



**CEETEPS – CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
TECNOLÓGICA “PAULA SOUZA”
ETEC ORLANDO QUAGLIATO**

**EDNILTON ARAÚJO DOS SANTOS
EDVAIR JOSÉ MARELLI
ELIZANDRA CRISTIANE MARCELO
YARA GIOVANNA GUIMARÃES**

**ESTUDO DA VIABILIDADE DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
ERP EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Bernardino de Campos – SP

2021

EDNILTON ARAÚJO DOS SANTOS
EDVAIR JOSÉ MARELLI
ELIZANDRA CRISTIANE MARCELO
YARA GIOVANNA GUIMARÃES

**ESTUDO DA VIABILIDADE DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
ERP EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec “Orlando Quagliato”, do Centro Estadual de Educação Tecnologia Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico em Logística sob orientação da professora Rita de Cássia Mendonça Biancon.

Bernardino de Campos – SP
2021

RESUMO

Este estudo de caso tem a finalidade de auxiliar a pequena empresa a encontrar a melhor opção de software para o seu desenvolvimento. Após diversos estudos, foi explorado a possibilidade de um sistema integrado de gestão – ERP. Este sistema favorece ao empreendedor a ter controle de seu negócio, tanto administrativo quanto financeiro, proporcionando monitoramento de estoque, gestão financeira etc. O sistema ERP possui ainda outras vantagens como gestão da informação, facilidade ao acesso de dados, diminuição de processos desnecessários e promove adaptações para cada tipo de empresa que o utilizar. Através de um bom planejamento, o sistema ERP pode se tornar a melhor escolha para o empreendimento, podendo maximizar seus resultados e minimizar custos.

Palavras-chave: Automação Comercial. Empreendedorismo. Gestão. Sistema ERP.

ABSTRACT

This case study is intended to help small businesses find the best software option for their development. After several studies, the possibility of an integrated management system – ERP was explored. This system favors the entrepreneur to have control of their business, both administrative and financial, providing stock monitoring, financial management etc. The ERP system also has other advantages such as information management, easy access to data, reduction of unnecessary processes and adaptations for each type of company that uses it. Through good planning, the ERP system can become the best choice for the enterprise, being able to maximize its results and minimize costs.

Keywords: Commercial automation. Entrepreneurship. ERP Sistem. Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tela de Login.....	25
Figura 2 – Menu.....	25
Figura 3 – Cadastro de Clientes.....	26
Figura 4 – Cadastro de Fornecedores.....	27
Figura 5 – Cadastro de Produtos e Estoque.....	27
Figura 6 – Gestão Financeira.....	28

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Orçamento.....	23
---------------------------	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO – TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO.....	5
2 JUSTIFICATIVA	6
3 OBJETIVOS	7
3.1 Geral	7
3.2 Específicos	7
4 METODOLOGIA DA PESQUISA	8
5 EMPREENDEDORISMO.....	9
6 ERP - ENTERPRISE RESOURCE PLANNING	12
7 HISTÓRICO DA EMPRESA.....	15
7.1 Informações do negócio.....	15
7.1.1 Missão.....	16
7.1.2 Visão	16
7.1.3 Valores	16
8 SISTEMAS DE CONTROLES ATUAIS (ANTES DO SISTEMA ERP)	17
9 PESQUISA E ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO	19
9.1 Benefícios	20
9.2 Restrições.....	21
9.2.1 Falta de planejamento.....	21
9.2.2 Atualizações.....	22
9.2.3 Treinamento da equipe	22
9.2.4 Licenciamento de software.....	22
9.3 Pesquisas de Viabilidade.....	23
9.4 Fase de Teste	23
10 LAYOUT DO SISTEMA ERP.....	25
11 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS.....	30

1 INTRODUÇÃO – TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO

O setor de serviços e comercialização se comparado ao setor industrial não tem sido objeto de muitos estudos. Uma exceção a respeito disso é o setor financeiro, por sua importância como fonte de financiamentos de muitas atividades produtivas e o mercado de ações mundial, investimentos e transações financeiras onde se tornou um grande consumidor destas novas tecnologias de informação. Pode-se encontrar estudos numerosos no setor de serviços quando falado em setor financeiro somente. Agora, quando se fala no setor de comercialização, especificamente o comércio varejista, este fica em segundo plano sem justificativas, pois é onde se dá a comercialização da mercadoria. Este setor cresceu com grande importância na expansão industrial e no aumento da concentração populacional em grandes centros urbanos. Tais fatores provocaram uma grande mudança no setor de comercialização das mercadorias, pela necessidade de se incrementar a distribuição da produção em massa. O comércio é a ponta final do longo processo de agregação de valor (cadeia de suprimentos), que vai das fontes de matéria-prima até o consumidor final, daí sua grande importância (ANGELO, 1994, p. 15). O objeto de estudo do presente trabalho é a introdução de tecnologias para organizar e aprimorar o processo de modernização dos serviços, particularmente no setor do comércio varejista. As grandes preocupações de todas as empresas, são as perdas referentes baixo fluxo de mercadorias, data de validade e, no caso de uma padaria, tanto as faltas como as sobras em demasia são preocupantes. A mercearia Barra Funda, situada em Bernardino de Campos, não foge desta regra e vem obtendo resultados não satisfatórios em seus volumes de vendas em vários produtos. A aplicação do software ERP (Enterprise Resource Planning), irá possibilitar um maior controle de seus estoques de produtos, assim como suas vendas? A utilização do software ERP irá oferecer ao gestor uma visão ampla de todo o negócio, desde vendas até controle de estoques? Ela irá trazer benefícios para a empresa, que podem se traduzir em melhorias e lucros?

2 JUSTIFICATIVA

Toda empresa quer crescer no mercado, aumentar os ganhos e manter a qualidade de seus produtos e serviços. Dentre as mais diversas vantagens que o sistema ERP pode proporcionar para sua organização, é possível realizar um planejamento estratégico mais eficiente, controlar as contas da empresa e otimizar tarefas e processos. Um sistema ERP também auxilia significativamente no aperfeiçoamento de resultados e no crescimento do negócio, a padronização de tarefas e procedimentos, o que permite uma redução significativa do tempo gasto nas mais diversas atividades, a possibilidade de se trabalhar com estoque reduzido e a diminuição dos riscos operacionais.

Somado a todos esses pontos, não se pode deixar de mencionar ainda a questão da redução de custos promovida pelo sistema. Isso porque, com tarefas automatizadas e a maior integração entre os setores da empresa, há uma qualificação nos processos, evitando erros, desperdícios ou falhas no gerenciamento dos recursos, sejam eles financeiros, materiais ou humanos.

3 OBJETIVOS

3.1 Geral

Propor uma metodologia para auxiliar uma pequena empresa na implantação de sistemas ERP possibilitando a obtenção de resultados positivos.

3.2 Específicos

- Avaliar se ocorre a total integração de informações entre os departamentos com o sistema;
- Verificar se os recursos disponibilizados são aproveitados em sua totalidade;
- Identificar se os usuários do sistema estão aptos para a utilização do sistema ERP;
- Avaliar se o sistema ERP (teste) corresponde às expectativas da empresa;
- Considerar a viabilidade econômica;
- Analisar os riscos e incertezas da implantação do sistema ERP.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para realização do presente estudo de caso, será utilizado como finalidade básica estratégica, pois tem como objetivo alcançar um maior conhecimento da empresa. O objetivo terá uma pesquisa descritiva, analisando os dados coletados, sem que haja interferência do pesquisador. Como abordagem, será aplicada a pesquisa qualitativa, pois esse é um dos principais métodos de pesquisa científica e, por isso, desempenha papel importante no suporte do processo de tomada de decisões nos negócios. Além disso, a pesquisa qualitativa é uma metodologia de caráter exploratório, sendo que seu foco está no caráter subjetivo do objeto analisado. Em outras palavras, busca compreender o comportamento do consumidor, estudando as suas particularidades e experiências individuais, entre outros aspectos. Como método será utilizado o hipotético-dedutivo, onde escolhido o problema e estabelecido as hipóteses, os problemas poderão ser solucionados. A partir disso, poderá ser feita uma pesquisa para saber se a hipótese será confirmada ou não.

De forma geral, essas pesquisas envolvem levantamento bibliográfico. Desta forma, será estudado as referências profissionais e bibliográficas sobre o tema, que podem expor a transação da empresa com a implantação de um software de gestão como um sistema ERP totalmente integrado.

5 EMPREENDEDORISMO

Como sabemos, empreendedorismo é o processo de iniciativa de implementar novos negócios ou mudanças em empresas já existentes. É um termo muito usado no âmbito empresarial e muitas vezes está relacionado com a criação de empresas ou produtos novos, normalmente envolvendo inovações e riscos.

No final do século XIX e no início do século XX, a definição do empreendedor passou a ser vista por perspectiva econômica. Dito deste modo prevê, o empreendedor organiza e opera uma empresa para lucro pessoal. Paga os preços atuais pelos materiais consumidos no negócio, pelo uso da terra, pelo serviço de pessoas que emprega e pelo capital de que necessita contribuindo com sua própria iniciativa, habilidade e engenhosidade no planejamento, organização e administração da empresa. Também assume a possibilidade de prejuízo e de lucro em consequência de circunstâncias imprevistas e incontroláveis. O resíduo líquido das receitas anuais do empreendimento, após o pagamento de todos os custos, é retido pelo empreendedor. (ELY e RESS, 1937, p. 488.).

No estudo de caso, detectou a necessidade de implantar o sistema ERP em uma mercearia, de nome Barra Funda, em Bernardino de Campos – SP, para que a mesma possa ter melhor controle de tudo que acontece ao seu redor e, também, em seu interior. O empreendedor é alguém versátil, que possui habilidades técnicas para saber produzir, além de ser capitalista, que consegue reunir recursos financeiros, organizar as operações internas e realizar as vendas tão importantes para sua empresa.

A função do empreendedor é reformar ou revolucionar o padrão de produção explorando uma invenção ou, de modo geral, um método tecnológico não experimentado para reduzir um novo bem ou um bem antigo de maneira nova, abrindo uma nova fonte de suprimento de materiais ou uma nova comercialização para produtos, e organizando um novo setor. (SCHUMPETER, 1952, p.72.).

Porém, sabe-se que a maioria das empresas no Brasil e no mundo, são de pequeno e médio porte. Estas, por sua vez, para adquirir e ou possuir de um fator de diferenciação, ou para manter padrões de competitividade compatíveis

com as grandes organizações e, muitas vezes, para constituir a diferença entre sobreviver ou desaparecer, aderem à incorporação de recursos tecnológicos, como, por exemplo, sistemas ERP (Mendes, 2005)

Sendo o empreendedorismo o principal fator de desenvolvimento econômico e social de um país, o papel do empreendedor é identificar oportunidades, agarrá-las e buscar os recursos para transformá-la em um negócio lucrativo. Pesquisas recentes realizadas em diversos lugares do mundo, mostram que o sucesso nos negócios depende principalmente de nossos próprios comportamentos, características e atitudes.

O movimento do empreendedorismo no Brasil começou a tomar forma na década de 1990, quando entidades como SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) e Softex (Sociedade Brasileira para Exportação de Software) foram criadas. Antes disso, praticamente não se falava em empreendedorismo e em criação de pequenas empresas. (DORNELAS, 2005, p.26).

Os empreendedores são muito diferentes uns dos outros, mas mostram que todos podem ser empreendedores, independentemente de suas características. Eis alguns tipos de empreendedores: O Empreendedor Nato, são geralmente os mais conhecidos, que começam a trabalhar desde muito cedo, com poucas condições, e acabam criando grandes empresas. O Empreendedor que aprende, pode ser caracterizado por aquele que, ao se deparar com alguma oportunidade de negócio, decide aprender e gerir seu próprio empreendimento. São pessoas que, quando menos se espera, se deparam com uma oportunidade de negócio e tomam a decisão de mudar o que faziam na vida para se dedicar ao próprio negócio. Já Empreendedor Serial é aquele que cria um negócio para vendê-lo. Assim sendo, o capital ganho é utilizado para investir e criar outro, vende-lo novamente, e produzir algo novo sempre. O Empreendedor Corporativo tem ganhado importância nos últimos anos devido ao crescimento de multinacionais e à necessidade de inovação e continuar evoluindo. São executivos que se destacam e que buscam crescer dentro da empresa. Possuem grande conhecimento em ferramentas administrativas e sabem gerenciar uma equipe com excelência. O Empreendedor Social vem de qualquer setor que seja sem fins lucrativos,

possuindo as características de empreendedores tradicionais de criatividade, visão e determinação. Podem trabalhar em negócios éticos, órgãos governamentais, públicos, voluntários e comunitários. O Empreendedor por Necessidade, é aquele que inicia um empreendimento autônomo por não possuir melhores opções para o trabalho e precisa abrir um negócio a fim de gerar renda para si e sua família. Este tipo de empreendedorismo está menos fadado ao sucesso, pois entra no mercado totalmente despreparado, sem conhecer riscos, mas, ainda assim, existem casos de sucessos. O Empreendedor Herdeiro, é motivado desde cedo a empreender. Tem a missão de continuar o legado da família, administrando a empresa e os negócios nela envolvidos. Atualmente é comum que executivos sejam contratados para gerir empresas familiares, mas o empreendedor herdeiro sempre acompanha de perto, dando suas impressões e sugestões. O Empreendedor Normal é aquele que busca capacitar-se, preocupando-se com os próximos passos da organização, minimizando os riscos, pois possui visão clara do futuro e de suas metas. Este tipo de empreendedor é o mais completo e é uma referência a ser seguida, mas que não representa uma quantidade expressiva de empreendedores.

Para empreender e alcançar o sucesso em uma estratégia é preciso ter capacidade de se adaptar ao meio no qual se vive, dessa forma, o empreendedor deve saber lidar com os obstáculos e imprevistos, adaptando-se às novas realidades e tendo capacidade de sempre se ajustar caso seja necessário.

6 ERP - ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

A sigla ERP significa “Enterprise Resource Planning”, ou sistema de gestão integrado. Essa tecnologia tem o objetivo de auxiliar o gestor da empresa a melhorar os processos internos e integrar as atividades de diferentes setores, como vendas, finanças, estoques e recursos humanos.

O ERP é o mais comum entre os sistemas de gestão, e é considerado a evolução das planilhas de Excel. Ele serve para garantir o controle e organização do funcionamento da empresa, agregando informações sobre a área comercial, produção, gestão de equipes RH, controle de projetos, financeiro, fluxo de caixa e muito mais. O ERP é modular e pode possuir uma abordagem departamental ou por segmento.

Um software ERP significa “*Enterprise Resource Planning*”, ou Planejamento de Recursos Empresariais, é um conjunto de aplicações de software integradas, que permitem automatizar e gerenciar a maioria das etapas de negócios relacionadas a atividades operacionais ou produtivas de sua empresa. Abrange desde o faturamento até o balanço contábil, de compras a fluxo de caixa, de apuração de impostos a administração de pessoal, de inventário de estoque a contas a receber, do ponto dos funcionários ao controle de maquinário da fábrica.

Um ERP é um software de planejamento dos recursos empresariais que integra as diferentes funções da empresa para criar operações mais eficientes. Integra os dados-chaves e a comunicação entre as áreas da empresa, fornecendo informações detalhadas sobre as operações da mesma (Buckhout et al. Apud Mendes e Escrivão Filho, 2002, p.278)

Serve para simplificar os processos operacionais da empresa; agregar inteligência, segurança e qualidade para as informações; integração dos departamentos, informações completas e consistentes; automatização das atividades; controle de estoques; controle de custos; controle de prazos; controle de pessoal; gestão integrada e especializada; eficiência e produtividade.

De modo geral, o gestor consegue centralizar os dados de movimentação financeira e calcular os tributos de cada operação de entrada e saída.

Os processos de produção ou execução de serviços mudaram. Antes, eles aconteciam e a própria experiência e o tempo se encarregavam de aprimorá-los. Agora, devem ser planejados, permanentemente analisados, redefinidos e ajustados. A acomodação é retrocesso. (Haberkorn, 1999, p.4)

Os principais benefícios do ERP são: reduzir o tempo para administrar o estoque e o financeiro; permitir o foco a outros setores da organização; diminuir a burocracia para emitir notas fiscais; eliminar os erros por controle e inserção de dados manual para ter mais precisão; integrar os dados para simplificar o acesso; gerar relatórios; realizar o backup automaticamente, no caso da solução em nuvem.

A melhor maneira de escolher um ERP é: mapear a estrutura de sua empresa e definir quais metodologias podem se tornar automatizadas, qual trará mais lucratividade para a empresa ao serem automatizados e, assim, definir quais são as áreas preferenciais para uma gestão que use o sistema ERP; é essencial definir quais serão as pessoas envolvidas nesse desenvolvimento, ou seja, quem serão os usuários sistema do ERP; observar o que será exigido para sua instalação, se a instalação é simples, quais os tipos de treinamento e qual o investimento indispensável para isso; se houver possibilidade, escolha opções SaaS (software as a service), pois, neste modelo, o software é comercializado como um trabalho, com honorário mensal. O maior benefício é que ele fica na nuvem, permitindo ser acessado de onde estiver e por todos os equipamentos; além de comprovar de que ele possui os indicadores que você vai desfrutar agora, verifique a capacidade do sistema crescer atendendo às demandas, sem perder as qualidades que lhe agregam valor. Então, entenda se ele tem as utilidades que você necessitará no futuro; verifique como funciona a assistência realizada pela empresa. Como acontece com tudo que depende da tecnologia, mais dia, menos dia, você vai precisar de assistência e a gestão da sua empresa não pode correr o risco de ficar na mão em uma eventualidade ou quando houver algum contratempo.

O desempenho de um sistema ERP ao longo do tempo está diretamente relacionado ao sucesso no processo de implantação. Cabe à coordenação do projeto de implantação identificar corretamente as etapas e necessidades da empresa (ZWICKER e SOUZA, 2003)

7 HISTÓRICO DA EMPRESA

No ano de 2008, a então proprietária da Mercearia Barra Funda, Elizandra Cristiane Marcelo já era uma empreendedora nata, então atuando no ramo de vestuário. Com o decorrer do tempo, a mesma se sentiu desafiada a dar um novo rumo em sua vida. Surgiu a oportunidade de um arrendamento em um estabelecimento comercial, no ramo alimentício. Ela não pensou duas vezes e agarrou esta oportunidade, sabendo que teria muitos riscos e novos desafios todos os dias. Com sua visão empreendedora, surgiu no ano de 2011, a Mercearia Barra Funda, localizada na cidade de Bernardino de Campos – SP, no bairro Barra Funda, permanecendo no mesmo endereço até os dias atuais. Progressivamente a então pequena empresa foi crescendo, com foco no trabalho, bom atendimento e no seu desenvolvimento. Mais tarde veio a decisão de compra definitiva, pois era chegada a hora de dar um passo além, pois era isso que sempre foi almejado.

Durante todos esses anos, as crises econômicas atingiram as empresas de formas diferentes, sendo que muitas se endividaram ainda mais; algumas delas conseguiram mudar rapidamente para se adaptar ao novo cenário e foi o que ocorreu com a Mercearia Barra Funda, que apesar das dificuldades, conseguiu se manter no mercado e ainda crescer.

Em 2019, com o surgimento da pandemia da Covid-19, o movimento dos pequenos negócios começou a crescer, o que de fato fez a empresária constatar, através do aumento do seu movimento, que seus controles financeiros eram insuficientes, por não ter um sistema adequado. Com isso, os pequenos mercados de bairro foram ganhando força e espaço. Esse é o caso da Mercearia Barra Funda e de sua gestora, que observando o comportamento do consumidor fez diversas adaptações, tanto em horários alternados de atendimento, quanto na diversidade de produtos ofertados.

7.1 Informações do negócio

A mercearia Barra Funda atua no comércio varejista, de forma geral atendendo clientes que tenham necessidades de produtos alimentícios e assistência diferenciada.

A vantagem para os clientes é a comodidade de sempre ter novidades sem ter que se deslocar tanto, e com relação de confiança.

De acordo com o perfil da clientela foi observado que o tempo de atendimento será um diferencial, tanto no presencial, quanto através das redes sociais.

7.1.1 Missão

Conquistar a plena satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, prestando serviço de qualidade e conduzindo os negócios de maneira ética.

7.1.2 Visão

Ser uma empresa profissionalizada que acompanhe o desenvolvimento dos negócios e permaneça em um processo contínuo de expansão.

7.1.3 Valores

Comprometimento, responsabilidade, respeito, organização, ética profissional.

8 SISTEMAS DE CONTROLES ATUAIS (ANTES DO SISTEMA ERP)

Antes da implantação do ERP, a mercearia possuía um sistema de informação desenvolvido por um programador, porém não atendia a todas as necessidades da empresa. Possuía apenas sistema básico de cadastros de clientes, de produtos, de estoques, ponto de venda, contas a pagar e receber. No entanto, por falta de sincronização do sistema, este era alimentado de forma errada, gerando frequente retrabalho, excesso de digitação e falta de informações, principalmente nos relatórios gerenciais: não emitia nota fiscal, relatório de compras e vendas, de faturamento, gestão e controle de estoque, relatório de crescimento, de fluxo de caixa, de contas a pagar e a receber, entre outros. Havia situações em que os setores administrativos dependiam das informações do sistema de vendas e, nesses casos, as soluções encontradas eram a digitação, importação e exportação de alguns arquivos ou refazer manualmente em outros programas.

Como o desenvolvimento dos aspectos gerenciais foi uma meta recente a ser concretizada, optou-se pela aquisição e implantação de um sistema ERP que suprisse as necessidades e integrasse todos os processos. Para encontrar o melhor fornecedor e melhor relação custo-benefício de um sistema ERP adequado as necessidades da empresa, a empreendedora fez um levantamento das necessidades de informações. Vários aspectos críticos foram relatados, como: inexistência de integração entre os departamentos; comprometimento de alguns setores; atraso nos relatórios de contas a pagar e receber; falta de informatização de setores; carência de relatórios gerenciais, entre outros. Desta forma, as decisões estratégicas eram tomadas sem uma compreensão real da situação do estabelecimento, além da dificuldade de manutenção do sistema, pois o desenvolvedor do programa em si não dava a devida assistência. A necessidade de um sistema ERP foi pensada no ano de 2020, sendo que a aquisição foi efetivada em 2021. Para que isso fosse possível, foi realizada uma pesquisa sobre quais eram os sistemas ERPs mais utilizados no segmento, e que o custo-benefício fosse o mais vantajoso e qual ainda conseguisse englobar o maior número de benefícios.

Os seguintes critérios foram observados para avaliar alguns sistemas ERPs: escopo funcional: o sistema tem que atender as necessidades e ser aderente aos processos existentes; migração: ser de fácil sincronia nos dados atuais para o novo sistema; flexibilidade: sistema de fácil adaptação às mudanças; atualizações de versões: ser atualizado de acordo com as necessidades do estabelecimento; usabilidade: a interface tem que ser de fácil acesso para o usuário; custos: o sistema ERP precisa se enquadrar nos recursos financeiros definidos no projeto. A empresa encontra-se no momento em fase de implantação do sistema.

9 PESQUISA E ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO

O novo sistema escolhido contempla os processos administrativos e financeiros da rotina do estabelecimento sendo bastante flexível, pois atua em sistemas operacionais Windows e Linux. O sistema possui uma funcionalidade de automação através de códigos de barras que é compatível com os códigos emitidos pelos fornecedores. Mesmo sendo um fornecedor com tempo de mercado menor do que seus concorrentes, os fatores que mais influenciaram a escolha foram o custo acessível e o fato do sistema encontrar-se em desenvolvimento na época.

Um sistema ERP pode transformar a administração do seu empreendimento de diversas maneiras, dentre elas: segurança, com acesso restrito para cada usuário sem que ocorra interferência de outro setor; *Stakeholders* (são elementos essenciais ao planejamento estratégico de negócios, ou seja, compreende todos os envolvidos e pode ter caráter temporário ou duradouro), possibilita realizar o cadastro de fornecedores, vendedores, clientes e colaboradores, além da acessibilidade empresarial, facilitando o gerenciamento da corporação e cuja informação é fundamental para práticas empresariais e elaboração de estratégias de marketing; produtos e serviços, através de um cadastro completo de informações oferecidos pelo estabelecimento, incluindo NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul), sistema tributário, histórico de compras e vendas, sendo capaz de elaborar relatórios estratégicos que complementam o processo de vendas da empresa, automaticamente havendo redução de custos; controle financeiro, por intermédio de um cadastro de bancos e a integração com relatórios financeiros e administrativos, a empresa terá o fluxo de caixa mais completo; logístico, sendo esses processos beneficiados por rotinas, como controle de estoque, recebimento de mercadorias, através de importação de NFe, por meio de arquivo XML, integração com ferramentas como, por exemplo, leitor de código de barras, impressora fiscal, entre outros.

A implementação de um sistema ERP pode ser definida como o processo pelo qual módulos do sistema são colocados em

funcionamento em uma empresa. Ela envolve a adaptação dos processos de negócio ao sistema, a parametrização e eventual customização do sistema, a carga ou conversão dos dados iniciais, a configuração do *hardware* e *software* de suporte, o treinamento de usuários e gestores e a disponibilização do suporte e auxílio. Essa etapa contempla as tarefas que vão desde o término da elaboração do plano (planejamento) de implementação até o momento do início da operação. ZWICKER E SOUZA (2003, P. 71):

Quando se busca por um sistema organizacional aprimorado, potencializado e unificado, o sistema ERP pode ser a sua aposta. Além de automatizar procedimentos contínuos, o sistema ERP reúne diversas averiguações importantes de seu empreendimento em único lugar, facilitando analisar os resultados, assim como projeções de novos dados.

Após aderir ao sistema ERP, o tempo investido em tarefas manuais diminui drasticamente, tornando possível utilizar este tempo para a criação de novas estratégias de fortalecimento, bem como reduzir custos dos processos e trazer economia. Com os setores financeiro, administrativo e comercial ligados, facilmente podem ser analisados os pontos que precisam de atenção, tal como oportunidades para novos investimentos. A implantação do sistema ERP é um passo de grande importância para a empresa, sendo oportuno examinar os fatores que levam a esta decisão. Preliminarmente, tem que buscar entender se o sistema ERP é a solução que a sua empresa precisa, desde o investimento para sua aquisição, até os contratempos encontrados em sua implantação. Quanto ao setor financeiro, pode-se usar a ferramenta de controle de operações financeiras, para que não ocorra perda de lançamentos importantes, assim como possíveis perdas de prazos de pagamentos de fornecedores e/ou colaboradores.

9.1 Benefícios

Quando aplicado corretamente, o sistema ERP pode descomplicar a rotina de diversos setores, garantir segurança, armazenamento de dados e propiciar uma visão perfeita de todas as movimentações que ocorrem na empresa. Procedimentos padrões e organizados sobre os mesmos critérios, permitem adaptação da equipe ao sistema, visto que tudo funciona sob as mesmas normas. A melhora na produtividade é outro benefício da implantação

do sistema ERP, pois, livres de tarefas contínuas e burocráticas, se tornam aptos a investir mais tempo e dedicação às ideias que podem conduzir ao crescimento da empresa. Em síntese, os relatórios que são disponibilizados podem conter todas as informações que precisa para comprovar as próximas estratégias de inovação e desenvolvimento.

9.2 Restrições

Dentro do sistema ERP existem algumas restrições que podem afetar o funcionamento da empresa. Dentre eles, estão: a falta de planejamento, atualizações, treinamento da equipe.

Sistemas ERPs expõem dificuldades quando se trata em cumprimento de custos e prazo de implantação, referindo-se à: colaboradores que oferecem resistência, rodízio dos colaboradores que foram capacitados com treinamentos no uso do ERP ou que dominam os negócios da organização, recursos humanos com qualidade e consultorias de equipes contratadas para enfrentarem as limitações e dificuldades de integrar o ERP escolhido com outros processos existente dentro da organização. São esses os fatores que não podem ser absolutamente previstos com procedência, no momento da composição dos cronogramas e custos, e, mesmo que desenvolvam margens de segurança, esses fatores podem colocar em risco a confiabilidade da implantação. (SANTOS, 2014)

9.2.1 Falta de planejamento

O sistema ERP é um software que reúne os dados da sua empresa, requerendo muita organização e planejamento meticuloso. Pelo fato desta etapa não ser um momento de improviso, arriscando-se futuramente descobrir que a ferramenta escolhida não se adapta ao perfil da empresa ou que serão necessários mais recursos para o prosseguimento da implantação e utilização deste sistema para gerar relatórios, tanto administrativos quando de estoques. Recomenda-se agendar reuniões regularmente com todos os setores para que se possa saber qual a real situação em que cada um se encontra, desenvolvendo planos que visam serem benéficos para a empresa.

9.2.2 Atualizações

O projeto pode não resultar como o planejado, sendo responsáveis por complicações futuras. Essas complicações podem ser evitadas no momento das atualizações. Analisar se o software irá atender as expectativas após sua implantação deverá ser colocada na ponta do lápis, pois serão necessárias funções adicionais e atualizações futuras.

Os fatores críticos na etapa de utilização se caracterizam com a necessidade de implementar novas releases (versões) do pacote liberado 29 pelo fornecedor, processo conhecido como atualização ou upgrading e a necessidade de realizar mudanças na configuração de seus parâmetros para melhor adaptar o sistema ao uso, em um processo conhecido como reconfiguração durante o voo (SOUZA, 2000)

9.2.3 Treinamento da equipe

Como ocorre em toda empresa, os funcionários sempre serão o foco principal na execução do sistema ERP. Em razão disso, é fundamental treiná-los e prepará-los para o bom desempenho do sistema. De nada adianta ter o melhor equipamento do mundo, se não souber como manipulá-lo. A consequência será tão desastrosa, como se fosse um equipamento trivial. Neste mesmo sentido engloba o sistema ERP, caso não tenhamos uma equipe devidamente preparada. Ou seja, um dos focos para o sucesso do sistema ERP é o treinamento da equipe.

9.2.4 Licenciamento de software

O software do sistema ERP proporciona uma diferentes tipos de licenciamentos, podendo conter taxas únicas (à vista), taxas mensais ou até mesmo taxas anuais, entre outros. Existem ainda alguns licenciamentos que

cobram pelo número de equipamentos instalados. São particularidades que podem prejudicar financeiramente o empreendimento. É necessário que seja analisado diversos sistemas, suas características e funcionalidades para encontrar o sistema ideal para o seu empreendimento.

9.3 Pesquisas de Viabilidade

Com uma rápida pesquisa de mercado, foram selecionados 3 fornecedores de sistemas ERP. Foi analisado os custos-benefícios de cada um e decidido como mais viável, o fornecedor isento de mensalidade.

Tabela 1 – Orçamento

Fornecedor de software	Valores de instalação	Características
1	59,90	Sem mensalidade. Sem manutenção e sem treinamento.
2	198,00	Com mensalidade. Com manutenção e sem treinamento.
3	200,00	Com mensalidade. Com manutenção e com treinamento.

Fonte: Guimarães, Marcelo, Marelli, Santos (2021).

9.4 Fase de Teste

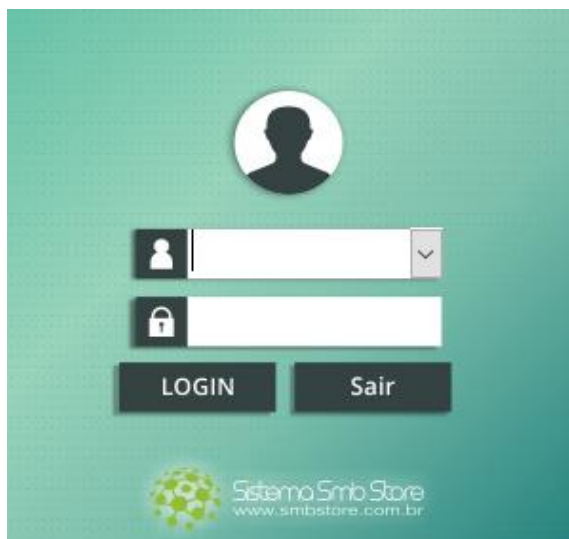
Até o momento o sistema encontra-se em fase de implantação e testes. Foram cadastrados 170 itens, sendo realizados testes de compra e venda para a verificação de como o sistema funciona na prática. Através desta

movimentação pode-se averiguar desde a movimentação dos produtos, assim como sua lucratividade, por meio de relatórios administrativos que o sistema oferece.

10 LAYOUT DO SISTEMA ERP

A tela de login é onde o usuário poderá acessar os cadastros e informações necessários em seu estabelecimento (Figura 1).

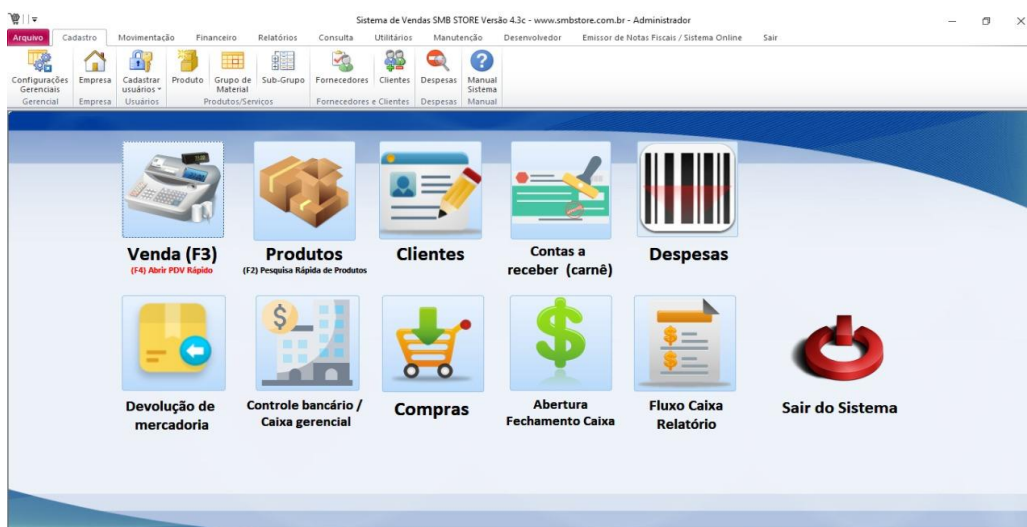
Figura 1 - Tela de Login



Fonte: Sistema Smb Store (2021)

Ao entrar no sistema, instaurará o menu com várias operações que poderão ser realizadas, tais como cadastros de vendas, produtos, clientes, fornecedores, entre outros. (Figura 2)

Figura 2 – Menu



Fonte: Sistema Smb Store (2021)

A tela de cadastro de clientes possibilita que seja colocadas informações a respeito dos clientes, como: nome do cliente, celular, telefone residencial, CPF (cadastro de pessoa física) ou CNPJ (cadastro nacional de pessoa jurídica), RG (carteira de identidade), CEP etc. (Figura 3)

Figura 3 - Cadastro De Clientes

The screenshot shows the 'Cadastro de Clientes' interface. At the top, there are navigation icons: Novo, Alterar, Gravar, Localizar Cliente, Excluir, and Preencher com Cep (F5), along with a 'Fechar' button. Below these are tabs for 'Cadastro Cliente', 'Histórico de Vendas', 'Contas a Receber', and 'Vale compras'. The main form area contains the following fields:

- Código:** (Novo)
- Data Cadastro:** 26/10/2021
- Nome do Cliente:** [Empty]
- Celular:** [Empty]
- Fone residencial:** [Empty]
- TIPO:** [Dropdown]
- CPF / CNPJ:** [Empty]
- RG:** [Empty]
- Emissor:** [Empty]
- Dt. Emissão:** [Empty]
- Inscrição Estadual:** [Empty]
- CEP:** [Empty]
- Endereço:** [Empty]
- Complemento:** [Empty]
- Bairro:** [Empty]
- Cidade:** [Empty]
- UF:** [Empty]
- Naturalidade:** [Empty]
- Dt. Nasc:** [Empty]
- Estado Civil:** [Dropdown]
- Bloqueio:** [Dropdown]
- E-mail:** [Empty]
- Pai:** [Empty]
- Mãe:** [Empty]
- Obs.:** [Empty]

On the right side, there is a 'Foto Cliente' section with a 'Sem Foto' indicator and an 'Inserir Foto Cliente' button. Below this, a note reads: 'Atenção aos arquivos de imagem compatível bmp, jpg ou png'. A red box highlights the credit summary:

- Crédito venda a prazo/carnê
- (+) Crédito disponível: [Empty]
- (-) Crédito utilizado: 0,00
- (=) Saldo disponível: 0,00

Fonte: Sistema Smb Store (2021)

Para a empresa ter fácil acesso a respeito de seus fornecedores, o sistema ERP também disponibiliza um cadastro deles, assim a empresa terá possibilidade de acessá-los sempre que necessitar. Esse cadastro obterá informações como: nome da empresa fornecedora, endereço, celular, e-mail, CNPJ, entre outros. (Figura 4)

Figura 4 - Cadastro de Fornecedores

Cadastro de Fornecedores

Novo Alterar Gravar Localizar Fornecedor Excluir Preencher com Cep (F5) Fechar

Código Fornecedor Endereço

(Novo) [] [] []

Bairro Cidade UF Telefone Celular

[] [] [] [] []

CEP E-mail CNPJ Insc. Estadual

[] [] [] []

Observação: []

Inserir Foto Fornecedor

Atenção aos arquivos de imagem compatível bmp, jpg ou png

Fonte: Sistema Smb Store (2021)

O cadastro de produtos auxilia diretamente no controle de estoque, assim terá como acessar dados como qual e quantos produtos saíram do estoque, sem necessitar de uma contagem física a cada momento. Os dados acessíveis neste cadastro são: Descrição, unidade, preço da compra, lucro, garantia, validade etc. (Figura 5)

Figura 5 - Cadastro de Produtos/Estoque

Cadastro de Produtos

Novo (F2) Gravar (F3) Alterar (F4) Localizar Produto (F6) Excluir Imprimir Etiqueta Duplicar Registro Imprimir Rel. de Produtos Fechar

Cadastro Produto Histórico de Compra Histórico de Venda Conferência Estoque Grade/Varição

Código/Cód. Barras Descrição

[] [] [] []

Unidade Preço de compra Margem/Markup Lucro (R\$) Preço de Venda Preço aPrazo/Atacado

UN R\$ 0,01 0,00 % R\$ 0,01 R\$ 0,02 R\$ 0,00

Grupo Sub-Grupo Fornecedor Est. Mínimo

[] [] [] []

Garantia Marca Referência Validade Comissão %

[] 0 0 [] 0,00

Localização: [] Este produto possui Grade/Varição? Estoque Atual:

Observações: [] **0,00**

Adicionar estoque (F5)

Inserir Foto

Atenção aos arquivos de imagem compatível bmp, jpg ou png

*Dica 1: Pressione "Alt+G" para gerar o código de barras.
Dica 2: O sistema não permite gravar o mesmo código para dois produtos diferentes ou com mesmo nome.
Dica 3: Configure seu modelo de margem de lucro nas configurações gerenciais (markup ou margem).*

Fonte: Sistema Smb Store (2021)

Para ter acesso na gestão financeira temos a tela da figura 6, que viabilizará o controle bancário da empresa, mostrará informações como: Data, histórico, forma de pagamento, entrada e saída da movimentação financeira. (Figura 6)

Figura 6 - Gestão Financeira

The screenshot displays the 'Controle Bancário/Caixa Gerencial' interface. At the top, there is a blue header with the title and a dropdown menu for 'Selecione a Conta:'. Below the header is a menu bar with icons and labels for 'Ajustar Movimentação', 'Cadastrar Formas PGTO', 'Cad. nova conta gerencial', 'Imprimir', 'Ajuda', 'Maximizar', and 'Fechar'. A search bar is located below the menu bar, with fields for 'Mês: Exib. todos', 'Ano: 2021', and 'Pesquisa:'. To the right of the search bar is a 'Saldo Atual:' field. The main area is titled 'Movimentação' and contains a table with the following columns: 'Data', 'Historico', 'FormaPgto', 'Entrada', and 'Saída'. The table is currently empty.

Fonte: Sistema Smb Store (2021)

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito principal deste trabalho foi identificar como estava a prática empresarial da Mercearia Barra Funda, como funciona seus sistemas de controle e as dificuldades e facilidades do software usado até então. Foi constatado que o sistema utilizado não supria as necessidades da empresa e que seria necessário um novo software, que integrasse todos os setores de forma rápida, que não tenha alto custo, transmita segurança e confiabilidade. Com o sistema ERP, ganha-se uma visão geral da empresa, tanto no aspecto financeiro, quanto gestão de estoques, facilitando a comunicação entre diversos setores. Isso torna mais fácil apontar as áreas que necessitam de reparos, assim como quais os pontos que estão gerando os resultados significativos. Porém, para que se tenha o resultado esperado, não basta apenas adquirir um novo software. Tem que investir em treinamento, capacitação, não desistir no primeiro obstáculo encontrado, ser perspicaz e empreendedor.

Também ficou comprovado que o sistema ERP é um projeto organizacional, abrangendo todas as pessoas da empresa, desde a direção até os usuários finais, sendo todos os envolvidos responsáveis pelo sucesso ou fracasso desse projeto.

O sistema ERP não resolverá todos os problemas da empresa, pois não terá como tomar decisões sozinho, mas os benefícios prometidos e esperados com sua implantação, facilmente visualizados pela integração de informações, faz com que se tenha confiança no mesmo, possibilitando uma boa estruturação e gerenciamento do projeto. Com todos caminhando na mesma direção, torna-se mais fácil a tomada de decisões e soluções de problemas, sempre em prol de benefícios, gerando lucratividade, essencial para o crescimento da empresa.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 14724**: Informação e documentação. Trabalhos Acadêmicos - Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ANGELO, C.F. (coord.), 1994, p. 15, **Varejo - modernização e perspectivas**, São Paulo, Atlas-Provar.

BUCKHOUT, Scott; FREY, Edward; NEMEC JR., Joseph. **Por um ERP eficaz**. HSM Management. p. 30-36, set./out. 1999.

COUTINHO, L., CASSIOLATO, J.E., SILVA, A.L.G., 1995, "**Telecomunicações, Globalização e Competitividade**". In: Coutinho, L. Cassiolato, J.E., Silva, A.L.G. (Coords.), **Telecomunicações, Globalização e Competitividade**, Introdução, Campinas, Papirus.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Transformando ideias em negócios**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

ELY, Richards T. and RESS, Ralf H. **Outline of economics**, 6° ed. 1937, p. 488.

ERP: o que é e como funciona o sistema de gestão empresarial. <https://www.senior.com.br/sistema-erp-o-que-e-e-como-funciona>. Acesso em: 07 set. 2021

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HABERKORN, Ernesto. **Teoria do ERP** (Enterprise Resource Planning). 1. Ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

O que é um sistema ERP? Conheça conceitos e aplicações. <<https://www.razem.com.br/afinal-o-que-e-um-sistema-erp-conheca-conceitos-e-aplicacoes-aqui/>> Acesso 21 set 2021

POPPER, K.R. **Conhecimento objetivo**. São Paulo: EDUSP, 1975.

SANTOS, Fernando de Oliveira. **Dificuldades na Implantação do Sistema ERP em Empresa de Médio Porte: Um Estudo de Caso.** (2014) Acesso 07 nov 2021.

SCHUMPETER, J. Can Capitalism Survive? New York: Harper and Row, 1952. p.72.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 22. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2002.

SOUZA, Cesar Alexandre. **Sistemas integrados de gestão empresarial: estudos de casos de implementação de sistemas ERP.** (2000). Acesso 07 nov 2021.

SPITALIERE, Juliana. **Como um sistema de gestão empresarial pode revolucionar a rotina da empresa** <blog.contaazul.com/sistema-de-gestao-empresarial> Acesso 21 set 2021

ZWICKER, Ronaldo; SOUZA, C. A. **Sistemas ERP: Conceituação, Ciclo de Vida e Estudos de Casos Comparados.** In; SOUZA, C. A.; SACCOL, A.Z. **Sistemas de MRP no Brasil: (Enterprise Resource Planning): Teorias e Casos.** 1. Ed. São Paulo: atlas, 2003.