



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
MARINETE MARIA PIRES

IMPLANTAR UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (ERP):
EM UMA MICROEMPRESA

Palhoça
2018

MARINETE MARIA PIRES

**IMPLANTAR UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (ERP):
EM UMA MICROEMPRESA**

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: Prof. Horácio Dutra Mello

Palhoça
2018

Marinete Maria Pires

**IMPLANTAR UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (ERP):
EM UMA MICROEMPRESA**

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.

Palhoça, 06 de junho de 2018.

Prof. e orientador Horácio Dutra Mello, TGTI
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que participaram e me ajudaram de uma forma direta e/ou indiretamente, meus familiares, amigos, colegas de trabalho e aos professores e colaboradores da UNISUL.

RESUMO

Neste estudo de caso é analisada a intenção de uma microempresa de implantar um sistema integrado de gestão, um ERP (planejamento de recursos empresariais). Para isso a metodologia utilizada é uma pesquisa de caráter exploratório, onde se busca no âmbito da empresa sua necessidade de organização através de um ERP. Nota-se que a empresa vem saindo-se muito bem ao longo dos seus vinte anos de existência, sem nunca ter usado da tecnologia da informação para chegar até aqui. Porém, há vontade, por parte do dono da microempresa de organizar e controlar suas rotinas administrativas e operacionais. Através de seus relatos observa-se a real necessidade da implantação de um sistema de informação que o ajude na organização e gestão de sua empresa. A sugestão mais prática, objetiva para atender as necessidades da microempresa seria a implantação de um ERP. Porém, é preciso ter critérios na escolha de um ERP e de seu fornecedor e, que o mesmo atenda ao negócio da microempresa.

Palavras-chave: ERP. Sistemas integrados. Planejamento de recursos empresariais.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	7
3 OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4.1 CAMPO DE ESTUDO	11
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	11
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	12
5.1 HISTÓRIA DA MICROEMPRESA	12
5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	12
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	13
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	13
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	13
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	13
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
REFERÊNCIAS	15

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a maioria das empresas, desde as microempresas até as grandes organizações, se utiliza das tecnologias da informação (TI) para gerirem seus negócios.

Para isso a TI dispõe de uma variedade de opções de sistemas integrados de gestão (ERP) para ajudar uma empresa a se organizar e controlar suas rotinas administrativas e operacionais.

Este estudo de caso vem analisar a vontade de uma microempresa de organizar e controlar suas atividades através de um sistema integrado de gestão (ERP).

Para isso é pesquisado sobre o conceito de ERP e seus benefícios para a micro empresa.

2 TEMA

O tema a ser pesquisado é sobre implantar um ERP em uma microempresa. A seguir serão explicitados alguns conceitos sobre ERP, seus benefícios e, como ele pode ajudar nas rotinas administrativas e nos processos de uma empresa.

Conforme THIZON, MENEGAZ e LEAL (2011, p. 22): “Os sistemas integrados são conhecidos como Sistemas Integrados de Gestão (SIGs), e, muitas vezes, são chamados de Sistemas de Gestão Empresarial (ERP) [...]”

O significado ao pé da letra, em inglês de ERP é Enterprise Resource Planning, que em português significa planejamento de recursos empresariais.

“Os sistemas ERP também podem ser definidos como sistemas de informação integrados, adquiridos na forma de um pacote de software comercial, com a finalidade de dar apoio à maioria das operações de uma empresa.” (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 51)

“Os sistemas ERP são pacotes de software destinados à gestão empresarial, controlando toda uma organização, desde a produção às finanças”. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 57)

Desta forma, todos os processos de uma organização ficam inseridos dentro de um mesmo sistema e num mesmo ambiente. Com o ERP, a redundância de informações é eliminada, pois ele faz com que todos os usuários olhem para uma única fonte de dados, independentemente das tarefas que realizam. Este banco de dados é único e integra todos os dados que a empresa manipula e mantém, interagindo com todas as aplicações no sistema. Não há redundâncias, inconsistências, repetições de tarefas como a entrada de dados em duas ou mais aplicações, assegurando-se a integridade das informações. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 52)

[...] os sistemas ERP contemplam as atividades administrativas, operacionais e produtivas de uma organização, ou seja, todas as funcionalidades estão integradas em um único sistema, tais como: finanças, recursos humanos, contabilidade, compra, venda, manufatura, controle de estoques, dentre outros.

Devido à grande abrangência funcional, as funcionalidades do sistema ERP são agrupadas em módulos. Por exemplo, o módulo de suprimentos contempla todas as funcionalidades de cadastro de depósitos de materiais, cadastro de materiais em estoque, unidades de medida e conversão, controle e reposição de estoque, dentre outros. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 58)

Um dos principais e mais importante benefício do ERP para a empresa é ter uma base de dados única. Para onde converge todo o fluxo de informação gerado pela empresa; com a vantagem de ter aí uma fonte única e íntegra de toda a informação que a empresa gera, desde a produção às finanças, contribuindo com uma visão ampla para futura tomada de decisões. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 9)

Um ERP representa uma evolução considerável na informatização de uma empresa, pois, em vez de dispor de softwares ou soluções que operam de maneira isolada, passa-se a contar com um sistema integrado, no qual a informação flui de maneira

organizada de um departamento e/ou processo para outro. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011, p. 50)

A seguir são apresentados alguns dos benefícios do ERP segundo THIZON, MENEGAZ e LEAL (1911 apud SOUZA e SACCOL, 2006, p. 69):

O ERP por ser adquirido na forma de um pacote de software comercial ele tem como benefício para a empresa que o adquiri, a redução de custos de informática, o foco na atividade principal da empresa e atualização tecnológica permanente, por conta do fornecedor.

O que por outro lado traria como desvantagem a dependência do fornecedor contratado e empresa contratante não detém o conhecimento sobre o pacote;

Outros benefícios são: como é um sistema integrado tem a redução do retrabalho e inconsistências. Redução da mão de obra relacionada a processos de integração de dados. Maior controle sobre a operação da empresa. Eliminação de interfaces entre sistemas isolados.

Melhoria na qualidade da informação. Contribuição para a gestão integrada. Otimização global dos processos da empresa. Uma das desvantagens seria a indisponibilidade de um módulo poder interromper o funcionamento dos demais módulos, já que são integrados, interligados;

O benefício de usar banco de dados corporativo ocorre a padronização de informações e conceitos eliminando discrepâncias entre informações geradas por toda a empresa e por isso há uma melhoria na qualidade da informação e um melhor acesso a informações por todos na empresa;

Por possuir grande abrangência funcional o uso do ERP elimina a manutenção de múltiplos sistemas, há a padronização de procedimentos, reduz custos de treinamento e a interação se dá com um único fornecedor. Por outro lado, existe a desvantagem de ficar dependente deste único fornecedor e se o sistema falhar toda a empresa pode parar.

De todos os benefícios que o ERP oferece o mais interessantes para a microempresa em questão são: Mais segurança nas informações, menos erros, mais efetividade e produtividade; carga de trabalho reduzida; redução de custos e desperdícios; maior controle das operações. THIZON, MENEGAZ e LEAL (apud REZENDE E ABREU, 2000, p. 66)

De acordo com THIZON, MENEGAZ e LEAL (2011, p. 56): para ser considerado um ERP de qualidade ele deve possuir algumas das características mais importantes: flexibilidade isto é, o ERP deve ser flexível, para responder às mudanças ocorridas nas empresas; Outra característica é a modularidade, ou seja, o ERP é um sistema de arquitetura aberta, quer dizer que, pode usar um módulo de maneira que ele não afete os demais módulos. Ele suporta múltiplas plataformas de hardware, já que algumas empresas possuem sistemas heterogêneos. Ele também deve facilitar a expansão e adaptabilidade de mais módulos posteriormente; Compreensivo: o ERP deve suportar diferentes estruturas organizacionais das empresas e suas diferentes áreas de negócios;

Conectividade, o sistema ERP deve permitir à empresa contratante a conexão com as empresas externas ligadas aos seus negócios.

Ele deve permitir a simulação da realidade da empresa contratante, em computador. Assim como deve ser possível aos controladores do ERP, a elaboração de relatórios.

Para escolher um ERP alguns cuidados devem ser tomados. Primeiro a empresa deve ter um valor específico para investir em um ERP; segundo, deve procurar o ERP compatível com seu negócio; depois achar a empresa que fornece este ERP, e como é a reputação e experiência desta empresa no mercado. Verificar se a fornecedora do ERP dá suporte, se preocupa com a inovação e atualização de seu produto ERP. Estes cuidados na escolha de um ERP são muito importantes, caso contrário ao invés de ajudar ele se tornará um problema para a empresa que o adquiri. (THIZON; MENEGAZ; LEAL, 2011)

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Discorrer sobre implantar um sistema integrado de gestão (ERP) numa microempresa.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Explicar o que é um sistema integrado de gestão.

Definir o que é um ERP e suas características.

Apresentar o ERP e suas funções.

Descrever os benefícios do ERP.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

A pesquisa é de caráter exploratório com uma abordagem qualitativa.

O campo de estudo é uma microempresa que tem em seu negócio a prestação de serviços e vendas.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados adotados neste trabalho estão explanados no quadro a seguir.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade do Instrumento
Entrevista	O Dono da microempresa.	Identificar seus objetivos na implantação de um ERP para sua microempresa.
Documentos	Mapear o fluxo de documentos gerados pela empresa, em seus processos na prestação de serviço e nas vendas.	Para identificar o montante de documentos que a empresa gera.

Fonte: CAVALCANTI e MOREIRA (2008).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

5.1 HISTÓRIA DA MICROEMPRESA

A Microempresa estudada, a qual será denominada microempresa Z, tem uma história de 20 anos de existência. Ela começou apenas com a oferta de serviços. E aos poucos foi introduzindo em seu negócio também a venda de produtos. Embora seu ponto forte seja mesmo a prestação de serviços.

Ao longo destes vinte anos a microempresa conquistou sua clientela principalmente pela honestidade, franqueza, simpatia, educação e paixão do dono pelo negócio e por pessoas.

A microempresa Z possui em seu quadro três funcionários e o dono.

5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

A microempresa Z não possui sistema de gestão informatizado. Atualmente, devido à demanda de mercado e, a necessidade de organizar suas informações e controlar melhor as operações de sua microempresa o dono cogita instalar um sistema ERP, para melhor conduzir seu negócio.

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

Considerando e refletindo sobre a situação da empresa Z, a proposta é procurar no mercado um sistema ERP que venha de encontro às necessidades reais da empresa; que tenha grande uso no mercado, boa reputação; considerando-se valor, manutenção, atualização de sistema e suporte que a empresa fornecedora possa oferecer.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados com a implantação do ERP na empresa Z é que a empresa possa melhor se organizar no controle de suas atividades rotineiras (administrativas e operacionais); possa ter uma visão clara do que acontece no seu estoque de mercadoria, no seu financeiro e demais áreas, e desta forma poder tomar as decisões estratégicas baseada em informações confiáveis, seguras e claras.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

A microempresa Z não dispõe de muitos recursos financeiros, por isso pode-se escolher um ERP de menor custo, ou até um gratuito, mas desde que tenha qualidade e atenda às necessidades da microempresa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de caso mostrou que uma empresa, por menor que seja sempre será melhor administrada com o apoio da TI.

Na busca de um ERP para melhor administrar suas rotinas administrativas a microempresa Z mostra a necessidade de se adequar ao mercado atual.

Mas não é por isso que a empresa vai contratar qualquer tipo de ERP, existem critérios na escolha de um produto e fornecedor, caso contrário o que poderia ser uma solução pode tornar-se mais um problema na gestão de seu negócio.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTI, Marcelo e MOREIRA, Enzo. **Metodologia de estudo de caso**: livro didático. 3. ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2008. 170 p.

FLORES, Angelita Marçal. **Guia para elaboração do estudo de caso em gestão da tecnologia da informação**: livro digital. 2. ed. Palhoça : Unisul Virtual, 2016. 68 p.

LOHN, Joel Irineu. **Metodologia para elaboração e aplicação de projetos**: livro didático. 2 ed. rev. e atual. Palhoça: Unisul Virtual, 2005. 100 p.

MACHADO, Cristiane Salvan et al. **Trabalhos acadêmicos na Unisul**: apresentação gráfica. Palhoça: Ed. Unisul, 2012.

MENDONÇA , Ana Waley. **Metodologia para Estudo de Caso**. livro didático. Palhoça: Unisul Virtual, 2014. 99 p.

RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão: Unisul, 2002.

THIZON, Edson; MENEGAZ, Fernando Scremin e LEAL, Tatiane dos Santos. **Sistemas integrados de gestão** : livro didático. Palhoça : Unisul Virtual, 2011. 266 p.

ZANINI, Alessandro; MENEGAZ, Fernando Scremin e CARDOSO NETO, Laudelino Martins. **Laboratório de sistemas integrados de gestão**: livro didático. Palhoça: Unisul Virtual, 2014. 54 p.