicação do Palm Top nas áreas operacionais e administrativas, assim como compreender os recursos usados no processo produtivo, capacidade produtiva, planejamento e o controle de produção da distribuidora Mulher Novo Horizonte.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os Sistemas de Informação são procedimentos administrativos que envolvem procedimentos menores que interagem entre si. Este sistema é dividido em subsistemas que podem ser: produção/serviço, vendas, distribuição, materiais, financeiro, recursos humanos e outros, dependendo do tipo de empresa. O departamento de informática da empresa integra esses subsistemas, o que leva a uma abordagem organizada e integrada, envolvendo questões de planejamento estratégico da empresa (COSTA, 2007).

Por existir diferentes interesses, especialidades e níveis em uma organização são necessários diversos tipos de sistemas, pois nenhum sistema individual consegue atender todas as necessidades de uma empresa. São quatro os tipos principais de sistemas que atendem diversos níveis organizacionais: sistemas do nível operacional, que dão suporte a gerentes operacionais em transações como vendas, contas, depósitos, fluxo de matéria prima. Sistemas do nível de conhecimento envolvem as estações de trabalho e automação de escritório a fim de controlar o fluxo de documentos. Sistemas do Nível Gerencial atendem atividades de monitoração, controle, tomada de decisões e procedimentos administrativos dos gerentes médios e os sistemas de nível estratégico, que ajudam a gerencia sênior a enfrentar questões e tendências, tanto no ambiente externo como interno a empresa (LUPPI, 2008).

Dentro de um Sistema de Informação empresarial há diversos aspectos que devem ser analisados como, por exemplo: a criação da informação; a comunicação da informação; tratamento da informação; memorização da informação. É importante que a empresa controle política e logisticamente sua informação. Politicamente para definir que informações serão utilizadas e logisticamente para definir como obter as informações (COSTA, 2007).

A informação deve ser analisada por diversos ângulos, como informação para o trabalho e relacionais; informação interna e externa; informação qualitativa e quantitativa; informação formal e informal e informação altamente especializada. Informação certa e disponível no tempo correto é determinante para que os administradores tomem decisões mais acertadas (COSTA, 2007).

Os sistemas de informação são peças fundamentais para as empresa. Não apenas na elaboração de relatórios, mas de todos os departamentos e atividades da empresa. Tudo o que acontece, são registrados por um sistema, que pode ser acessado pelos funcionários. Mais uma vez deve ser considerada a importância do administrador nesse processo, que é vital para a corporação (ORLANDINI, 2005).

Um dos instrumentos utilizados para facilitar e viabilizar um sistema de informação mais eficaz é a utilização de Palm Tops durante o processo de transmissão de dados em campo na área de pedidos e vendas.

O Palm top é um tipo de computador de mão fabricado pela empresa PalmOne. Suas funções são iguais as funções de um desk comum, porém é portátil e possui uma tecla touch screen, que com uma caneta o cliente poderá estar efetuando movimentos e realizando a interatividade dos ícones movendo-os.

A principal finalidade do palm top é atuar como um organizador eletrônico ou agenda portátil de planejamento diário. É fácil de usar e capaz de compartilhar informações com o computador. Os palm tops são projetados para complementar o computador, por isso precisam funcionar com a mesma informação em ambos os lugares (CARMACK; FREUDENRICH, 2007).

## 2.1 Histórico da empresa MNH

Foi fundada em maio de 1982 pelo jovem empreendedor Valmir Müller. A empresa Müller Novo Horizonte Distribuidora Ltda. surgiu na cidade de Blumenau-SC, sendo sucessora da empresa Müller Comércio e Representações de Cereais. Com uma pequena sede, contando apenas com poucos funcionários, atuava no ramo de compra e venda de cereais, tais como arroz e feijão. Com o passar dos anos, a empresa foi desenvolvendo-se, adquirindo novos fornecedores, com distribuição exclusiva e representação comercial de marcas mais expressivas, tais como a Masterfoods Brasil Alimentos, fornecedora de alimentos para pequenos animais (Pedigree, Whiskas, Champ, Trill e outros) e a Adria Alimentos do Brasil, fornecedora das Massas e Biscoitos Isabela.

A empresa ampliou sua estrutura física em 1993, atendendo as suas necessidades. Em agosto de 1998, transfere-se novamente para um espaço maior, acompanhando seu crescimento. No ano de 2000 é fundada a Müller Logística e Distribuidora, voltada para prestação de serviços, atuando como Broker das empresas Chocolates Garoto S.A. e Masterfoods Brasil Alimentos.

Em março de 2007 foi constituída uma filial da empresa na cidade de São José, Santa Catarina. A criação desta unidade é resultado da necessidade de ampliação dos negócios e da solicitação de seus fornecedores para abertura de novas oportunidades.

### 2.1.1 Quadro Funcional

Presidida pelo fundador, atualmente a Müller Novo Horizonte Distribuidora conta com uma estrutura física de aproximadamente 3.650 m<sup>2</sup>, com mais de cento e cinquenta colaboradores e uma frota própria de trinta e dois veículos, oferecendo serviço de alta qualidade aos clientes.

### 2.1.2 Ramo de Atividade

A empresa atua no ramo de distribuição exclusiva, representação comercial, broker, cross doking e logística em mais de 180 municípios do Estado de Santa Catarina.

Atualmente tem aproximadamente 5.000 clientes ativos (matriz e filial), sendo principalmente mercearias, supermercados e pequenos varejos alimentícios em geral.

Com espírito inovador e sempre atenta as necessidades dos seus clientes e do mercado, a Müller Novo Horizonte segue ao longo destes 28 anos pautando pela seriedade, confiança e

qualidade nas suas relações comerciais, criando e cultivando parcerias de sucesso com clientes e fornecedores.

### 3 METODOLOGIA

Este estudo iniciou com uma pesquisa bibliográfica, ou seja, um estudo de fontes secundárias sobre o tema, com o objetivo de identificar a eficácia da utilização de um sistema de informação na administração da produção.

Para Lakatos e Marconi (1992, p. 43) a pesquisa bibliográfica permite que o pesquisador entre "[...] em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto [...]", o que possibilita o reconhecimento dos aspectos importantes que cercam o tema.

Para coletar os dados do estudo e descrever os aspectos que envolvem o público alvo, foi executada uma pesquisa qualitativa que teve como técnica de coleta de dados o uso de um questionário com 4 perguntas abertas. Os sujeitos desta pesquisa foram funcionários da empresa MNH com os seguintes cargos: Vendedor, supervisor de depósito e supervisora da Tecnologia da Informação (T.I).

O questionário é uma ferramenta que ao ser utilizado demonstrou a eficácia da utilização de um equipamento eletrônico como sistema de informação. Ainda sobre os questionários é preciso esclarecer que este pode ser considerado, na compreensão de Lakatos e Marconi (2002, p. 65): [...] um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito. O questionário apresenta vantagens como economia de tempo, obtém grandes números de dados, atinge maior número de pessoas simultaneamente, obtém respostas rápidas e precisas, há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato, há mais tempo para responder e em hora mais favorável.

### 4 RESULTADOS

O interesse ao desenvolver este estudo partiu do entendimento sobre a importância do uso da tecnologia da informação para a sobrevivência da empresa no mercado. Assim, a partir da estrutura teórica deste trabalho partiu-se para um estudo direto com os funcionários da empresa, para identificar as reais vantagens da utilização do Palm top na administração da produção.

A partir da análise das entrevistas foi possível identificar a utilidade do palm top dentro da distribuidora em relação aos seus clientes, como são feitos os pedidos dos clientes e como são repassados a empresa, como é o funcionamento da emissão da nota fiscal, e por último, como funciona o controle de separação e armazenamento dos estoques.

Quando questionado sobre a utilidade do palm top dentro da distribuidora e em relação aos seus clientes foi possível observar que o palm top tem importante função dentro da empresa, desempenhando diversos serviços, não apenas relacionados a vendas e fluxo de pedidos. O vendedor apontou que *“o palm é utilizado para digitar pedidos, fazer ligações, receber e-mails atualizados com preços e alterações que venham acontecer, assim como pendências de clientes em relação a restrições ao crédito, podendo também ser utilizado como câmera fotográfica, caso algum cliente reclame de algum produto, entre outras[...]”*.

Ao perguntar sobre a maneira como os pedidos dos clientes são feitos e repassados para a empresa a resposta foi a seguinte: *“Os pedidos são programados no palm quinzenalmente para todos os clientes em dias alternados, emitindo o pedido no romaneio e depois repassando para o palm digitando as mercadorias, quantidades, descontos se necessário, forma de pagamento, prazo, local da entrega”* (Vendedor). *“Os pedidos são repassados para empresa via internet...”* (T.I).

Quanto à metodologia utilizada para a emissão das notas fiscais percebe-se a necessidade do palm top estar interligado ao sistema central da empresa. Segundo Carmack e Freudenrich (2007), os palm top's são projetados para complementar seu computador, por isso precisam funcionar com a mesma informação em ambos os lugares. Se você agendar um compromisso em seu computador do escritório, deverá transferi-lo para seu palm top. Caso anote um número telefônico em seu palm top, precisará fazer o upload posteriormente para seu computador. Pois *“O palm é interligado com o sistema da empresa, sendo assim o vendedor passa os pedidos via internet, descarregando direto na central onde o auxiliar de escritório, analisa e verifica os pedidos corrigindo-os se assim necessário. Na seqüência é gerado os romaneios de separação das mercadorias por fornecedor, setor, assim, tudo separado e conferido é emitido as notas fiscais e a baixa automática dos estoques”* (Supervisor de depósito).

O último questionamento foi a respeito do funcionamento do controle de separação e armazenamento dos estoques. Observa-se nestas respostas a necessidade, novamente, de um sistema central e de pessoal capacitado. *“Assim que o palm é descarregado o auxiliar de escritório gera os romaneios para separação de mercadorias por fornecedor, e setor (pet schop, chocolates, mercearias...)o auxiliar de estoque se encarrega de começar a separação, embalagem e conferência para expedição”* (Supervisor de depósito). *“Todo estoque é controlado minuciosamente pelo programa mínimo e máximo, ou seja, cada vês que o estoque de um determinado produto atinge seu mínimo ele gera um pedido automático da diferença para o fornecedor, assim sendo o estoque deve sempre estar rigorosamente correto para evitar pedidos e perdas desnecessárias. Os estoques são armazenados por setor e seção, identificados e utilizados”* (T.I).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, proposto no curso de tecnologia em processos gerenciais, foi desenvolvido em uma empresa durante o segundo semestre do ano de 2010. Buscou-se identificar a eficácia da utilização de um instrumento de informação (palm top) dentro de uma empresa de vendas.

É evidente a relevância de um palm top dentro de uma empresa de vendas, visto que este pode desempenhar diversas funções como: digitar pedidos, fazer ligações, receber e-mail, fotografar, entre outras. É importante lembrar que a pesar de todas estas funções desempenhadas pelo palm top ele sempre precisará de um computador para auxiliar no descarregamento destas informações. Ainda assim, a partir da pesquisa realizada foi possível perceber a positividade do uso de um palm top ou PDA dentro da empresa MNH, pois este assume funções que facilitam o serviço como: pedidos de clientes e emissão de nota fiscal.

## 6 REFERÊNCIAS

CARMACK, C.; FREUDENRICH, C. **HowStuffWorks - Como funcionam os PDAs**. 2007. Disponível em: <<http://eletronicos.hsw.uol.com.br/palmtops1.htm>> Acesso em: 05 nov. 2010.

COSTA, C. E. **Sistemas de Informação: Sistemas de Gestão Empresarial**. 2007. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/sistemas-de-informacao-sistemas-de-gestao-empresarial/358/>> Acesso em: 20 nov. 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa; amostragem e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados**. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2002.

LUPPI, I. **Tipos de Sistemas de Informação na Empresa**. 2008. Disponível em: <[http://www.oficinadanet.com.br/artigo/738/tipos\\_de\\_sistemas\\_de\\_informacao\\_na\\_empresa](http://www.oficinadanet.com.br/artigo/738/tipos_de_sistemas_de_informacao_na_empresa)> Acesso em: 03 nov. 2010.

ORLANDINI, L. **A importância dos Sistemas de Informação**. 2005. Disponível em: <[http://www.bonde.com.br/bonde.php?id\\_bonde=1-14--1646-20050407](http://www.bonde.com.br/bonde.php?id_bonde=1-14--1646-20050407)> Acesso em: 20 nov. 2010.