



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**  
**GUILHERME DEFREIN SOARES**

**INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS: ESTUDO DE CASO**  
**NA EMPRESA BOLACHAS VÓ REGINA.**

Tubarão  
2018

GUILHERME DEFREIN SOARES

**INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS: ESTUDO DE CASO  
NA EMPRESA BOLACHAS VÓ REGINA.**

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da  
Tecnologia da Informação**, da Universidade do Sul de Santa  
Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de  
aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Nilce Miranda Ayres

Tubarão  
2018

GUILHERME DEFREIN SOARES

**INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS: ESTUDO DE CASO  
NA EMPRESA BOLACHAS VÓ REGINA.**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Tubarão, 16 de outubro de 2018.

---

Prof. e orientador: Nilce Miranda Ayres, Me  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## **AGRADECIMENTOS**

Para minha mãe, Hilma, que sempre acreditou no meu potencial, a minha tia, Nilse, que me educou da melhor forma possível, a minha vó, Edi, pelo carinho e ensinamentos e ao meu irmão, Vagner, pelo exemplo de homem e honestidade.

## RESUMO

Este estudo de caso visa a apresentar a viabilidade de informatizar os processos de uma pequena empresa de fabricação de bolachas caseiras, utilizando-se da tecnologia da informação como aliada para melhor desempenho dos processos da empresa. Para atingir o propósito, este trabalho recorre ao método exploratório, partindo da análise da realidade de uma fábrica de produção de bolachas caseiras. Desta levantou-se todos os processos atuais da empresa e registros feito pela mesma para controlar todas as vendas, estoque, produção e financeiro. Além desta análise, baseada em entrevista e observação dos envolvidos durante os processos, foi realizada uma consulta em livros de referências sobre o assunto. Uma vez aplicado a entrevista e a observação sobre os processos da empresa, pudemos partir para um análise da realidade e identificação dos pontos a serem trabalhados, tais como a informatização dos processos administrativos com o uso de uma ferramenta de tecnologia da informação, curso de capacitação financeiro para melhor compreensão da aplicação dos resultados.

**Palavras-chave:** Informatização. Tecnologia. Processos.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2 TEMA</b>	<b>7</b>
<b>3 OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
3.1 OBJETIVO GERAL	8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>9</b>
4.1 CAMPO DE ESTUDO	9
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	9
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA</b>	<b>11</b>
5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO	11
5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	12
<b>6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b>	<b>18</b>
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	18
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	18
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	19
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>20</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>21</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>22</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O atual mercado de fabricação de bolachas caseiras está bastante competitivo, com o surgimento de novas marcas e possíveis perdas de vendas é indispensável o uso de um sistema de informação para gerenciar a vendas, estoque e análise de resultados, reduzindo custos na produção e logística de fornecimento, mas sem perder a qualidade no atendimento e nos produtos fornecidos.

Nesse contexto um correto controle de vendas, uma gestão financeira eficiente, tornasse uma estratégia diferenciada no mercado. E a Tecnologia da informação (TI) considerada uma poderosa ferramenta de gestão, pode auxiliar na implantação dessa estratégia.

Portanto, este trabalho está concentrado nos processos organizacionais e no uso da Tecnologia da Informação para o setor administrativo e financeiro da empresa objeto de investigação, a Bolachas Vó Regina. Esta organização, localizada na cidade de Armazém, no estado de Santa Catarina, trabalha na venda e fabricação de bolachas caseiras.

Visando alcançar o que se propõe este estudo de caso, o trabalho está composto pelas etapas descritas a seguir. A primeira é a etapa de introdução ao trabalho, e a segunda, o tema. A terceira etapa é a descrição dos objetivos geral e específicos, seguidos pelo quarto item, que são os procedimentos metodológicos do trabalho. Depois, seguem a quinta e sexta etapas, que são a apresentação e análise da realidade observada, acompanhadas da proposta de solução da situação-problema. Por fim, apresentam-se as referências utilizadas no trabalho.

Vale ressaltar que este estudo de caso não tem a intenção de um trabalho acabado, ele é fruto de recorte e diagnóstico de um problema, seguido de apresentação, não melhor ou única, mas de uma alternativa possível de melhoria sobre o objeto de estudo.

## 2 TEMA

Para Colangelo (2001) basicamente são três as macros justificativas de adquirir um ERP; negócios, legislação e tecnologia. Para ele as justificativas de negócio estão relacionadas a lucratividade e competitividade. Os motivos de legislação estão ligados a exigências legais que a empresa deve cumprir perante as leis. Tecnologia está relacionada a mudanças necessárias em função da obsolescência das tecnologias em uso ou pela exigência de parceiros de negócios.

Neste contexto este estudo tem como tema verificar a viabilidade de implantação de sistema de gestão comercial na empresa Bolachas Vó Regina para informatizar os processos administrativos da empresa.

É válido que se façam a seguinte pergunta: Como otimizar e informatizar os processos da empresa, controlar o financeiro e reduzindo custos?

REZENDE e ABREU (2000) as empresas buscam obter os seguintes benefícios; suporte a tomada de decisão, valor agregado ao produto, serviço melhor e vantagem competitivas, produtos de melhor qualidade, oportunidade de negócios e aumento de rentabilidade, mais segurança nas informações, carga de trabalho reduzida, redução de custos e controle das operações.

Não é de hoje que o uso de sistemas de informação ajuda no crescimento e desenvolvimento das organizações. Segundo LAUDON (2007);

Os sistemas integrados dão às empresas a flexibilidade para responder rapidamente as solicitações dos clientes e ao mesmo tempo, produzir e manter em estoque apenas o necessário para atender os pedidos existentes. Sua capacidade de tornar a expedição mais veloz e precisa, minimizar os custos e aumentar a satisfação do cliente também gera mais lucratividade as empresas.

Haja vista, finalmente, não encontrasse publicações com estudo de caso referente a esse estudo visando a orientação de implementar um sistema de gestão comercial para uma empresa de pequeno porte, isso traz ao pesquisador a motivação de pesquisar esse caso e esperasse ao fim desse trabalho que haja uma contribuição significativa tanto para a empresa quanto para o conhecimento do pesquisador.

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

Propor a implementação de um sistema para informatizar os processos organizacionais.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar os sistemas atuais utilizados para gerenciar a empresa.

Analisar os sistemas levantados de gerenciamento e propor uma solução de sistema de gestão caso necessário.

Identificar possíveis soluções caso necessário para melhoria do gerenciamento da empresa.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 4.1 CAMPO DE ESTUDO

O campo de estudo será a empresa Bolachas Vó Regina, fábrica de bolachas caseiras. Esta pesquisa caracteriza-se como sendo exploratória. Exploratório porque, de acordo com Köche (1997, p.126), “na pesquisa exploratória não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa e qualitativa”. Além disso a natureza da pesquisa foi qualitativa. Conforme Minayo (1994, p.21).

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

### 4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste trabalho são descritos a seguir no quadro 1.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

<b>Instrumento de coleta de dados</b>	<b>Universo pesquisado</b>	<b>Finalidade do Instrumento</b>
<b>Entrevista</b>	Diretores, com questões direcionadas ao método utilizado para gerenciar a empresa, contas a pagar, contas a receber, histórico de vendas, estoque, gastos operacionais, demonstrativos de resultado, lucratividade.	A entrevista terá o propósito de levantar informação para propor uma solução de software de gerenciamento caso necessário.
<b>Observação direta ou indireta dos participantes</b>	Levantando operacional e soluções implantadas na área de tecnologia.	Analisar as ferramentas de softwares atuais da empresa para propor uma melhoria caso necessário.
<b>Documentos</b>	Livros de implantação de sistemas integrados de gestão.	Referencial teórico para aplicar com excelência a viabilidade de implantação.
<b>Dados arquivados</b>	Planilhas de Excel, notas em PDF ou Word.	Verificar os dados utilizados como balanço da empresa, controle financeiro atual.

Fonte: Do Autor.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

### 5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

A organização onde se desenvolve este estudo teve sua fundação em 01/09/2006. A história da empresa ao longo dos últimos 12 anos foi de conquistas importantes, como exemplo a inserção de seu produto na merenda escolar do município, além de produtos espalhados na grande maioria de supermercados da região aonde atua.

De acordo o sócio Wagner Defreyn empresa tem como missão: “Entregar um produto com alta qualidade, com sua receita original e preservando o sabor e a fabricação caseira com um sabor único exclusivo. Atendendo assim as expectativas de seus clientes e parceiros”.

Com base na missão a empresa pretende aumentar sua produção para atender o comércio de outras cidades próximas como Criciúma, Laguna e Imbituba. Hoje a empresa atende somente a localidade aonde ela tem a sede na cidade de Armazém, atendendo Tubarão, Gravatal, São Martinho e Braço do Norte.

A empresa estudada tem como razão social “Bolachas Vó Regina LTDA”, atua no ramo de fabricação de biscoitos e bolachas, com um quadro de 3 funcionários, encaixando-se do perfil de uma organização de pequeno porte. Seus clientes são supermercados de pequeno e médio porte da cidade de Armazém e região.

Em sua estrutura organizacional a empresa não possui um organograma formalizado devido ao fato de os sócios trabalharem na produção. Os 3 funcionários da empresa atuam na área de produção, financeiro, vendas e compras. Sendo que na área de financeiro tem como responsabilidade a sócia Gislaine da Rosa Defreyn, no setor de vendas e compras é de responsabilidade do sócio Wagner Defreyn e na produção ambos os sócios mais uma funcionária desempenham a função.

Sugere-se o seguinte organograma para a empresa:

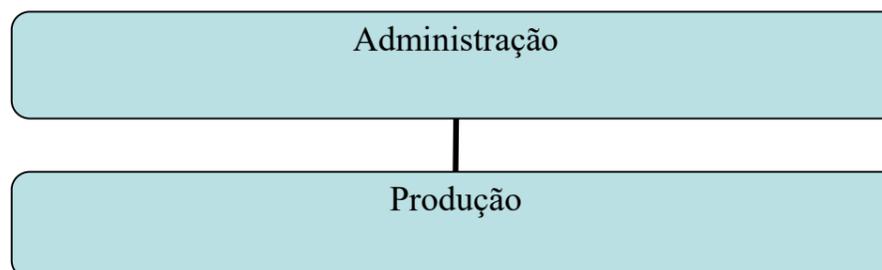


Figura1 – Organograma empresa Bolachas Vó Regina

Fonte: Do Autor

Em relação a área de TI a empresa não tem uma área específica para isso, quem realiza as atividades é um terceiro contratado para manutenção dos dispositivos de hardware e software.

A empresa possui um notebook da marca Compaq com processador Intel Celeron 1037U de 1.80GHz, memória RAM de 4GB e HD de 500GB. Também possui uma impressora laser monocromática da Brother modelo HL-1212W.

O sistema operacional é o Windows 8 Professional. Tem como editor de texto e planilhas o Microsoft Office 2010. Utiliza o programa JOB para emissão de Nota fiscal fornecido pela Bruning Sistemas da cidade de Tubarão, SC. A empresa possui uma internet via rádio de 2mega fornecida pela empresa Pontosat Internet, da cidade de Armazém, SC.

## 5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

As observações apresentadas a seguir compõem a realidade atual da empresa obtidas durante a coleta de dados.

A empresa em estudo é uma fábrica de bolachas caseiras que atua principalmente na cidade de Armazém. Seu sistema de distribuição é feito pela própria empresa que sai com uma quantidade média de produtos e sai para entrega a seus clientes.

Nas visitas realizadas na empresa, observou-se que não há um registro informatizado de produtos por ela vendidos. Utilizasse de planilhas feitas a mão de saída de produtos não considerando quais insumos entraram para a fabricação do mesmo. O controle de recebimentos feitos por boleto é controlado através da nota fiscal emitida, sendo o restante feito através de anotações em caderno.

O responsável pela entrega é o também socio da empresa Vagner Defreyn, o mesmo relatou dificuldades no momento da entrega, *“a rota de entrega eu mesmo faço memorizando os locais que tenho de entregar, porem em dias de muita entrega esqueço de parar em algum local tendo que retornar depois atrasando ainda mais minhas entregas ou ate mesmo tendo que remarcar algumas”*.

Acompanhando um dia de entrega do socio, percebeu-se que o mesmo não tem uma rota definida, ele sai com algumas mercadorias já definidas pelos clientes para ser entregues sem um valor exato, é ligado para alguns clientes um dia antes onde o cliente informa uma quantia média do que ele vai querer de cada produto. Alguns clientes nem possuem esse



julho		
01/07	caixas (Lx2)	= 93,00
02/07	trigo (Lx2)	= 144,00
09/07	" (Lx2)	= 130,00
30/07	" (Lx2)	= 530,00
08/07	teia	= 150,00
06/07	ovos ( <del>200,00</del> )	= 140,00
02/07	fermento e amarrados	= 59,00
12/07	gasdino	= 50,00
12/07	aguas	= 266,00
12/07	embalagem	= 50,00
15/07	sistema	= 70,00
16/07	ovos ( <del>600,00</del> )	= 105,00
17/07	infite, baunilha, margarina (27,00 x 2)	= 245,00
18/07	gas (74,00 x 2)	= 264,00
19/07	trigo	= 284,00
19/07	banho	= 140,00
19/07	ovos	= 105,00
26/07	azucar	= 230,00
26/07	gasdino	= 100,00
	embalagem	= 50,00
31/07	pai	= 429,00
31/07	mae	= 90,00
31/07	salite	= 301,00
31/07	teia	= 513,00
31/07	energia	= 150,00

Imagem2 – Contas a pagar do mês de julho. Anotação em vermelho foi apenas devido a falta de outra caneta no ato do registro. Fonte: Do Autor.

Esse mesmo controle é utilizado para informar o pagamento de salário do funcionário, contratação de terceiros em dias de maior produção, gastos operacionais como o de energia, combustível entre outros.

O registro de estoque de produtos e registro de produção é feito pela socia Gislaíne, ela controla em um só relatório feito a mão em papel e caneta a produção mensal e estoque atual. "A grande dificuldade em ter esses relatórios manuais é quando precisamos tomar uma decisão rápida para chamar um terceiro para ajudar ou atender uma demanda de pedido

maior, não temos uma resposta de imediato precisamos pegar o papel e fazer as contas em calculadora para ter uma ideia do que vamos precisar produzir”.

	Bolacha 100g	Bolacha 50g	Sprink	Aranha	Amarelo	
Julho 350	$75+95+101+63+73+69+78+52+69+$ = 680	$70+36+72+72+44+72+88+105+72+36+105+$ = 774	$136+136$ = 312	$78+52+52+78$ = 260	$52+52+52$ = 156	2182
Agosto 454	$78+78+78+66+66+78+78+52+78+$ = 652	$72+40+36+72+70+72+80+63+72$ = 577	$134+136+156+$ = 446	$78+104+78+78+52+$ = 390	$52+52+52+52+52+$ = 208	2273
Setembro 461	$52+78+63+52+102+78+78+$ = 503	$72+96+72+105+106+72+105+72+$ = 700	$180+150+124$ = 454	$78+52+104+78+$ = 312	$52+52+52+52+$ = 208	2377
Outubro 540	$78+86+92+27+60+83+73+43+93+96$ = 731	$53+43+46+66+70+72+57+46+73+72+72+40+105+22+$ = 836	$157+167+157$ = 481	$78+78+62+$ = 208	$52+52+52+52$ = 208	2464
Novembro 678	$78+98+110+78+110+110+110+135+110+110+110+109+$ = 1258	$105+46+112+44+105+156+76+57$ = 701	$156+156+156+156+156+187+185+$ = 1151	$78+23$ = 101	$52+$ = 52	3263
Dezembro	$110+150+127+136+124+52+110+146+105+250+125+110$ = 1555	$94+70+78+106+80+91+110$ = 619	$220+220+110+80$ = 630	$78+23+52$ = 153	$52+39$ = 91	3048

Imagem3 – Controle de produção e estoque da empresa Bolachas Vó Regina.  
Fonte: Do Autor

O estoque da empresa procurasse sempre manter o mínimo possível devido a validade do produto estipulado pelo órgão de vigilância que determina que o produto vendido pela empresa deve ter como validade 60 dias após a fabricação.

Quando a não existência de relatórios de vendas e relatório de compras a, sem essas informações pode-se dizer que causa grave problemas no controle financeiro da empresa para o Sebrae/Amapá (2018):

Uma boa gestão financeira deve prever a melhor margem de lucratividade, equilibrando os gastos e avaliando o saldo atual de contas a pagar e a receber. O controle de contas a receber funciona assim: se houver um controle financeiro eficaz, você vai poder avaliar como seu capital rodou no passado e o que está acontecendo no presente. Dessa forma, é possível identificar possíveis falhas e despesas desnecessárias, além de alternativas de lucro a partir do remanejamento de aplicações.

Através dos relatórios informatizados as empresas conseguem ter controle de contas a pagar e receber, adiantamentos a sócios, fornecedores e clientes, além de informações de despesas e receitas de acordo com o período necessário, também é possível ter o controle real de entradas e saídas, controle de vendas, desempenho de vendas e controle de cobranças, se alimentadas corretamente pela empresa. (CASTRO, 2014)

Na visão dos sócios a utilização de um sistema de gestão é fundamental para o crescimento da empresa: “com o crescimento da empresa e a competitividade do mercado atual é necessário que a empresa possua um sistema que eu possa controlar não só o financeiro, contas a pagar e contas a receber, mas também possa controlar meus estoque de produtos e insumos. Acredito que a empresa se tornaria mais competitiva e auxiliaria na tomada de decisão”.

Atualmente, a maioria das organizações são dependentes da utilização de recursos de tecnologias da informação. Seja para comprar e transportar mercadorias, interagir com os clientes e outras práticas de negócios. A tecnologia permite a realização dessas tarefas de uma maneira mais eficiente e eficaz. Além disso, a tecnologia da informação – através dos Sistemas de Informação - permite que haja um controle gerencial dos negócios das organizações e, logo, garante o alto grau de competitividade do mercado que o sabe usufruir. (BALTZAN e PHILLIPS, 2012)

Segundo Oliveira (2011), gerenciamento consiste em administração através de planejamento e para isso, o controle gerencial ingressa como o caminho mais correto a ser seguido pelas organizações, ele aponta qual decisão a empresa deve tomar para evitar erros e produzir resultados, e os sistemas de informação são as ferramentas essenciais para que isso aconteça da melhor forma possível transformando dados em relatórios que auxiliam na tomada de decisões.

Na sequência apresentasse a tabela como os pontos fortes e fracos da empresa levantados na empresa estudada:

Problema	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Justificativa
Como otimizar e informatizar os processos da empresa, com foco no controle financeiro, reduzindo custos?	Existem registros de contas a receber guardados em pastas.	Falta de registros de contas a pagar.	Não tem uma média de custo dos insumos. Relação de gastos ausente.
		Falta de controle automatizado de contas a receber.	Constrangimento com clientes, devido a cobrança indevida. Perda de ganhos devido à falta de cobrança.
	Preocupação dos Sócios em solucionar esse problema	Falta de controle automatizado de produção e estoque.	Perda de vendas devido à falta de controle de produção e estoque. Falta produtos em determinadas épocas.
		Falta de controle de Vendas, definindo Clientes versus Produtos	Não tem uma média de produto vendido no mês para determinado cliente, com isso perde venda no ato da entrega. Já que não transporta a quantidade exata ou média de produtos a ser entregue.

Quadro1 – Pontos fortes e fracos da empresa Bolachas Vó Regina  
Fonte: Do Autor

## 6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

A partir da situação analisada, sugere-se que a empresa Bolachas Vó Regina faça investimentos no setor administrativos, como a capacitação dos sócios e investimento em uma solução de software para automatizar os processos gerenciais.

Visando a minimizar os problemas relatados, apresenta-se a seguir algumas ações e estratégias para um passo-a-passo em busca dos objetivos traçados nesta proposta.

#### **a) Solução em TI no setor administrativo**

Esta ação consiste na aquisição de um sistema de vendas, estoque, produção e financeiro, capacitação dos usuários.

A proposta é a aquisição de um sistema que forneça qual a situação do estoque, o controle de produção, informações precisas de contas a receber, contas a pagar, entradas de insumos e matérias primas, relatório de fluxo de caixa, DRE – Demonstrativo de Resultados, Lucratividade.

#### **b) Capacitação Financeira**

Após analisar os envolvidos na administração da empresa, a forma de atuação de ambos, chegou a conclusão que para efetuar as opções financeiras básicas da empresa é necessário que ambos os sócios melhorem seus conhecimentos em administração financeira.

Não há hoje conhecimento algum dos sócios referentes ao demonstrativo de resultados da empresa (DRE).

A capacitação nessa área é de extrema importância já que uma DRE pode orientar a administração da permanência da empresa no mercado que atua, noção de investimentos, gastos, ou até mesmo a desistência da empresa no ramo atual.

### 6.2 RESULTADOS ESPERADOS

A partir das propostas de melhorias espera-se extinguir ou ao menos amenizar a falta de informações administrativas que atingem consideravelmente todo o funcionamento da organização, almejando uma melhora constante em todos os processos e tomadas de decisão.

#### **a) Solução em TI no setor administrativo**

Com a emissão de relatórios de vendas diários, controle informatizado do contas a receber, controle do contas a pagar, fluxo de caixa. Haverá redução de gastos desnecessários hoje não informados, diminuição no atraso de cobrança e informativo de contas a pagar.

Sendo possível ainda ao longo do mês analisar o gasto de produção de produtos, avaliar a lucratividade encima do produto e ao final do mês analisar o demonstrativo de resultados da empresa.

#### **b) Capacitação Financeira**

O curso de fluxo de caixa deve sensibilizar e informar o empreendedor sobre a importância de conhecer e utilizar as informações sobre a entrada e saída de recursos financeiros como ferramenta para controlar e planejar o negócio. Perceber as vantagens de se manter um fluxo de caixa na gestão financeira da empresa. Conhecer os principais controles necessários para a organização financeira da empresa. Realizar a projeção do fluxo de caixa e analisar os saldos.

### **6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA**

Observou-se na empresa que os sócios da Bolachas Vó Regina estão preocupados e dispostos a fazer mudanças que forem necessárias para melhorar o controle da empresa.

Por outro lado, de nada adianta ter vontade se os custos da proposta apresentada não forem viáveis para o ponto de vista dos sócios.

Assim, em relação as propostas elencadas acima, tem-se a considerar:

1º A aquisição de um sistema que faça o gerenciamento físico/financeiro custa em média R\$150,00 por mês sendo que a empresa já possui um plano de R\$80,00 do sistema avaliado para somente emitir NF-e. Teria então um gasto a mais mensal de R\$70,00.

Considerando que a empresa terá um ganho maior ganho operacional com o uso do sistema podendo aumentar seus ganhos, diminuindo tempo em procura de contas a receber em papel, terá uma solução de gerenciamento empresarial que trará ganhos para empresa o valor de R\$70,00 seria algo fácil de cobrir com os ganhos e benefícios que o sistema trará para a empresa.

2º Capacitação Financeira, há cursos hoje fornecidos pelo SEBRAE na categoria online que são gratuitos, não havendo um custo para a administração da empresa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na realização deste trabalho, buscou-se desenvolver propostas de informatização dos processos organizacionais da empresa Bolachas Vó Regina com objetivo de melhorias no controle das informações administrativas redução de custos operacionais.

Acredita-se que fazendo uso das propostas apresentadas neste estudo, a empresa será capaz de controlar melhor o fluxo financeiro, estoque e produção, atendendo as realidades do mercado, podendo absorver pontos positivos de sua estrutura atual e desenvolvendo ações de melhorias de acordo com suas necessidades.

O grande desafio foi elaborar um projeto que fosse viável a implantação, de fácil entendimento e adequado as necessidades da empresa, de forma a minimizar os problemas detectados na fase de observação por parte do acadêmico.

Os obstáculos encontrados no desenvolvimento do projeto foi analisar as informações até então disponíveis pela empresa e aplicar isso em um sistema que fosse de fácil uso, intuitivo com baixo custo de implementação. Isto devido ao alto custo dos softwares mais completos e a alta complexidade da maioria. Foi analisado os dados que realmente fossem necessários informatizar e adaptados conforme o software escolhido.

Como sugestão de outros estudos, fica a orientação de se analisar o processo de produção dos produtos de forma a propor soluções de automatização durante esse processo com o uso da Tecnologia da Informação para reduzir o tempo de produção dos produtos, analisando os investimentos que a empresa terá de fazer e os ganhos que a empresa terá com esses investimentos. Já que hoje a maioria das fabricas de produtos caseiros disponha de poucos maquinários que automatizam o processo de produção.

## REFERÊNCIAS

- CASTRO, Fernanda. **A importância da tecnologia da informação associada à gestão empresarial**. Disponível em: <<http://www.aprimorar.com/a-importancia-da-tecnologia-da-informacao-associadaaagestao-empresarial>>. Acessado em: 15 de outubro de 2018.
- COLANGELO Filho, Lucio. **Implantação de sistemas ERP (enterprise resources planning): um enfoque de longo prazo**. São Paulo: Atlas, 2001.
- BALTZAN, Paige; PHILLIPS, Amy. **Sistemas de Informação**. São Paulo: Editora McGraw-Hill, 2012.
- KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.
- LAUDON, Kenneth C. **Sistemas de Informação Gerencias**. 7.ed ed. São Paulo: Editora Afiliada, 2007. p. *cap.2*.
- MENDONÇA, Ana Waley. **Metodologia para estudo de caso : livro didático**. Palhoça : UnisulVirtual, 2014. 99 p.
- MINAYO, M. C. S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerencias**. Ed. Atlas, 14º Ed., São Paulo, 2011.
- REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2000.
- SEBRAE AMAPÁ. **Controle de contas a receber**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/controle-de-contas-a-receber,c84164ce51b9410VgnVCM1000003b74010aRCRD#this>> Acesso em: 17 de setembro. 2018.

## APÊNDICES

### Roteiro da Entrevista

1 Como é feita a entrega das vendas? a uma rota?  
Quem é o responsável por essa operação?

2 Como é feito o controle e emissão de vendas?  
Quem é o responsável por essa operação?

3 Como é feito o controle financeiro? contas a pagar e receber.  
Quem é o responsável por essa operação?

4 Como é controlado o estoque e a produção da empresa?  
Quem é o responsável por essa operação?