



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

A INFLUÊNCIA DE UM SISTEMA ERP NA GESTÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PRIVADA EM SÃO LUIS - MA

LUIZ MÁRIO MEDEIROS TORRES
ORIENTADOR: PROF. DR. ADEMIR DA ROSA MARTINS

**São Luís
2014**

Introdução

✓ Introdução

Referencial Teórico

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Organizações > vantagens > informação >
decisões > resultados

Necessidades específicas > informações
divididas > retrabalho > erro

ERP > base de dados unificadas > integração

Objetivos

✓ Introdução

✓ *Objetivos*

Referencial Teórico

A Organização

Pesquisada

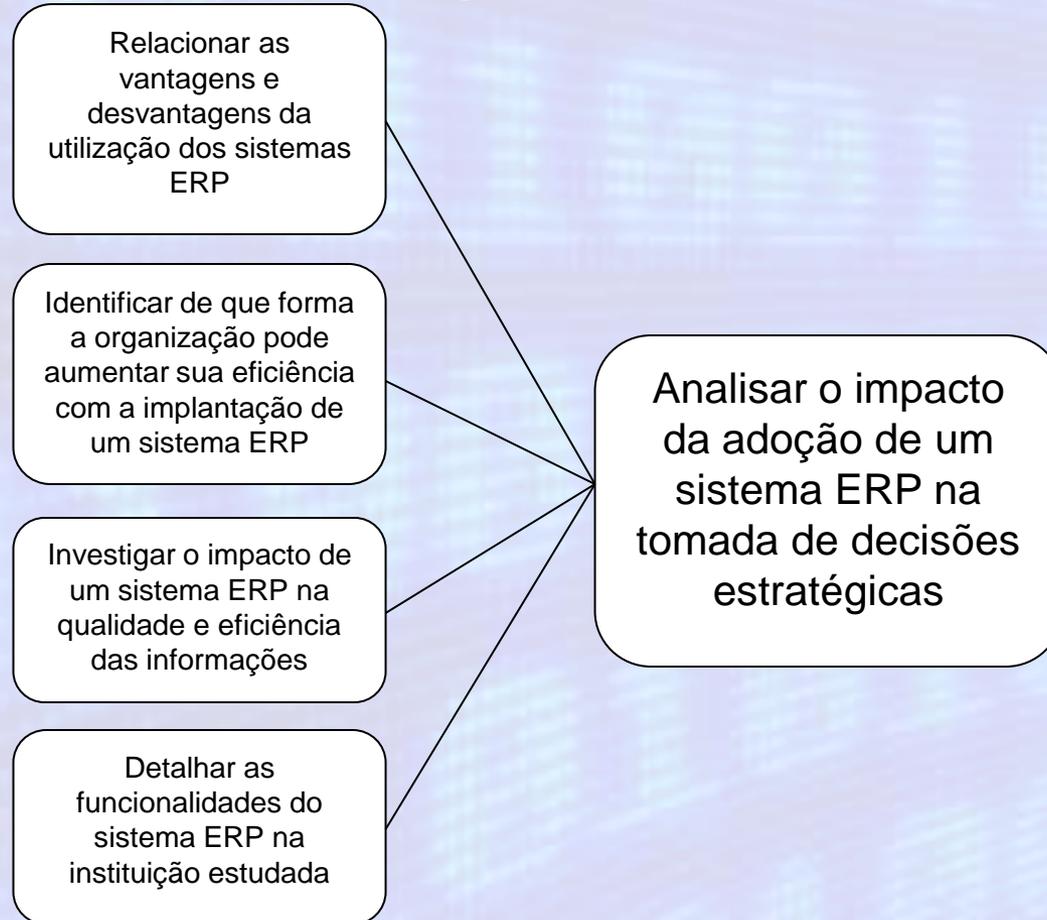
Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Figura 1– Objetivos Geral e Específico



Fonte: Autoria própria

Referencial Teórico

Tecnologia da Informação

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Tecnologia da
Informação*

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Segundo Rezende e Abreu (2005), “são recursos computacionais e tecnológicos que visam a geração e a utilização da informação dentro da visão da gestão de TI e do conhecimento”.

Para Walton (1993), a tecnologia da informação concentra as contribuições da tecnologia e da administração para estabelecer uma estratégia integrada (negócios + organização + tecnologia), projetar e instalar sistemas de informação e as coerentes mudanças organizacionais.

Referencial Teórico

Sistemas de Informação

Para Oliveira (2000, p. 47), o objetivo do SI é transformar dados em informação.

“Sistema de informações é o processo de transformação de dados em informações.”

Bazzoti (1997)

- Atender as reais necessidades dos usuários;
- Estar centrados no usuário (cliente) e não no profissional que o criou;
- Atender ao usuário com presteza;
- Apresentar custos compatíveis;
- Adaptar-se constantemente às novas tecnologias de informação;
- Estar alinhado com as estratégias de negócios da empresa.

Diógenes (2006, p. 4): Dado, Informação e Processamento.

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Sistemas de
Informação*

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Referencial Teórico

Sistemas de Informação

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Sistemas de*

Informação

Figura 2– Características e funcionamento básico de um sistema



Fonte: PADOVESE, Clóvis Luis (2000, p. 33)

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Referencial Teórico

Sistemas ERP

Segundo Colangelo Filho (2001, p.17)
Sem definição precisa e inquestionável

- Automatizar e integrar parcela substancial de processos de negócios, abrangendo finanças, controles, logísticas (suprimentos, fabricação, distribuição e vendas) e recursos humanos;
- Compartilhar dados e uniformizar processos de negócios;
- Produzir e utilizar informações em tempo real

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Sistemas ERP*

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Referencial Teórico

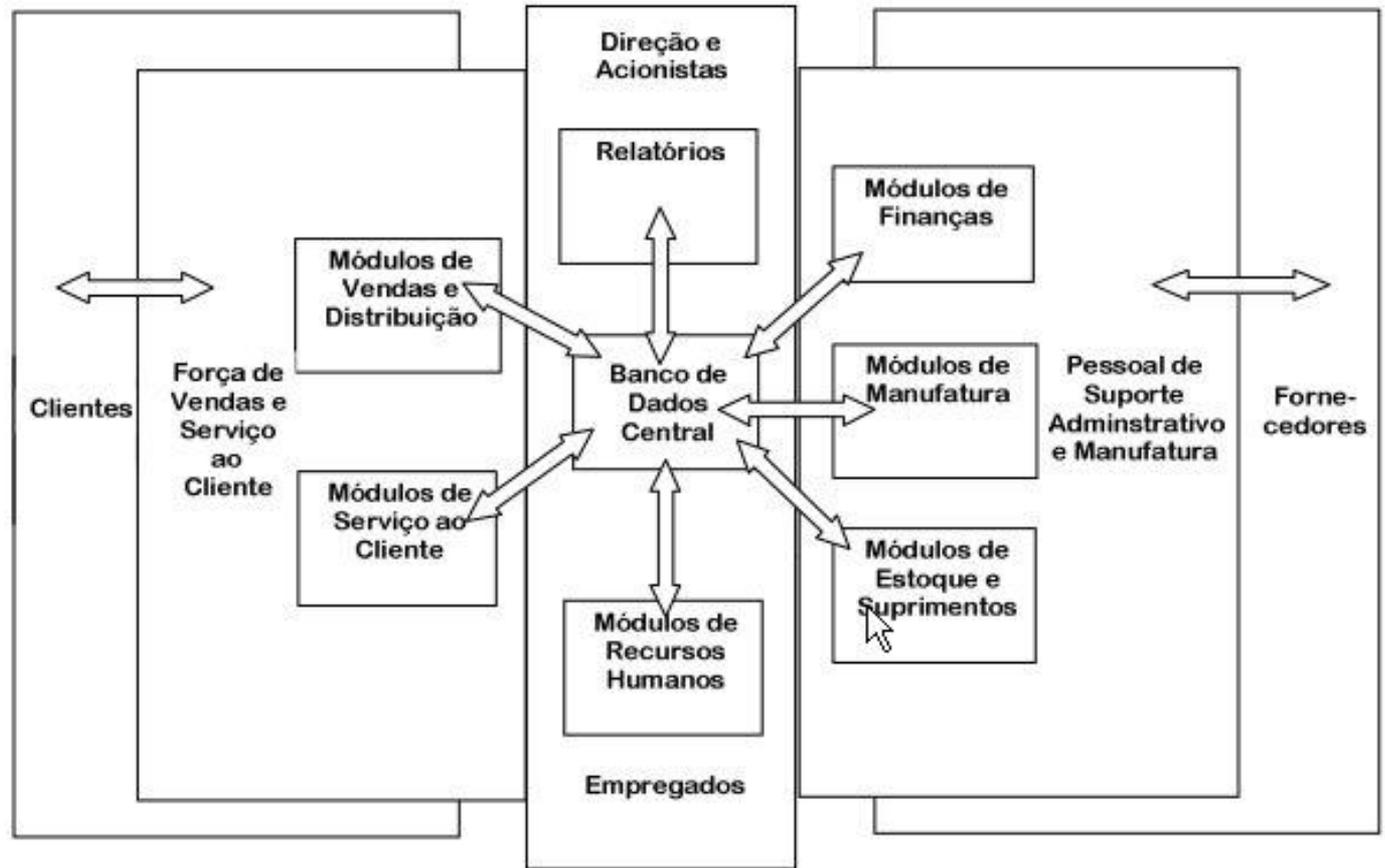
Sistemas ERP

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Sistemas ERP*

Figura 2 – Modelo de estrutura de um sistema ERP



Fonte: Adaptado de Dávalos; Lopes (2004, p.3)

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

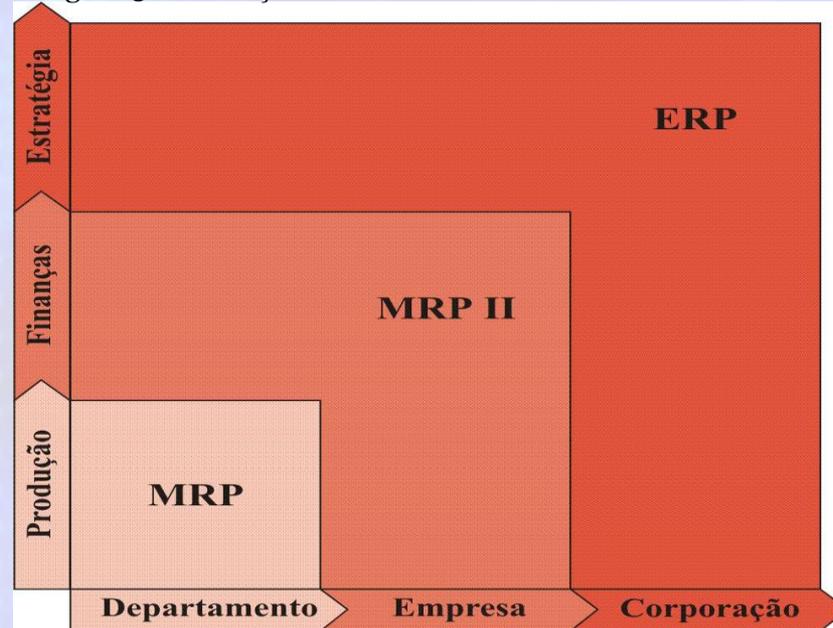
Conclusão

Referências

Referencial Teórico

Sistemas ERP

Figura 3 – Evolução dos sistemas



Fonte: Colângelo (2001, p. 21)

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ *Sistemas ERP*

A Organização

Pesquisada

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Anos 70 - MRP - “*Material Requirement Planning*” (Planejamento de Necessidades de Materiais)

Anos 80 e início dos anos 90 - MRP II - “*Manufacturing Resources Planning*” ou Planejamento de Recursos de Manufatura.

A partir dos anos 90 - ERP, “*Enterprise Resource Planning*” ou Planejamento de Recursos da Empresa.

A Organização Pesquisada

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização

Pesquisada

- ✓ *Sistema utilizado*

Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

Atividade econômica: educação

Início das atividades: Década de 1940

Educação básica > Cursos superiores

O sistema utilizado

Multinacional

Aplicativos que trabalham de forma integrada sobre uma mesma base de dados.

Instituição de ensino - Qualidade

Metodologia

✓ Introdução

✓ Referencial Teórico

✓ A Organização

Pesquisada

✓ Metodologia

Resultados

Conclusão

Referências

- Pesquisa aplicada.
- De natureza descritiva.
- Abordagem qualitativa.

Metodologia

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ **Metodologia**
- Resultados
- Conclusão
- Referências

- Fontes de pesquisa:
- Estudo de caso, embasada em pesquisa bibliográfica.
- 160 usuários ativos. Destes, 90% são operadores, responsáveis, direta ou indiretamente, pela alimentação de dados.
- Entrevistas com usuários em cargos de gerência

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- ✓ Conclusão
- ✓ Referências

Tabela 1- Distribuição por área de atuação

Área de atuação	Quantidade
Central de Atendimento	1
Departamento de Normas e Documentos	1
Diretoria Administrativa	2
Departamento Financeiro	2
Tecnologia da Informação	2
Secretaria Acadêmica	2
Secretaria Escolar	1
Total	11

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Tabela 2- Tempo de atuação na empresa

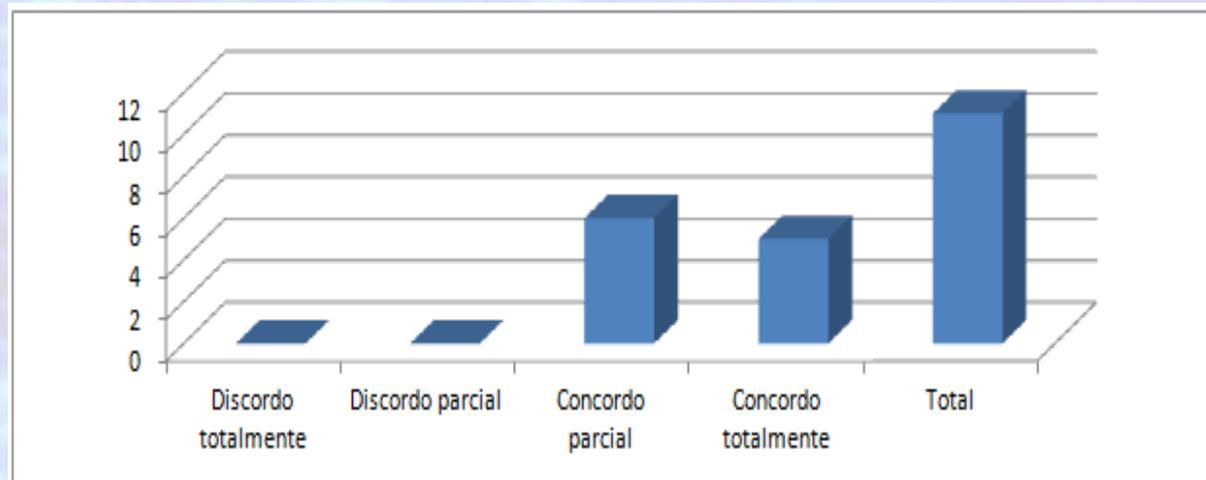
Tempo na empresa	Quantidade
Até 02 anos	1
De 03 a 05 anos	6
Acima de 05 anos	4
Total	11

Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 1 – Qualidade das informações gerenciais



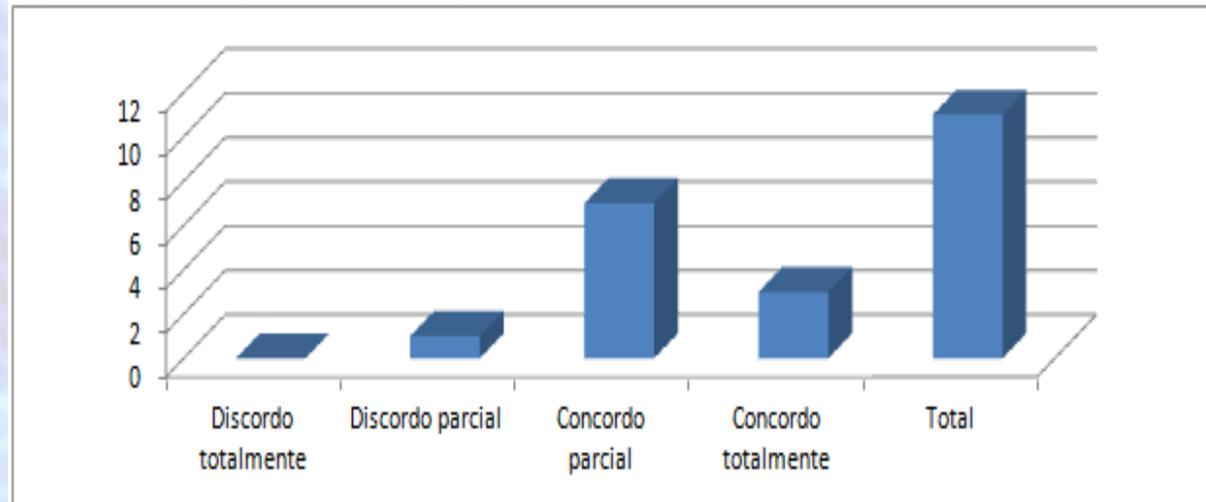
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

05 concordam totalmente e 06 concordam parcialmente. Observa-se que todos concordam, parcial ou totalmente, que houve significativo aumento no nível de qualidade das informações gerenciais, demonstrando que, após o início da implantação do sistema, as informações se tornaram mais confiáveis, tempestivas e mais sigilosas.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 2 – Flexibilidade dos processos de gestão



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

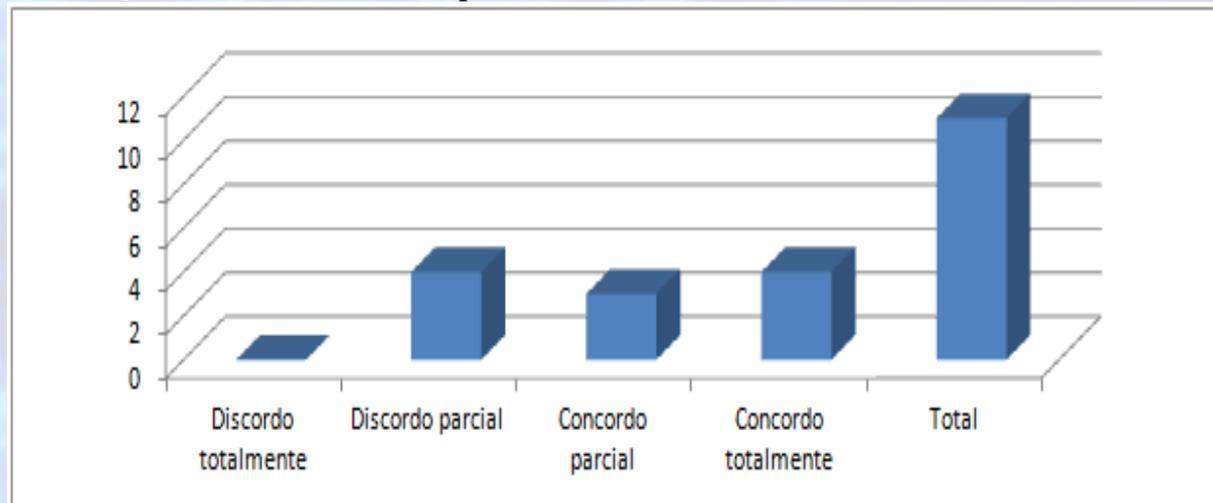
03 concordaram totalmente, 07 concordaram parcialmente e 01 discordou parcialmente.

As respostas levam à conclusão de que os processos de planejamento, execução e controle, com a utilização do sistema, são atendidos, pelo menos de forma parcial, e correspondem à maioria das expectativas esperadas pelos gestores.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 3 – Tomada de decisões a partir do sistema ERP



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

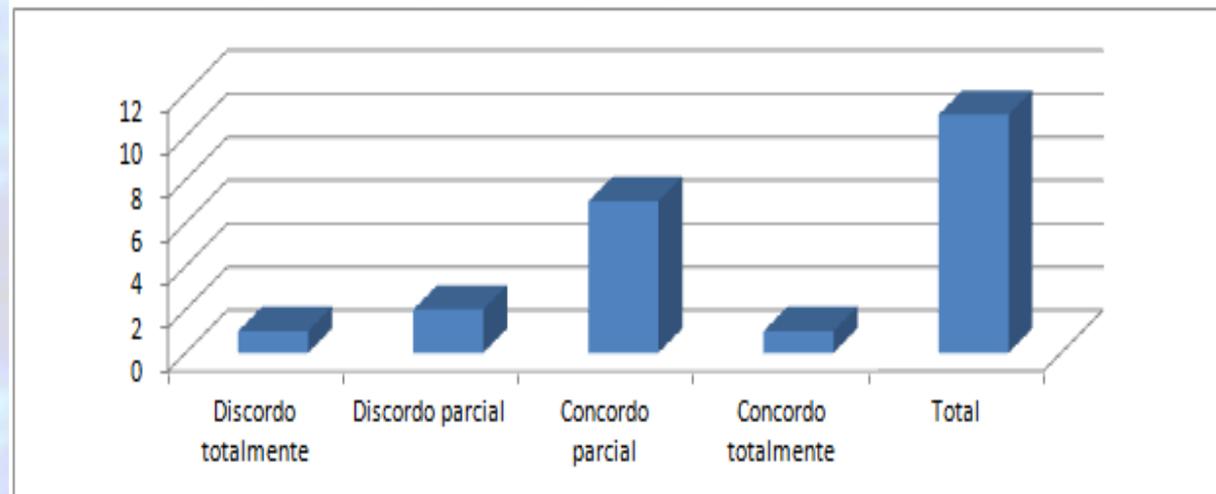
04 dos respondentes declararam concordar totalmente, e outros 03 parcialmente, e consideraram que o uso do sistema propicia, por meio das informações disponíveis, a tomada de decisões mais acertadas.

Embora 04 dos respondentes terem declarado discordar parcialmente da assertiva. O motivo, apurado em entrevista, seria o fato de os relatórios que poderiam subsidiar tomadas de decisões encontrarem-se em fase de reformulação

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 4 – Avaliação do desempenho da empresa pelos relatórios do sistema



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

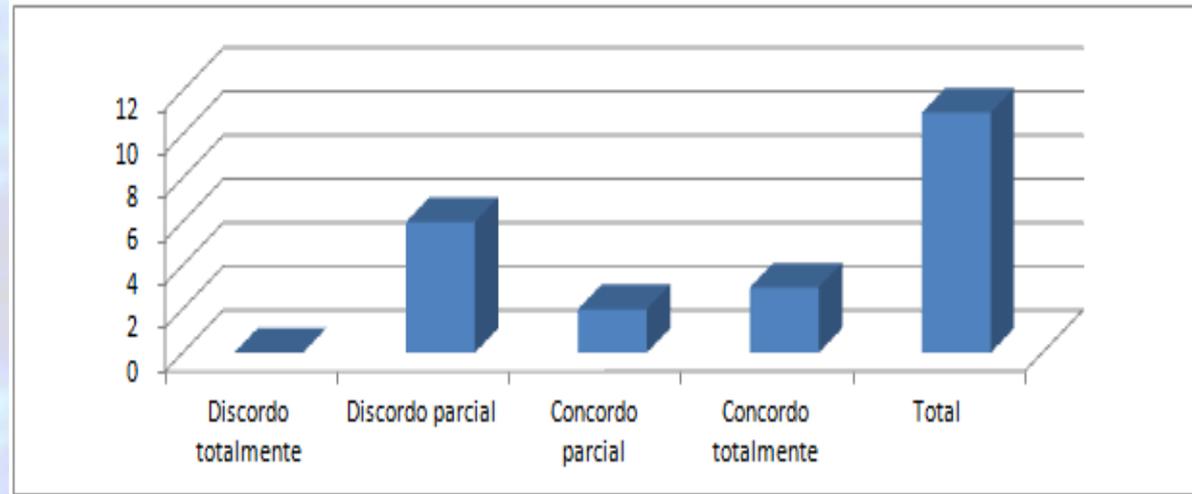
07 concordaram parcialmente e 01 concordou totalmente, 02 discordaram parcialmente e 01 discordou totalmente.

Segundo os que discordaram, as informações oriundas do sistema, não podem por si só, embasar uma avaliação do desempenho da organização. Para tanto, seriam necessários dados de origem extra-sistema, como por exemplo, as pesquisas junto aos clientes.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 5 – Diminuição do nível de retrabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

06 responderam que discordam parcialmente, enquanto 03 concordam totalmente e 02 concordam parcialmente.

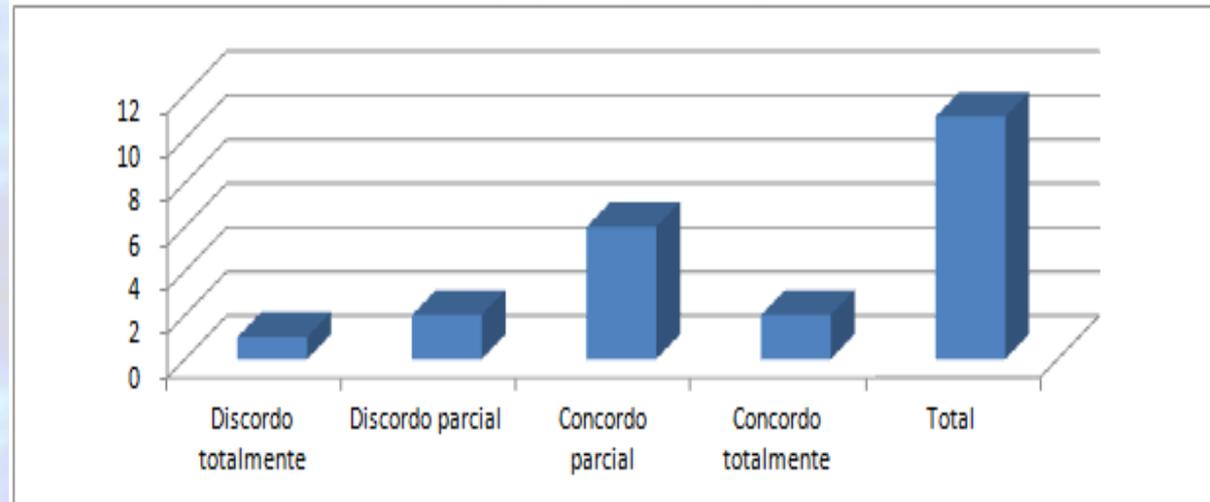
Ocorreu diminuição de retrabalho em alguns setores.

Ainda existe retrabalho em outros departamentos (período de implantação, com a necessidade de ajustes dos dados inseridos)

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 6 – Aumento no nível de integração da gestão empresarial.



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

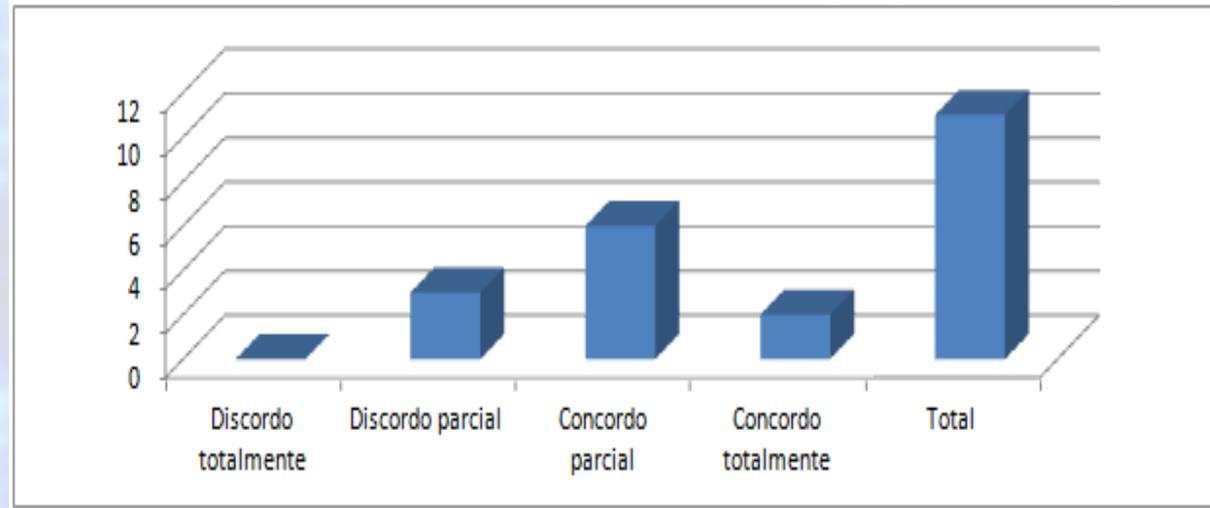
06 responderam que concordam parcialmente, 02 concordam totalmente, 02 discordam parcialmente e 01 discorda totalmente.

O número dos que concordam parcial somado aos que concordam totalmente leva à conclusão de que houve melhoria no nível de integração da gestão. Informações antes isoladas por departamento, agora são passíveis de processamento integrado, o que dá mais agilidade na obtenção de informações relevantes necessárias ao gestor.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 7 – Aumento Atendimento às necessidades de informações gerenciais dos departamentos



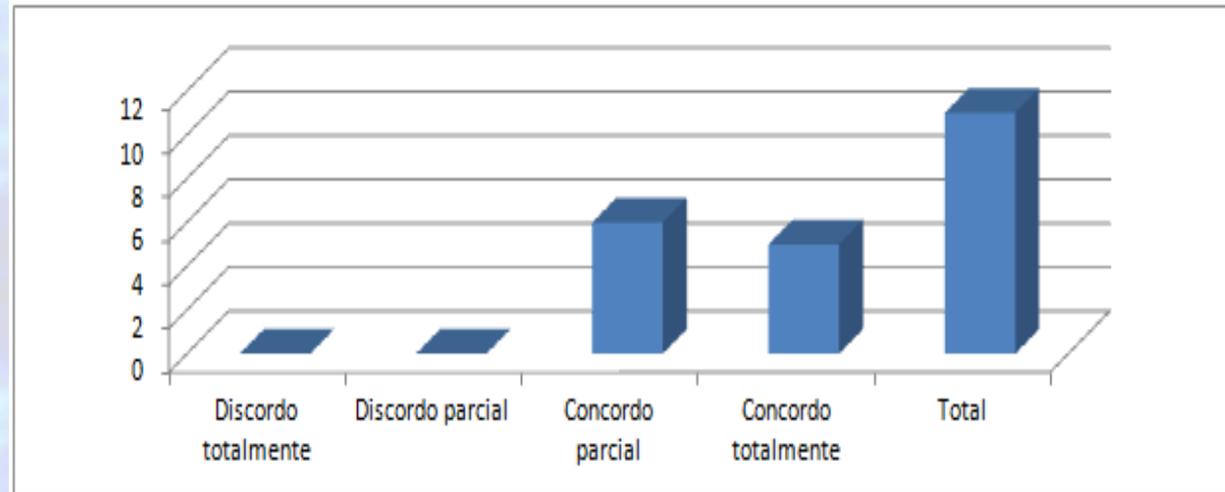
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

02 respondentes concordaram totalmente, e 06 confirmaram parcialmente a melhoria, enquanto que 03 discordaram parcialmente. As respostas indicam que o atendimento precisa de um pequeno ajuste para que as informações gerenciais possam ser satisfatórias para os gestores.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 8 – Melhorias na qualidade das informações



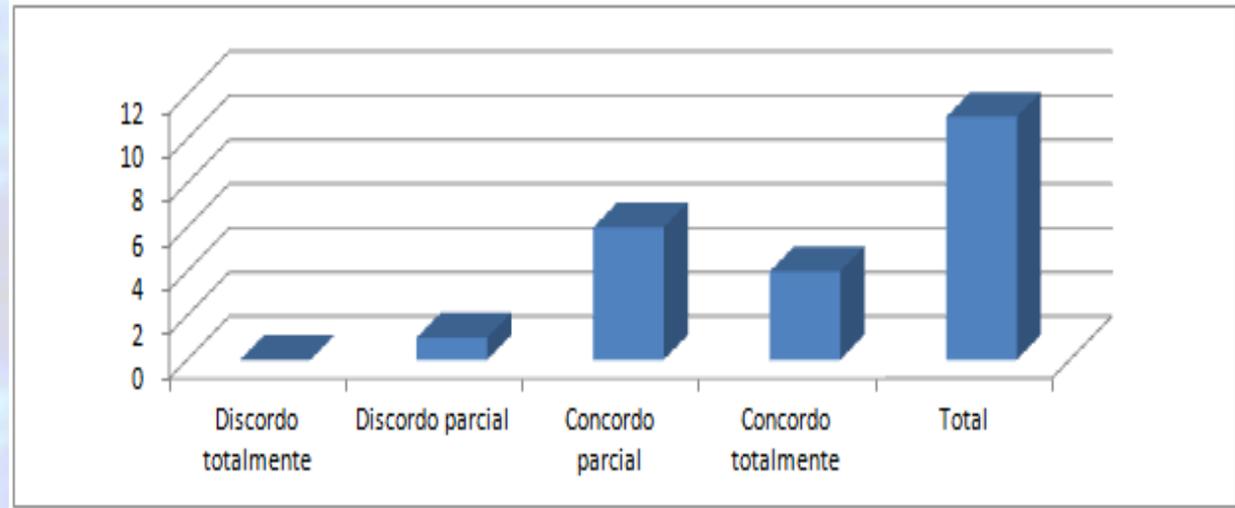
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

05 dos respondentes concordam totalmente e 06 concordam parcialmente. O resultado obtido indica que as informações geradas pelo sistema têm atendido, embora que parcialmente, às perspectivas dos gestores no embasamento de tomada de decisões, não houve discordância em relação à assertiva.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 9 – Unificação das informações



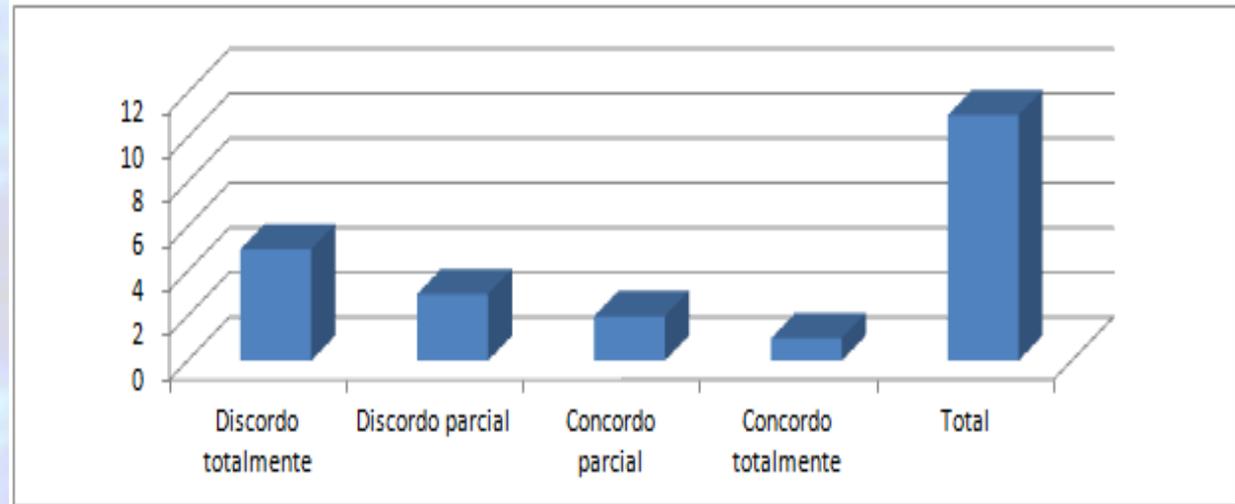
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

06 concordam parcialmente e 04 concordam totalmente, apenas 01 discorda, e de forma parcial. O que significa dizer que houve uma melhora razoável em relação à situação anterior, quando o sistema ainda não operava. A partir do início da implantação do ERP, as informações passaram a fluir com mais praticidade entre os vários departamentos da instituição.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 10 – Diminuição dos relatórios impressos



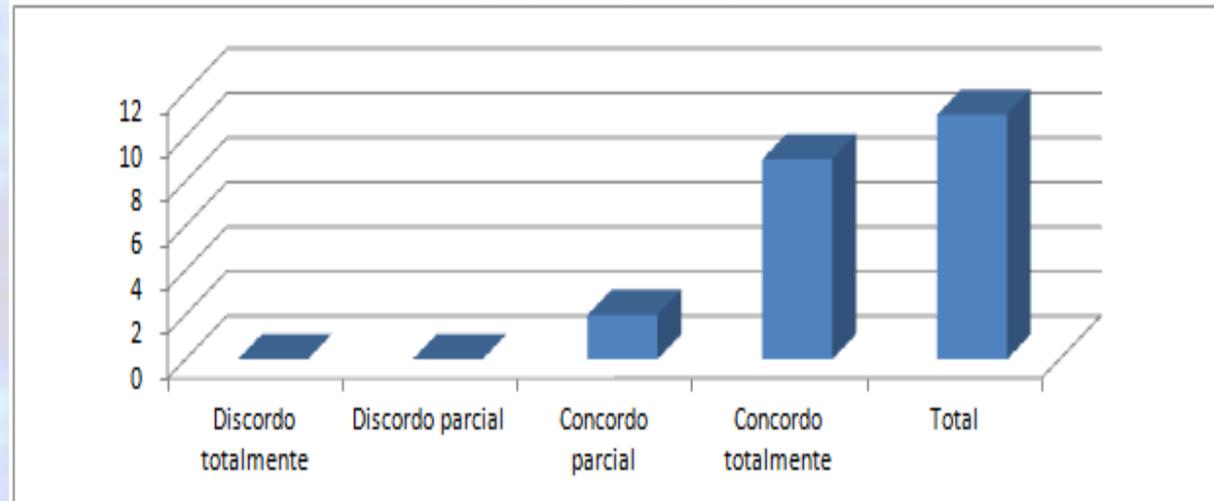
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

05 discordaram totalmente, 03 discordaram parcialmente, 02 concordaram parcialmente, apenas 01 concordou totalmente com a afirmação. Não houve diminuição no número de relatórios impressos. A atividade da instituição. O volume de impressões relacionadas aos setores financeiro, acadêmico e escolar permaneceu o mesmo.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 11 – Necessidade de melhor preparo e qualificação técnica dos usuários do sistema



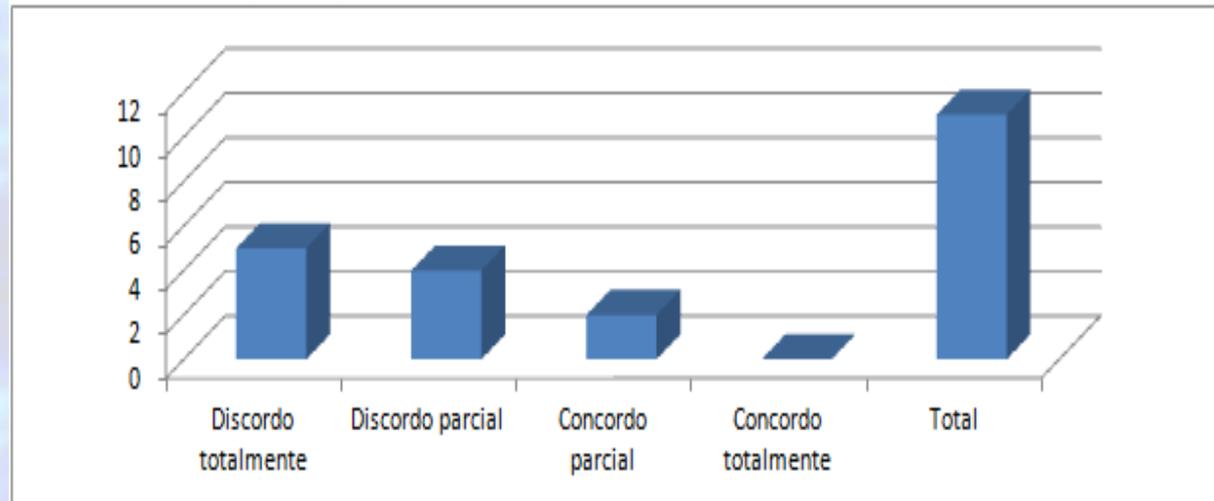
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

A maioria, ou seja, 09 dos respondentes concordaram totalmente e 02 parcialmente, que houve a necessidade de treinamentos específicos para habilitar os usuários do sistema na operação de suas funcionalidades.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 12 – Redução de pessoal administrativo



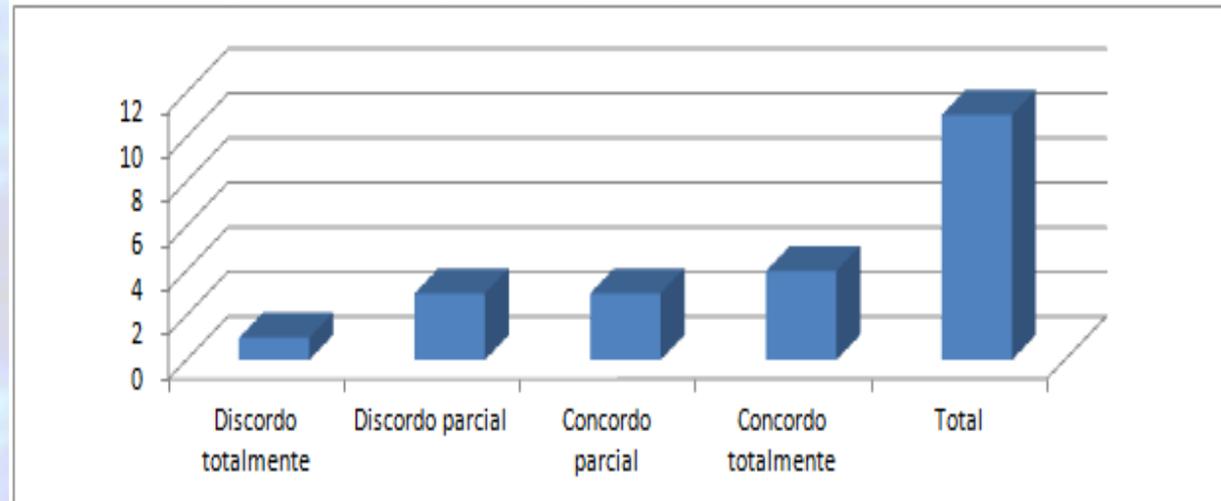
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Sobre a questão abordada, 05 discordaram totalmente, 04 discordaram parcialmente e 02 concordaram parcialmente. As respostas levam à conclusão de que não houve redução de pessoal em função da implantação do sistema.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 13 – Mudanças estruturais com a implantação do sistema



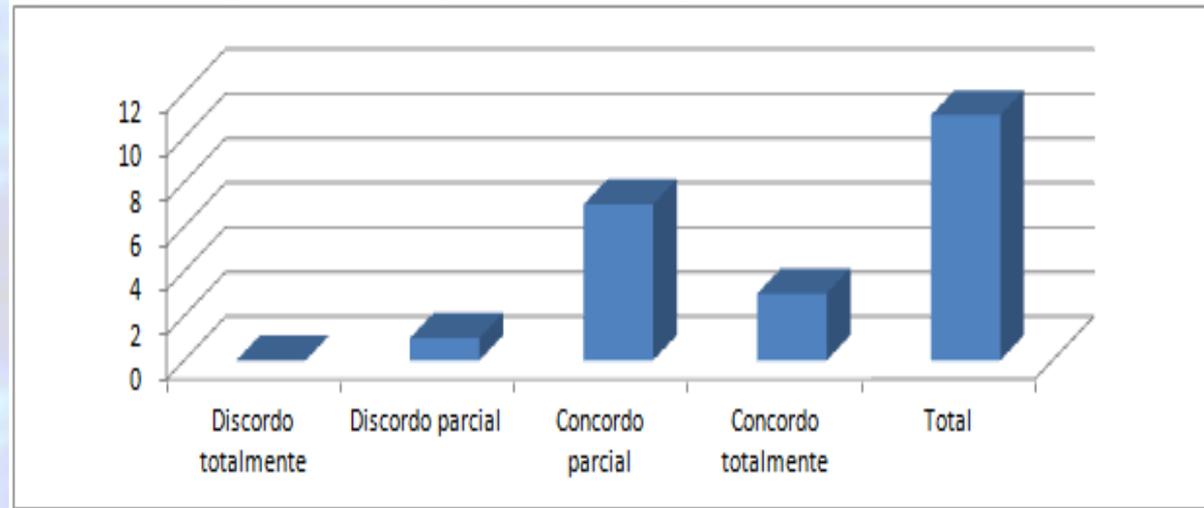
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

04 dos respondentes concordaram totalmente, 03 concordaram parcialmente, 03 discordaram parcialmente e 01 discordou totalmente. As respostas levam à conclusão de que as mudanças estruturais objetivadas com a implantação do sistema ocorreram uma intensidade menor que a esperada.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 14 – A eficácia da instituição, a partir da implantação do sistema ERP



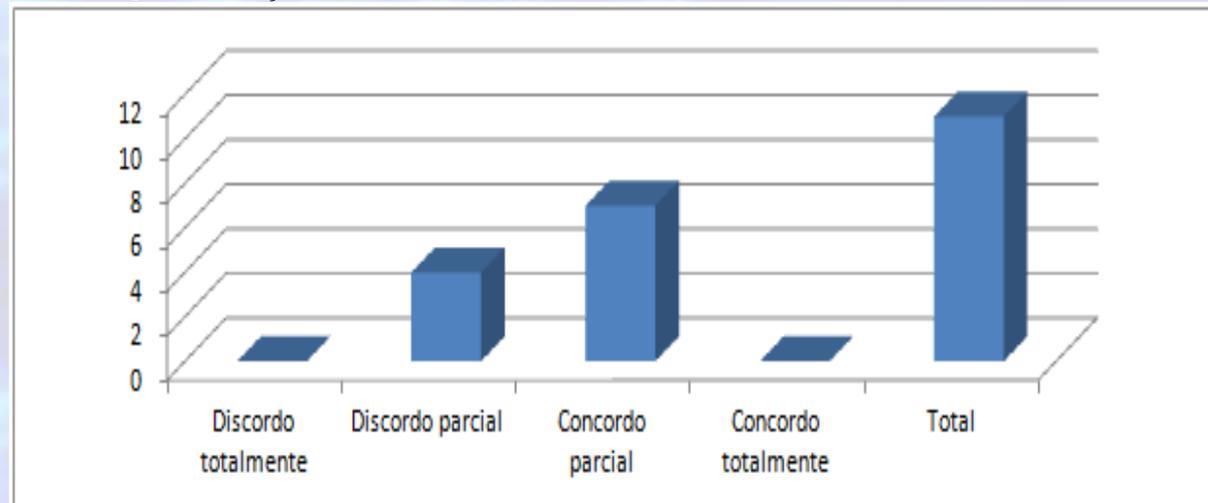
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Dos respondentes, 07 concordaram parcialmente, 03 concordaram totalmente e apenas 01 discordou, e de forma parcial. O resultado das respostas leva à conclusão de que ainda não é possível aferir com precisão o impacto do sistema sobre a eficiência da instituição como um todo.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

Gráfico 15 – Satisfação com os resultados



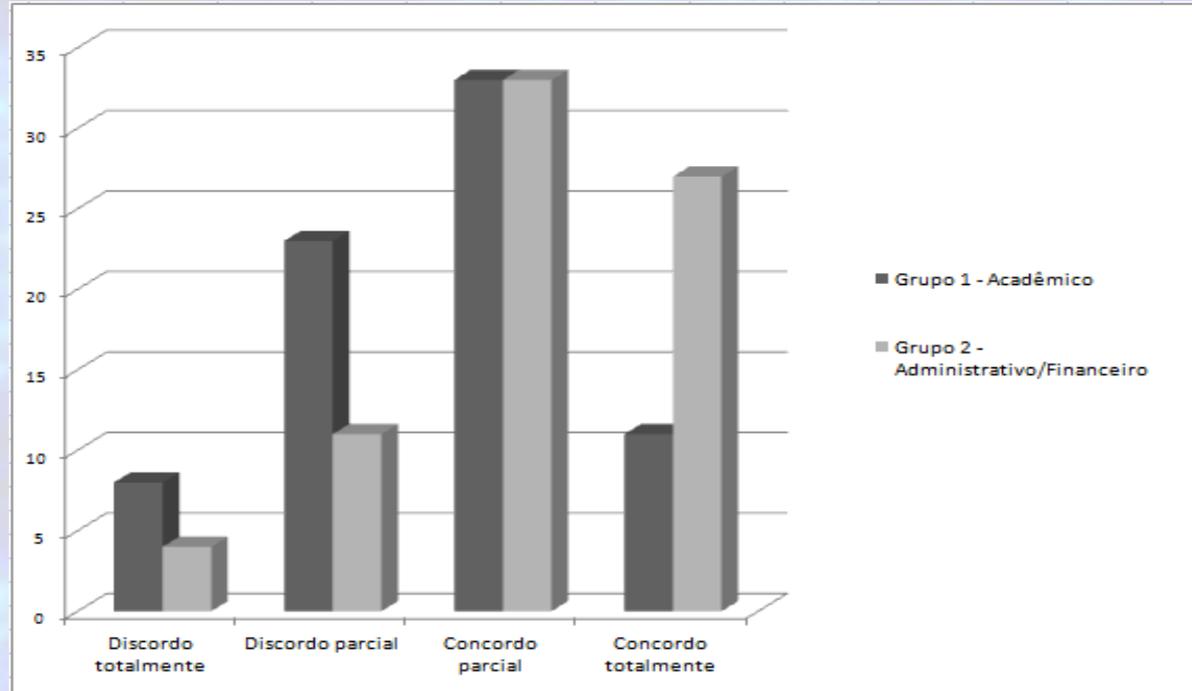
Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Dos 11 respondentes, 07 concordaram parcialmente e 04 discordaram parcialmente. O grupo dos que concordam parcialmente totaliza em 05, o que leva à conclusão de que o sistema ERP adotado pela instituição ainda não atingiu todos os objetivos esperados.

Um dos motivos apurados, foi o fato de que, apesar alguns dos módulos estarem com o processo de implantação concluído, haver expectativas em relação à implementação de outros.

Resultados

Gráfico 16 – Tendências de satisfação por grupo



Fonte: Dados da Pesquisa (2014)

Grupo 1: 8 respostas 'discordo totalmente', 23 respostas 'discordo parcialmente', 33 respostas 'concordo parcialmente' e 11 respostas 'concordo totalmente' .

Grupo 2: 4 respostas 'discordo totalmente', 11 respostas 'discordo parcialmente', 33 respostas 'concordo parcialmente' e 27 respostas 'concordo totalmente' .

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

- Funcionalidades mais utilizadas
 - a) emissão e controle de boletos e notas fiscais;
 - b) geração de relatórios a partir de informações lançadas pelos professores;
 - c) processamento de pagamentos bancários via arquivos de retorno;
 - d) emissão de relatórios e controle de inadimplentes;
 - e) emissão de relatórios estatísticos.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

- Principais vantagens
 - a) Integração entre os módulos;
 - b) disponibilidade de relatórios entre os setores com base no módulo utilizado;
 - c) segurança das informações;
 - d) melhor gerenciamento dos dados;
 - e) agilidade na conclusão de processos;
 - f) maior praticidade nos registros de aulas, notas e frequência pelo professor;
 - g) automatização de cálculos de notas;
 - h) alinhamento entre informações financeiras e acadêmicas;
 - i) maior número de dados sobre o aluno;
 - j) rapidez no acesso às informações.
padronização das rotinas e fluxos.

Resultados

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ **Resultados**
- Conclusão
- Referências

- Desvantagens / possíveis melhorias
 - a) algumas rotinas apresentam lentidão;
 - b) poluição visual nas telas;
 - c) mais flexibilidade no módulo gerador de relatórios;
 - d) faltam relatórios;
 - e) mais automatização de rotinas;
 - f) visão dos módulos poderia ser melhorada;
 - g) complexidade de alguns procedimentos;
 - h) elaboração e processamento de provas com cartão resposta são demorados;
 - i) pouca integração entre os módulos;
 - j) faltam relatórios nativos do sistema;
 - k) falta de documentação online atualizada sobre funcionalidades do sistema;
 - l) dependência de outros setores para que a informação extraída seja verídica

Conclusão

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ Resultados
- ✓ Conclusão
- Referências

1. Vantagens e possíveis desvantagens.

A palavra integração ou seus sinônimos.

Segurança, confiabilidade nas informações, praticidade e rapidez foram os termos mais usados para descrever as vantagens.

Entre as desvantagens citadas foram observadas com maior frequência:

O reduzido número de relatórios

Grau de complexidade de rotinas específicas

Conclusão

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ Resultados
- ✓ Conclusão
- Referências

2. Nível de eficiência a partir da implantação do sistema ERP.

O resultado da pesquisa revelou que a organização foi beneficiada, com maior agilidade e clareza nas informações utilizadas oriundas do sistema

3. Impactos na qualidade e eficiência das informações.

Houve aumento na qualidade das informações, em decorrência da utilização do sistema.

Motivos: Integração, com maior aproveitamento de dados com menor retrabalho.

Conclusão

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ Resultados
- ✓ Conclusão
- Referências

4. Principais funcionalidades do sistema ERP

Maior aplicabilidade nos Setores acadêmicos/escolar e financeiro, com a disponibilização de matrículas online e a emissão de boletos via web.

Essas funcionalidades foram responsáveis pela diminuição no fluxo de atendimentos na modalidade presencial, podendo o aluno ou responsável efetuarem rematrícula e proceder a emissão de boleto de forma mais facilitada.

Conclusão

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ Resultados
- ✓ Conclusão
- Referências

O resultado encontrado leva à conclusão de que a pesquisa confirma os pressupostos apresentados, uma vez que o sistema ERP usado na instituição, contribui de forma positiva na tomada de decisões, facilitando o acesso às informações e à relatórios para a identificação e resolução de problemas.

Ressalta-se, porém, a necessidade de ouvir as pessoas que interagem mais constantemente com esse sistema, de forma a poder adequá-lo às necessidade locais, tornando sua operação mais fluida e mais produtiva.

Referências

- ✓ Introdução
- ✓ Referencial Teórico
- ✓ A Organização
- ✓ Pesquisada
- ✓ Metodologia
- ✓ Resultados
- ✓ Conclusão
- ✓ Referências

BAZZOTTI, C. A Importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões. Cascavel: UNIOESTE. Disponível em: <<http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/VIseminario/Artigos%20apresentados%20em%20Comunica%20E7%20F5es/ART%203%20%20A%20importancia%20do%20sistema%20de%20informa%20E7%20E3o%20gerencial%20para%20tomada%20de%20decis%20F5es.pdf>>. Acesso em: 26 jul.2014.

COLANGELO FILHO, Lucio. Implantação de sistemas ERP – Enterprise resources planning: um enfoque de longo prazo. São Paulo: Atlas, 2001.

DIÓGENES, A. D. B. A importância da informática na contabilidade. Disponível em: < <http://www.contabeis.com.br/artigos/75/a-importancia-da-informatica-na-contabilidade/>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

OLIVEIRA, D.L.; MONTEIRO, F.A.F.; CASTRO, G.M. A informática na contabilidade atual: sua influência e seus recursos. São Luis: Faculdade São Luis. Monografia (Bacharel em Ciências Contábeis), 2006.

PADOVESE, C.L. Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil. São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. Tecnologia da informação: aplicada a sistemas de informação empresariais. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

WALTON, R.E. Tecnologia da informação: o uso da TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo, Atlas, 1993.

“As tecnologias de informação e de negócios estão se tornando inevitavelmente uma coisa só. Não creio que alguém possa falar sobre um sem falar sobre o outro.”

Bill Gates

Obrigado!