

A IMPORTÂNCIA DO ERP NA GERÊNCIA DE PEQUENOS NEGÓCIOS THE IMPORTANCE OF ERP IN SMALL BUSINESS MANAGEMENT

Yan Vieira dos Santos

Graduando em Gestão de Tecnologia da Informação
yanvieira2011@hotmail.com

Resumo: O presente artigo visa investigar a importância do Sistema de Gestão Empresarial no processo gerencial de negócios em pequena escala. A presença do chamado ERP em grandes negócios já é uma realidade nos controles das informações gerenciais, entretanto os pequenos negócios, na busca por competitividade e inovação, vêm aderindo a essa ferramenta tecnológica, a fim de se destacar e crescer nos negócios. O estudo explicita o modo de contribuição dessa funcionalidade no âmbito das pequenas empresas. Utilizou-se a metodologia de estudo de caso, que abrangeu quatro empresas de diferentes ramos (moda masculina, moda feminina, produção de bolos e mercadinho). Depreende-se que os sistemas ERP trouxeram inovações e ganhos gerenciais e financeiros para as empresas investigadas, mantendo o controle de caixa, fluxo de produtos e, em sua maioria, aumentando o poderio de vendas, nutrindo numa única resolução a administração de recursos primordiais para o funcionamento organizacional.

Palavras-chave: ERP, Gerência, Negócios, Pequenas Empresas.

Abstract: This article aims to investigate the importance of the Business Management System in the small-scale business management process. The presence of the so-called ERP in large businesses is already a reality in the management information controls, however small businesses, in the search for competitiveness and innovation, have been adhering to this technological tool, in order to stand out and grow in business. The study explains how this functionality contributes to small businesses. The case study methodology was used, which covered four companies from different branches (men's fashion, women's fashion, cake production and market). It appears that the ERP systems brought innovations and managerial and financial gains for the investigated companies, maintaining control of cash, product flow and, for the most part, increasing sales power, nurturing in a single resolution the management of

essential resources for organizational functioning.

Keywords: ERP, Management, Business, Small Business.

INTRODUÇÃO

A tecnologia transcende vários meios na realidade atual, e com o comércio não é diferente. A evolução com que as tecnologias têm se inserido no mercado econômico, facilita o crédito entre consumidores, aumenta a competitividade empresarial e aperfeiçoa a gerência das atividades empresariais.

O Sistema Integrado de Gestão (*Enterprise Resource Planning - ERP*) tornou-se uma ferramenta comum no meio privado e tem trazido resultados significativos às organizações, possibilitando a integração das informações em uma base única de dados e a geração de relatórios em todos os níveis hierárquicos da organização, por meio do cruzamento de dados. (SHIOSE et al., 2012)

Os sistemas integrados têm se mostrado uma fórmula de sucesso, mas é importante ressaltar que o investimento em tecnologia isoladamente não é suficiente. A relação de custo-benefício deve ser analisada, a fim de identificar se a inserção do sistema logrou êxito no negócio ou trouxe apenas custos adicionais.

O objetivo desta pesquisa é investigar os sistemas ERP nesse contexto de pequenas empresas, analisando os benefícios competitivos que os mesmos proporcionaram aos negócios.

REFERENCIAL TEÓRICO

O Sistema Integrado de Gestão (ERP) é um sistema capaz de integrar as informações dos vários setores de uma organização, pois utiliza o conceito de uma única base de dados, permitindo a melhoria contínua dos processos e atendendo a necessidade de informações com as características da confiabilidade, disponibilidade e rapidez (LAUDON; LAUDON, 2007).

O ERP surge como uma resposta à questão de como melhor controlar e sincronizar a organização para ir ao encontro às necessidades dos seus clientes, otimizando, concomitantemente, a utilização dos recursos disponíveis (CARTON; ADAM, 2010).

O ERP tem como característica a modularidade, ou seja, a organização pode escolher os módulos a serem aplicados à sua realidade, havendo interação e rotatividade de informações instantaneamente. Na figura 1, esquematizam-se os módulos mais requisitados no sistema ERP.

integralizados todos os departamentos ou, no mínimo, todos os setores importantes da organização, facilitando a comunicação interdepartamental, fazendo com que essa agregação se torne lucrativa para a empresa.

A Deloitte Consulting (1998) define ERP como:

“[...] um pacote de software de negócios que permite a uma companhia automatizar e integrar a maioria de seus processos de negócio, compartilhar práticas e dados comuns através de toda a empresa e produzir a acessar informações em um ambiente de tempo real”.

Entre outros benefícios, podem-se elencar os seguintes:

Figura 1: Módulos de um sistema ERP



Fonte: Soares (2013)

Com esse tipo de sistema, estão

Quadro 1 – Vantagens de um ERP

VANTAGENS	DEFINIÇÃO / BENEFÍCIO
Melhoria dos processos de trabalho	Os fornecedores de ERP realizam pesquisas para definir os melhores processos de negócios para uma organização, procurando as características de empresas que são líderes no mercado e as combinam com novas tecnologias e pesquisas. O ERP pode ser adaptado às necessidades da organização e atender aos seus pontos críticos, garantindo melhoria aos processos de trabalho.
Acaba com sistemas antigos e inflexíveis	A implantação de um sistema ERP torna a organização capaz de eliminar os sistemas separados e substituí-los por um único conjunto integrado de aplicações. Um sistema ERP ajuda a associar as capacidades dos sistemas de informação da organização com suas necessidades dentro dos seus processos, mesmo com a evolução dessas necessidades.
Acesso às informações para a tomada de decisão	O ERP funciona por meio de uma base de dados interligados e utiliza um conjunto de dados para sustentar todas as funções de uma organização. Assim, os processos podem ser administrados pelo sistema desde o início evitando a análise de unidades operacionais separadamente, a coordenação de suas informações manualmente ou a conciliação de seus dados com outra aplicação. O resultado é uma organização que se apresenta sem emendas, externa e internamente.
Diminuição de repetições, erros e retrabalho	Pelo fato de o sistema ERP trabalhar com uma única base de dados, evita-se a ocorrência de duplicação de informações. O sistema integrado permite que todos os setores necessários sejam atualizados com o lançamento de uma nova informação, evitando o erro nos processos administrativos, por uma informação não lançada ou lançada de forma incorreta em algum dos setores, consequentemente, evitando o retrabalho pelos erros ocorridos.
Velocidade	O sistema ERP traz a vantagem de aumento significativo da velocidade nos processos. Sua forma integrada de tratar as informações permite a atualização instantânea de todos os documentos que necessitem das mesmas, proporcionando eficácia ao trabalho executado.
Satisfação	Como consequência desta velocidade trazida aos processos está a satisfação do cliente em um bom serviço prestado e do funcionário por evitar a perda de tempo desnecessária. A precisão das informações e o armazenamento das mesmas proporcionam eficiência aos processos, auxiliando na tomada de decisão e trazendo satisfação aos clientes internos e externos.

FONTE: SHIOSE et al. (2012, p.5)

Além das vantagens apresentadas, pode-se ressaltar a eliminação da utilização de interfaces, diminuição da quantidade de processos internos, eliminação da redundância de atividades, redução do tempo dos processos gerenciais, fuga de erros humanos em cálculos de tributos e pagamentos, auxílio na elaboração de estratégias operacionais etc. Todos esses benefícios estão ligados aos fatores de eficiência, eficácia, assertividade e economicidade.

Para Delmar e Shane (2003), o planejamento fornece três benefícios às pessoas

envolvidas no desenvolvimento da empresa: planejar facilita a tomada de decisão mais rápida, ao identificar informações em falta sem primeiro comprometer os recursos; planejar fornece ferramentas para gerir o fornecimento e a procura de recursos de uma forma que evita o consumo de tempo; planejar, ao definir objetivos concretos, identifica as ações a tomar para alcançar os objetivos mais prontamente.

Poston e Grabski (2001) consideram que os sistemas de ERP são capazes de fomentar uma melhoria da tomada de decisão,

fornecendo aos decisores informações precisas e oportunas de toda a empresa.

Bruzarosco (2005) afirma que a gerência por processos é uma abordagem para o gerenciamento e inovação dos procedimentos. Ela é a identificação, compreensão e gerenciamento dos processos de negócio que interagem com pessoas e sistemas, interna e externamente à empresa.

Os processos organizacionais devem compor uma grande cadeia, com objetivos definidos e separados, porém devem estar integrados no âmbito geral. As empresas devem fazer um profundo estudo desses processos, pois os mesmos necessitam um método mentor. São processos-chave para o êxito organizacional: a modelagem, a análise, a simulação, a avaliação, a execução e o gerenciamento de processos de negócio

METODOLOGIA

A pesquisa diz respeito a um estudo de caso descritivo, abordando dados qualitativos a respeito dos sistemas utilizados em pequenos negócios, configurando-se no objeto de estudo. Possui características próprias, dentre as quais se destacam:

severidade, objetivação, originalidade de coerência (PRODANOV; FREITAS, 2013).

As empresas escolhidas para o estudo localizam-se na cidade de Propriá, Sergipe, sendo de ramos diferentes de comércio: uma loja de produtos de moda masculina, uma loja de produtos de moda feminina, um comércio de fabricação de bolos e um mini-mercado.

Para a coleta dos dados, utilizou-se um questionário elaborado com temáticas voltadas à importância e benefícios que o ERP trouxe para a organização, sendo aplicado aos proprietários de cada empreendimento. Os demais funcionários de cada empresa foram excluídos da pesquisa, pelo fato que a implementação dos sistemas não envolve questões técnicas sobre o trabalho exercido pelos mesmos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diferentes abordagens se fizeram necessárias para a contemplação do âmbito de todas as empresas no estudo. Nos quadros a seguir, dados e análises estão expostas, de acordo com a temática da pesquisa. Para a exposição dos resultados, temáticas foram divididas para melhor compreensão.

TEMÁTICA 1 – MOTIVOS DE ESCOLHA

Quadro 2: Comparação dos motivos que levaram à escolha de softwares ERP

PERGUNTA	MODA MASCULINA	MODA FEMININA	COMÉRCIO DE BOLOS	MINIMERCADO
Por que a empresa escolheu esse tipo de sistema?	Controle do caixa e valores dos clientes que compram no crediário.	Controle de caixa.	Controle de caixa, melhor elicitação de fornecedores, interação.	Controle de todos os setores: caixa, fornecedores, estoque, funcionários.
Houve uma avaliação minuciosa do software?	Sim	Sim	Sim	Sim
Existiram comparações com outros softwares antes da escolha atual?	Não	Sim	Sim	Sim

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Percebeu-se, com as respostas, que as empresas investigadas estão em busca de ferramentas tecnológicas para centralizar o controle num software ERP para obter maior segurança. O mini-mercado mostrou-se com

uma maior abrangência de módulos pelo porte maior que as outras empresas. Já a empresa de moda masculina mostrou-se a única que não realizou comparativos com outros sistemas, aderindo ao atual em funcionamento.

TEMÁTICA 2 – IMPLANTAÇÃO

Quadro 3 – Comparação da implantação de softwares ERP

PERGUNTA	MODA MASCULINA	MODA FEMININA	COMÉRCIO DE BOLOS	MINI-MERCADO
Necessitou-se a compra de novos itens de hardware?	Não	Não	Sim	Sim
Houve necessidade de um técnico de manutenção para implementação do software?	Não	Não	Não	Sim
Houve treinamento para os funcionários?	Não	Sim	Não	Sim

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Depreende-se das respostas que a compra do *hardware* pelas empresas que assim optaram se fez necessária mediante os negócios não possuem ainda nenhum equipamento do tipo. No processo de implementação, o mini-mercado necessitou de um técnico pela

maior abrangência de funcionários e porte de negócio, visto que nos outros casos a instalação foi de maneira intuitiva e online. Quanto ao treinamento de funcionários, o mini-mercado e a loja de moda feminina não abriram mão da prática.

TEMÁTICA 3 – O SOFTWARE

Quadro 4 – Comparação do softwares ERP

PERGUNTA	MODA MASCULINA	MODA FEMININA	COMÉRCIO DE BOLOS	MINI-MERCADO
O Software tem suas informações integradas numa mesma base de dados?	Sim	Sim	Sim	Sim
O software atendeu às expectativas?	Totalmente	Parcialmente	Totalmente	Totalmente
Houve ganhos com o uso do software?	No controle de clientes e caixa	Agilidade	Agilidade e análise dos insumos	Controle de caixa, de estoque e crédito.

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Observou-se que apenas a empresa de moda feminina não obteve uma expectativa à altura do *software*. Entretanto, observou-se ganhos nas demais empresas em áreas de atuação do ERP, inclusive na citada anteriormente, em aspectos

diversos, mencionados no quadro 1. De tal modo, podem-se elencar os fatores de sucesso e insucesso que o sistema ERP causou nas empresas que serviram de objeto de estudo da pesquisa.

EMPRESA DE MODA MASCULINA

Quadro 5 – Pontos positivos e negativos da empresa de moda masculina

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de fluxo de caixa • Atendeu as expectativas na sua implantação • Melhora de processos • Aumento de vendas • Implantação intuitiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Não redução de despesas • Não há um técnico de suporte para possíveis danos maiores

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

EMPRESA DE MODA FEMININA

Quadro 6 – Pontos positivos e negativos da empresa de moda feminina

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de fluxo de caixa • Melhora de processos • Treinamento especializado • Ganho em agilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Não atendimento de expectativas gerais • Sem aumento de lucros

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

EMPRESA DE PRODUÇÃO DE BOLOS

Quadro 7 – Pontos positivos e negativos da empresa de produção de bolos

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de fluxo de caixa • Ganho em agilidade • Listagem de fornecedores • Listagem de insumos • Controle de estoque 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento das despesas • Não há um técnico de suporte para possíveis danos maiores

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

MINI-MERCADO

Quadro 8 – Pontos positivos e negativos da empresa de produção de bolos

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de fluxo de caixa • Listagem de fornecedores • Controle de estoque • Ganho em agilidade • Controle de crédito de clientes • Treinamento especializado • Integralização de áreas • Aumento de vendas 	<ul style="list-style-type: none"> • Não redução de despesas

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando-se o objetivo central desta investigação, que visa examinar a relevância dos Sistemas Integrados de Gestão em pequenos negócios, conclui-se que esse tipo de *software* trouxe inúmeras melhorias na questão gerencial, processual e ágil, alavancando um ambiente organizacional bem estruturado. A sua implementação possibilitou o crescimento em vendas e em outras modalidades, dotando um controle central no ERP, que também ofereceu uma maior segurança aos dados que ali foram alimentados.

Cabe ressaltar que a metodologia de trabalho com a inserção do ERP é totalmente diferente, e detém tempo para adaptação, entretanto contribui na modernização, integração e vantagem competitiva, além de mão de obra qualificada para o uso do software e uma estrutura compacta.

Apesar dos custos que envolvem o ERP, constatou-se um maior número de pontos positivos quando comparados aos negativos, levando à aprovação de uso, que cada vez mais, configura-se como essencial aos pequenos negócios, para não cair em obsolescência com a economia atual.

REFERÊNCIAS

BRUZAROSCO, Donizete C. *Modelo de apoio para uma integração efetiva entre as tecnologias da qualidade, de gerência por processos e da informação, nas organizações*. 2005. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CARTON, F. e ADAM, F., *Toward a model for*

determining the scope of ICT integration in the enterprise: the case of enterprise resource planning (ERP) systems, The Electronic Journal Information Systems Evaluation, Vol. 13, Issue 1, 2010.

DELMAR, F.; SHANE, S., *Does business planning facilitate the development of new ventures?*, Strategic Management Journal, 2003.

DELOITTE Consulting. *ERP's Second Wave: Maximizing the Value of ERP-Enabled Processes*. Relatório de pesquisa publicado pela Deloitte Consulting. 1998.

LAUDON, J. P.; LAUDON, K. C. *Sistemas de informação gerenciais*. 7 ed. São Paulo: Pearson, 2007.

POSTON, R.; GRABSKI, S., *Financial impacts of enterprise resource planning implementations*, International Journal of Accounting Information Systems, 2001.

PRODANOV, C. C. e FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico [recurso eletrônico]*, 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>

SHIOSE, Suellen F. et al. *Sistemas Integrados de Gestão: Alternativa Contemporânea Eficaz de Gerenciamento e Planejamento para Instituições Públicas De Ensino. IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, Rio de Janeiro, 2012.

SOARES, G.M. Ana. *A Importância do Enterprise Resource Planning nas Pequenas e Médias Empresas – O Caso Tridec*. Orientadora: Dra. Lúcia Santos. Projeto Integrador (Mestre em Gestão Empresarial) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra, 2013.