



## **PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA ERP – (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) EM UM COMÉRCIO VAREJISTA: ESTUDO DE CASO NA EMPRESA MG COMÉRCIO DE BOMBONS E DESCARTÁVEIS LTDA**

### **ARTIGO ORIGINAL**

FERNANDES, Kelly dos Santos<sup>1</sup>, GOMES, Daiane dos Santos<sup>2</sup>, GONÇALVES, Merilane Trindade<sup>3</sup>, ALMEIDA, Victor da Silva<sup>4</sup>, ROBERTO, José Carlos Alves<sup>5</sup>

FERNANDES, Kelly dos Santos. Et al. **Proposta de implementação da ferramenta ERP – (*Enterprise Resource Planning*) em um comércio varejista: estudo de caso na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 06, Ed. 11, Vol. 15, pp. 53-74. Novembro de 2021. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp

### **RESUMO**

Contexto: Elaborou-se este artigo com o objetivo de propor a implementação da Ferramenta ERP (*Enterprise Resource Planning*) em um comércio varejista, dentro da empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA, classificada como uma Empresa de Pequeno Porte – (EPP). Com base em pesquisas realizadas nesta organização, pôde-se diagnosticar a real situação da área da logística, em que os seus fatores críticos se dão pela falta de um gerenciamento para o atendimento aos clientes de forma adequada, ausência de processos relativos ao armazenamento e

---

<sup>1</sup> Graduando no curso de Administração.

<sup>2</sup> Graduando do curso de Administração.

<sup>3</sup> Graduando no curso de Administração.

<sup>4</sup> Coorientador. Mestre em Engenharia de Processos. Pós-Graduando em Neuropsicopedagogia Institucional. Especialista em Gestão Estratégica de RH. Graduado em Administração e Pedagogia.

<sup>5</sup> Orientador. Mestrado profissional em Engenharia de produção. Especialização em Gestão em Logística empresarial. Graduação em Administração com Ênfase em Marketing.



distribuição de produtos, a falta de controle nos custos de logística e a inexistência de uma ferramenta de ERP. Pergunta problema: Levando em consideração o contexto acima, isso proporcionou a pergunta problema: Como o gerenciamento logístico por meio da ferramenta ERP pode melhorar a otimização e distribuição para o atendimento aos clientes? Objetivo Geral: Esta pesquisa apresenta uma reflexão e objetiva compreender como essa ferramenta poderá contribuir no setor de logística desta empresa, identificando como a implementação da ferramenta ERP pode contribuir para a otimização e distribuição do processo logístico para o atendimento aos clientes. Metodologia: A metodologia adotada foi à pesquisa exploratório-descritiva, no qual seu estudo foi desenvolvido por meio da análise qualitativa, com caráter de natureza aplicada. Resultados: Utilizou-se a ferramenta 5W2H para a construir os passos da implementação do sistema ERP; definir a estratégia de utilização desta ferramenta voltada a melhoraria da área logística; adquirir equipamentos de TI para instalação da ferramenta ERP; treinar as equipes no processo de ERP; e analisar os resultados após a implementação do sistema. Considerações Finais: Espera-se que este artigo contribua para a melhoria contínua desta organização, bem como permita explorar e investigar de forma satisfatória o setor e a organização em estudo, visando conciliar todos os procedimentos abordados no decorrer deste estudo de caso.

Palavras-chaves: *Enterprise Resource Planning*, Logística, Comércio varejista.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo refere-se ao estudo de caso realizado na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA, localizada na Av. Torquato Tapajós, Tarumã, na cidade de Manaus - AM. Classificada como pequeno porte, faz parte do segmento varejista de bombons e descartáveis.

Constitui-se como objetivo geral deste estudo de caso: identificar como a implementação da ferramenta ERP pode contribuir para a otimização e distribuição do processo logístico para o atendimento aos clientes. Pontuam-se as análises

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



realizadas na empresa, onde foram identificadas as problemáticas no departamento de logística, em que se constatou a ausência de processos relativos ao armazenamento e distribuição de produtos e no seu gerenciamento logístico.

Considera-se a representação da pergunta problema como um dos elementos indispensáveis, pois o estudo em questão corresponde ao que a pergunta almeja responder. Na concepção de Gil (2017), para solucionar o problema apresentado é necessário ser apontado características simples e bem estabelecidas. Desta forma, a pergunta problema norteadora deste estudo em questão consiste em: como o gerenciamento logístico por meio da ferramenta ERP pode melhorar a otimização e distribuição para o atendimento aos clientes?

Destaca-se que a metodologia utilizada se enquadra em pesquisa aplicada de caráter exploratória-descritiva, realizada através de formulários, entrevistas e questionários desenvolvidos para o estudo em questão. Ademais, considera-se, ainda, o planejamento de ações interventivas que auxiliarão no gerenciamento logístico da empresa para o alcance dos objetivos apresentados.

Estabelecem-se como objetivos específicos do artigo: identificar as ferramentas ERP disponíveis no mercado; analisar quais aplicativos ERP podem ser implementados na organização; e propor um pacote de ferramentas compatível com os recursos destinados a esta ação. Ressalta-se que os mesmos foram agregados para o embasamento da pesquisa, integrando a concepção de autores e abordagens do 5W2H para melhoria contínua da organização, destacando as ferramentas essenciais voltadas para o sistema ERP.

Espera-se a partir das pesquisas realizadas contribuir para o aumento da produtividade, redução de recursos, melhoria na prestação de serviço e obtenção da otimização no gerenciamento logístico no âmbito organizacional.



## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na visão de Kleina e Rodrigues (2014), a fundamentação teórica pode ser definida em duas funções: apresentar ao leitor os conceitos primordiais para a percepção do desenvolvimento da pesquisa e promover o embasamento na comparação com os resultados desenvolvidos pelo pesquisador.

Em conformidade com Zambello *et al.* (2018), a fundamentação teórica equivale a parte primordial da fundamentação da pesquisa, proporcionando a coleta de dados e sintetizando os principais componentes e aspectos da pesquisa.

Propôs-se neste artigo apresentado um estudo para a implementação da ferramenta ERP, visando a melhoria e otimização no setor de logística, de modo que se constitui a fundamentação teórica como a análise das informações e verificações das referências, visando a orientação e a compreensão que auxiliarão para o embasamento do artigo.

### 2.1 DEFINIÇÃO DO SISTEMA ERP

Observou-se que o conceito de ERP vai de encontro com o seu significado *Enterprise Resource Planning*, ou em português, Sistema de Gestão Empresarial. Sendo assim, um **ERP é um software** que possibilita aos seus usuários ou empresários administrar todos os departamentos de sua empresa de forma absoluta, através de uma única plataforma.

Em conformidade com Krajewski *et al.* (2017), um sistema integrado é um processo que envolve as áreas funcionais de uma empresa, bem como suas unidades de negócios, regiões geográficas e linhas de produto. O ERP é um sistema complexo que se relaciona de forma completa através de informações que irão equilibrar processos e necessidades de armazenamento de dados.

Evidencia-se a ferramenta ERP como um banco de memória, em que todas as informações pertinentes aos processos gerenciais, produtivos e logísticos são



inseridas. Isso permite que a empresa tenha maior controle e uma tomada de decisão mais assertiva em relação ao que será tratado naquele dado momento ou posteriormente.

Laugeni e Martins (2015) descrevem que o sistema ERP é como um software que reúne todas as diferentes tarefas de uma instituição e que apresenta uma base de informações em uma única plataforma, fortalecendo toda a operação do negócio em um único âmbito computacional.

## **2.2 CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA ERP**

Identifica-se o sistema de gestão integrada (ERP) como uma indispensável ferramenta para o gerenciamento nas organizações, disponibilizando a otimização dos processos e armazenamento das informações, reduzindo as inconsistências e contribuindo para o monitoramento organizacional.

De acordo com Krainer *et al.* (2013), a implantação do sistema ERP contribui para a integração dos processos e para o gerenciamento estratégico, desenvolvendo resultados de longo prazo, relacionado aos objetivos da organização.

Na concepção de Laugeni e Martins (2015), o sistema possibilita um fácil acesso às avaliações, integradas ao banco de dados que desenvolvem execuções representativas, conferindo informações com segurança em vários locais na organização.

Enfatiza-se que o sistema ERP sustenta as organizações para o alcance da produtividade através da integração e otimização, assegurando a qualidade no controle dos fluxos das avaliações.

## **2.3 IMPLEMENTAÇÃO DO ERP**

Demonstra-se que para a implementação de sistema ERP, é necessário que a empresa analise e verifique qual software é mais adequado para o ramo da atuação



do negócio, segundo as necessidades da empresa, a fim de intensificar os objetivos da mesma e, assim, minimizar os gargalos presentes em qualquer gestão da organização.

Segundo Gomes e Ribeiro (2013), para que haja implantação de um software de gestão ERP, o mais adequado a se fazer, é realizar a compra de um pacote completo.

A implantação do sistema ERP é um grande passo para a empresa, o que torna indispensável analisar todos os fatores que abrangem à tomada dessa decisão, verificando qual é o pacote de compra desse sistema mais adequado, de acordo com os problemas encontrados pela empresa em um determinado setor.

Laugeni e Martins (2015) relatam que um estudo mostrou que as firmas adquirem bons resultados quando mantêm a implementação do ERP de forma simples, operam com uma quantidade baixa de fornecedores e utilizam seus sistemas de maneira padronizada, em vez de personalizá-los amplamente. Caso contrário, as firmas podem acabar desperdiçando grandes valores de dinheiro em sistemas ERP, uma vez que são complexos de se utilizar e onerosos para gerenciar.

## **2.4 BENEFÍCIOS DO SISTEMA ERP**

Para Campelo *et al.* (2015), os benefícios do sistema ERP ajudam no processo de controle e suporte aos setores da empresa, buscando direcionar a equipe através da integração de informações coletadas, contribuindo para o seu desempenho.

Destaca-se como benefícios da implantação de um sistema ERP, a integração entre departamentos, o acesso em tempo real às informações, o controle centralizado das informações, o fácil monitoramento dos indicadores da empresa, auxiliando na tomada de decisões e a melhoria da qualidade da informação.

Este sistema permite que fornecedores, parceiros e empresas acessem as informações necessárias para a operação dos processos de negócios. Sendo assim,

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



embora o ERP permita a integração com o ambiente externo, internamente este continua a trabalhar em seu ambiente.

Segundo Fuga (2019), o entendimento do ERP oferece maiores oportunidades de colaboração, sendo que os dados trazem informações à empresa moderna (documentos, arquivos, formulários, áudio e vídeo, e-mails).

Verificou-se que a ferramenta permite que as organizações economizem dinheiro ao implementar uma arquitetura de sistema com as características esperadas de um software ERP, que possibilita o acesso às informações de forma fácil e instantânea. Com isso a empresa obterá melhores resultados e benefícios para a organização.

## **2.5 FATORES CRÍTICOS DE IMPLEMENTAÇÃO**

Segundo Maia (2018), um dos principais elementos críticos da implementação desse sistema é que a mesma ocorre com início, meio e sem fim. Se não houver ferramentas adequadas suficientes para implementá-lo, o processo ficará lento e seu desempenho ficará estagnado.

Apresenta-se nesta concepção que a implantação tem um ponto de partida e não tem fim, sendo necessário intensificar esforços para minimizar os impactos negativos da implementação do sistema, com foco na adaptação ao processo de instalação do sistema ERP na empresa. Com isso, os principais gerentes podem tomar decisões precisas.

Na visão de Campelo *et al.* (2015), a implementação pode ter custo de oportunidade e substituições de equipamentos de TI, fatores que podem gerar custos imprevisíveis. Logo, a análise dos riscos e retorno do sistema ERP é crucial para solucionar possíveis erros críticos na implementação.

Aponta-se que a eventual substituição do equipamento afetará o desempenho e o custo das ferramentas de desenvolvimento. Além disso, como sua instalação influencia os processos internos da organização seu custo é alto, pois envolve



profissionais para adaptar o processo ao novo sistema e à operação normal do novo sistema.

Reflete-se, nesta fase, que os benefícios e os problemas da adoção do sistema ERP se tornam evidentes, pois a sua implantação, antes de ser de natureza técnica, é um processo de mudança organizacional que afeta o modelo de gestão para identificar erros e necessidades institucionais.

Sugere-se como escolha de sistema de gerenciamento da empresa o ERP *MarketUp*, uma ferramenta gratuita que ajudará no monitoramento e no crescimento da empresa, sendo ideal para pequenas empresas no segmento de mercado de varejo. Propôs-se este sistema para auxiliar nas necessidades da organização, como automatizar seus processos de gestão, para o alcance de um crescimento sólido e estável, permitindo a integração de seus departamentos, proporcionando visão do negócio e trazendo mais clareza às decisões logísticas da organização.

### **3. MATERIAIS E MÉTODOS**

Descreve-se que materiais e métodos em uma pesquisa, estão voltados para o planejamento detalhado de tudo o que será realizado no decorrer da pesquisa. Tendo como objetivo estudar, investigar e descrever as melhores técnicas e ferramentas científicas a serem aplicadas no decorrer das investigações.

Partindo desse entendimento, Parreira *et al.* (2018), descrevem que o método científico se inicia por meio de fatos, realidades vivenciadas, da lógica e de sua confirmação científica por meio dos resultados obtidos. Os autores ainda declaram que o método científico é um trabalho sistemático que irá procurar meios de respostas para as questões que estão sendo examinadas.

Sendo assim, identificou-se que este trabalho buscará meios e métodos que possibilitem a identificação das soluções mais adequadas às necessidades e dificuldades encontradas na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



### 3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.

De acordo com Kleina e Rodrigues (2014), procedimentos são etapas que precisam ser percorridas por meio de pesquisas teóricas sobre a seleção do método. Portanto, mesmo que a pesquisa seja apenas uma bibliografia, é necessário estabelecer uma base teórica para as opções.

Esse artigo iniciou-se por meio da coleta de materiais e informações, a fim de prosseguir com o desenvolvimento do trabalho, realizando-se uma investigação teórica para a qualificação dos métodos e obtenção de resultados sólidos.

#### 3.1.1 QUANTO À NATUREZA

Na concepção de Sampiere *et al.* (2013), a pesquisa está embasada em procedimentos sistemáticos que podem ser aplicados no estudo sob a abordagem qualitativa ou quantitativa.

Logo, o presente trabalho apoiou-se no método de Husserl, empregando-se a pesquisa qualitativa, visto que, preocupa-se com a descrição direta da experiência como ela é, e observa a realidade de como é construída e entendida socialmente. Sendo realizada por meio da análise de dados, e entrevistas aplicadas aos colaboradores e ao gerente da organização.

Ademais, Encinas e Santana (2019) descrevem que o propósito da pesquisa pode ser classificado em básica e aplicada, sendo a pesquisa básica empregada para fins de conhecimento e a pesquisa aplicada para cumprir e solucionar os obstáculos encontrados.

Portanto, este artigo se caracteriza como uma pesquisa aplicada, visto que objetiva gerar novos conhecimentos, porém com o objetivo de se alcançar um determinado fim ou objetivo prático.



### 3.1.2 QUANTO AOS FINS

Carvalho *et al.* (2019) declaram que a partir dos objetivos observados em uma análise, é possível classificar os tipos de pesquisas, podendo ser estas: descritivas, explicativas e exploratórias.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), na pesquisa descritiva o investigador unicamente registra e relata os acontecimentos examinados sem interferir neles. No qual tem como intuito retratar as peculiaridades de determinada população ou fenômeno e as suas variáveis. Desta forma, para a coleta de dados, a pesquisa descritiva envolve o uso de ferramentas e técnicas, como: questionário e observação sistêmica, para a realização do Levantamento.

Posto os conceitos citados acima, este trabalho se enquadra na tipologia de pesquisa exploratória-descritiva, por possuir um objetivo definido, direcionada à solução de problemas ou avaliação de alternativas de cursos e ações, além de trabalhar sobre dados ou fatos colhidos da própria realidade.

### 3.1.3 QUANTO AOS MEIOS

Para Zambello *et al.* (2018), os meios são a base investigativa para a obtenção de dados, através do instrumento de coleta de materiais que a empresa disponibilizou para consultoria.

Ressalta-se que os meios são responsáveis por extrair dados e informações diretamente da pesquisa de campo, através de observações minuciosas de dados, planilhas e questionários, com o intuito de reunir as informações que servirão para implementação da proposta desta pesquisa.

Segundo Vergara (2016), a pesquisa bibliográfica e documental representam a base teórica do trabalho, que orientam a coleta de dados em campo, contribuindo para a fundamentação e apresentação destes.



Detalha-se que todos dados coletados foram gerados através de formulários, entrevistas, questionários e análise documental. De modo que auxiliou na obtenção de respostas e resultados esperados para realização do desenvolvimento do trabalho.

### **3.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA.**

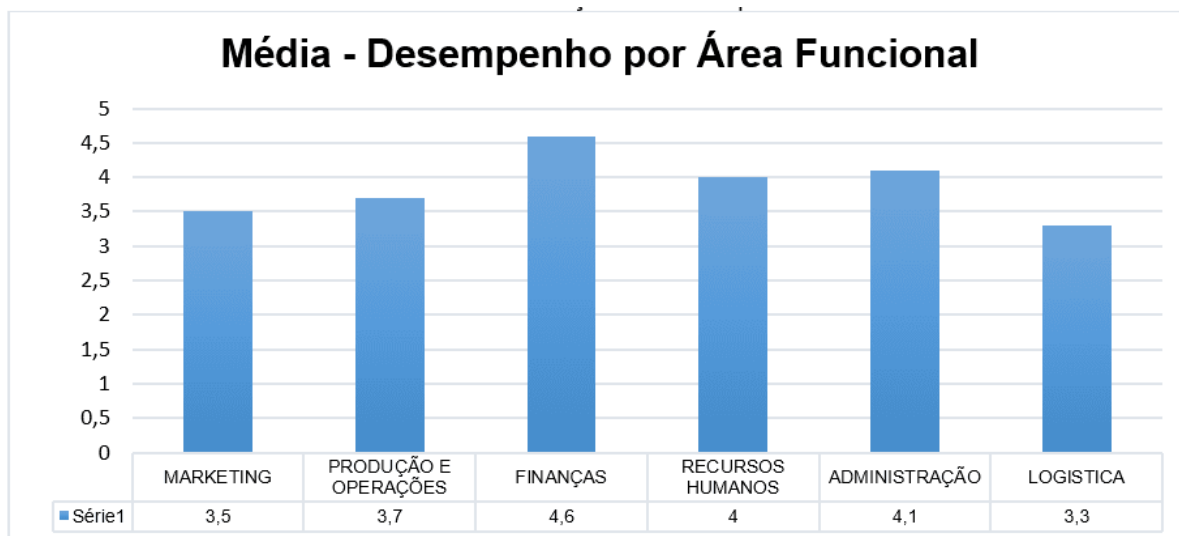
A pesquisa se desenvolveu na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis, intitulada pelo nome fantasia Kelly bomboniere e descartáveis, que encontra-se localizada na Avenida Torquato Tapajós nº 597, Bairro Tarumã. CEP: 69.041-025, onde atua no ramo varejo. Há somente 1 (uma) loja física, com depósito para mercadorias e estoques de doces, balas, bombons e semelhantes.

Classifica-se no segmento de comércio varejista de bombons e descartáveis, e possui um grande estoque para vendas no varejo, atendendo em residências e auxiliando na escolha dos clientes, sempre buscando atender a necessidade de cada consumidor com qualidade e melhor preço. A loja encontra-se com 15 metros completo, possuindo 6 metros de frente e 6 metros de largura. É considerada uma empresa de pequeno porte e dispõe de três corredores com prateleiras fazendo suas divisões de produtos bem alocados e identificados. Seu depósito fica a duas quadras da loja, possuindo um galpão amplo e bem ventilado, com prateleiras de ferro para divisões das mercadorias e de fácil acesso na localização dos produtos.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Com o embasamento das pesquisas realizadas na etapa do Diagnóstico Organizacional, desenvolvido no primeiro semestre de 2021, na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA, foi averiguado que a organização apresenta pontos imprescindíveis para cada área funcional, o que permite à empresa definir metas específicas com objetivos claros, com base nos indicadores de desempenho que podem ser analisados no Gráfico 01: Medição de desempenho.

Gráfico 01: Medição de desempenho.



Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa em campo, 2021.

Evidenciou-se no gráfico 01, que a empresa classifica como áreas de maior desempenho as áreas de finanças e administração, que se encontram bem definidas pelo gestor da loja e seus colaboradores; como as de desempenho médio as áreas de produção, recursos humanos e marketing, que precisam ser avaliadas constantemente para conseguirem melhorar, evitando o desperdício de recursos. E por último, como a de baixo desempenho, a área de logística, considerada a área mais crítica, que apresenta maiores índices de erros e necessita ser reajustada pelos gestores, conforme pode ser observado no quadro abaixo.

Quadro 01: Logística

ÁREA FUNCIONAL		NÍVEL OU GRAU DE AVALIAÇÃO				
LOGÍSTICA		Ponto muito forte	Ponto forte	Ponto médio	Ponto fraco	Ponto muito fraco
		5	4	3	2	1
1	A organização tem controle dos seus		X			

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



	produtos em estoques.					
2	A empresa desenvolve processos relativos ao armazenamento e distribuição dos produtos.			X		
3	Os custos de logística (entrega) são bem definidos e administrados na organização.			X		
4	A loja tem um depósito adequado para o armazenamento dos seus produtos.		X			
5	A empresa dispõe de uma ferramenta ERP ( <i>Enterprise Resource Planning</i> ).					X
6	Recebimentos de produtos de acordo com as especificações de qualidade e validade.		X			
7	A empresa possui o gerenciamento logístico para o atendimento aos clientes.				X	
8	Os pedidos são atendidos no tempo designado.		X			
9	A frota atende a demandas de entregas.		X			
10	Os gestores têm o gerenciamento dos serviços prestados à loja.		X			
TOTAL (Σ)		0	24	6	2	1
MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)		0	2,4	0,6	0,2	0,1
DESEMPENHO DA ÁREA		3,3				

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2021.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



Posto os atributos indicados no quadro acima, o quadro 01 apresenta a análise da área de Logística que foi identificada como a área mais crítica da organização. Sendo assim, esta foi considerada como a área de menor desempenho devido: ausência de processos relativos ao armazenamento e distribuição de produtos, a necessidade de controle dos custos de logística, a não disposição da ferramenta ERP e a ausência do gerenciamento logístico para o atendimento aos clientes.

Posto isso, os estudos desenvolvidos destinam-se em compreender o seguinte problema: Como o gerenciamento logístico por meio da ferramenta ERP (*Enterprise Resource Planning*) pode melhorar a otimização e distribuição para o atendimento aos clientes?

#### 4.1 PLANEJAMENTO DE AÇÕES

O planejamento de ações compreende a descrição de um conjunto de etapas que devem ser realizadas para o alcance dos objetivos apresentados na organização.

Quadro 02: Ações Interventivas.

	AÇÕES INTERVENTIVAS	CRONOLOGIA	DURAÇÃO	CUSTO
01	Implementação do sistema ERP ( <i>Enterprise Resource Planning</i> ).	Agosto/2021	1 ano	R\$ 5.000,00
02	Definir como a estratégia de utilização da ferramenta ERP pode melhorar os processos voltados para a área de logística.	Agosto/2021	4 meses	R\$ 3.000,00
03	Adquirir equipamentos de TI para instalação da ferramenta ERP.	Setembro/2021	6 meses	R\$ 18.000,00
04	Treinar as equipes no processo de ERP.	Dezembro/2021	2 meses	R\$ 1.000,00
05	Analisar os resultados após a implementação do sistema ERP.	Janeiro/2022	3 meses	R\$ 2.000,00

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



	<b>Total</b>	<b>R\$: 29.000,00</b>
--	--------------	---------------------------

*Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.*

O plano de solução de cada etapa se transcorreu por intermédio da metodologia de quadros de ação do 5W2H, sendo uma ferramenta de gestão, usada para compor e identificar as ações, acompanhar e verificar a execução destas, respondendo às 7 (sete) perguntas fundamentais, tais como: o quê? Por quê? Onde? Quando? Quem? Como? Quanto?

Nesse sentido, Cruz (2021) ressalta o conceito referente a ferramenta de ação 5W2H, que explana que esse sistema é uma verificação geral de todas as tarefas que necessitam ser desenvolvidas com a maior clareza possível por parte de todos que fazem vínculo com a empresa.

#### **4.1.1 IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP (*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*):**

Salienta-se com os dados obtidos na pesquisa, a necessidade de se implementar o sistema integrado de gestão empresarial – ERP, visando auxiliar no gerenciamento logístico, a fim de contribuir para o melhor resultado do atendimento aos clientes.

Essa ferramenta é responsável pelo gerenciamento da gestão logística e das informações que compõem todos os setores. Aplicando esta ferramenta, o gestor consegue desenvolver uma visão ampla e melhorar o desenvolvimento de todos os processos na organização. No quadro 03, aponta-se o detalhamento para a aplicação deste sistema através do 5W2H.

Quadro 03: 5W2H – Implementação do sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Implementação do sistema ERP ( <i>Enterprise Resource Planning</i> ).
---

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



<i>What</i>	O quê?	Aplicação do sistema <i>Enterprise Resource Planning</i> .
<i>Why</i>	Por quê?	Para auxiliar no gerenciamento logístico.
<i>Where</i>	Onde?	Empresa MG Comércios de Bombons e Descartáveis LTDA.
<i>When</i>	Quando?	Na terceira semana de Agosto de 2021.
<i>Who</i>	Quem?	Departamento de Logística.
<i>How</i>	Como?	Será realizado por meio do banco de dados, de modo que o gestor tenha fácil acesso a todas as informações sobre os pedidos, controlando a otimização do estoque, efetivando o cumprimento de prazos.
<i>How Much</i>	Quanto?	R\$ 5.000,00.

*Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.*

Enfatiza-se no quadro 03, o plano de ação para gerenciar o sistema de implementação do ERP. Esta ação será realizada no departamento de logística da empresa MG Comércios de Bombons e Descartáveis LTDA e terá início na terceira semana de agosto/ 2021, com previsão de término em 1 ano, e com uma aplicação total de R\$ 5.000,00. Considera-se nesta etapa o alcance da otimização dos processos e o aumento de sua produtividade.

#### **4.1.2 DEFINIR COMO A ESTRATÉGIA DE UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA ERP PODE MELHORAR OS PROCESSOS VOLTADOS PARA A ÁREA DE LOGÍSTICA.**

Pontua-se que o desenvolvimento correto desse método poderá trazer melhorias e benefícios para a organização, permitindo não só o contado direto com o setor de logística e os demais setores em que nela atuam, mas também o aperfeiçoamento no acesso à informação; o aumento da produtividade; a eliminação do retrabalho e dos custos desnecessários; a melhora no controle de pedidos; a otimização do controle de estoque; o crescimento na distribuição; a viabilização do setor logístico

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



para atuar na forma estratégica; o maior controle sobre os processos internos; o ganho de atendimento voltado a otimização ERP na logística; o aumento no acesso à informação, entre outros.

Constatou-se que na procura da otimização do processo logístico, se faz fundamental possuir uma ferramenta que possibilite o maior controle das informações. Logo, a utilização das estratégias do sistema ERP, permite que o setor de logística construa uma ligação direta com seus usuários e os demais setores, garantindo uma melhor visibilidade perante seus concorrentes. Assim, sendo colocado em prática, esse processo acaba, de certa forma, repercutindo na qualidade dos serviços que serão prestados aos seus clientes, onde o gestor consegue ter uma visão integral das etapas de trabalho visando melhorar e tornar eficiente o desempenho da MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA.

Quadro 04: 5W2H - Definir como a estratégia de utilização da ferramenta ERP pode melhorar os processos voltados para a área de logística.

Definir como a estratégia de utilização da ferramenta ERP pode melhorar os processos voltados para a área de logística.		
<i>What</i>	O quê?	Utilização da ferramenta ERP voltado para a área de logística.
<i>Why</i>	Por quê?	Para melhorar e tornar eficiente a otimização dos processos logísticos.
<i>Where</i>	Onde?	Empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA.
<i>When</i>	Quando?	Primeira semana de Agosto de 2021.
<i>Who</i>	Quem?	Departamento de Logística.
<i>How</i>	Como?	Por meio de todos os setores que estarão envolvidos no processo, que poderão ser controlados e irão participar desse sistema por meio da implementação deste software.
<i>How Much</i>	Quanto?	R\$ 3.000,00.

Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



No quadro 04 tem-se apresentado um plano de ação que irá estabelecer uma ligação entre a empresa e a área logística, tendo ligação direta com cada setor. Trata-se de uma ferramenta voltada para a melhoria dos processos internos e de integração das atividades de diferentes departamentos que, sendo averiguado na área de logística de forma estratégica, beneficiará não somente o setor em que está sendo aplicado, mas também a empresa como um todo. Investir em um software de um sistema ERP de gerenciamento, além de modernizar as operações da empresa, poderá torná-la mais eficiente.

Logo, esse sistema será colocado em prática na primeira semana de agosto/2021, por meio da área logística, a qual ficará encarregada de fazer o levantamento dos setores da empresa, que compreendem a área comercial, operacional, financeira, de faturamento e logística. Esta ação resultará em um investimento no valor de R\$ 3.000,00, durante um período de 4 meses.

#### **4.1.3 ADQUIRIR EQUIPAMENTOS DE TI PARA INSTALAÇÃO DA FERRAMENTA ERP**

Considera-se a adesão da ferramenta ERP, pois a empresa investirá em equipamentos de TI, que contribuirão para soluções mais econômicas para o desenvolvimento da organização. Logo, acrescentará agilidade para lidar com quaisquer incidentes futuros, com auxílio dos equipamentos como: computadores, CPU, monitor, teclado, mouse e outros dispositivos de informática, oferecendo estabilidade, controle e fluxo de informações.

Com esses equipamentos recém-instalados, acredita-se obter grandes benefícios, com o objetivo de aprimorar o desempenho de cada etapa do processo das ferramentas de implementação do ERP. Tendo visto o aumento da produtividade, redução de recursos e melhoria na prestação de serviço, o gerenciamento correto de equipamentos beneficiará a empresa, os funcionários e os clientes.



Quadro 05: 5W2H – Aquisição equipamentos de TI para instalação da ferramenta ERP

Adquirir equipamentos de TI para instalação da ferramenta ERP		
<i>What</i>	O quê?	Adquirir equipamentos de TI para o melhor desempenho da ferramenta ERP.
<i>Why</i>	Por quê?	Para aumento da produtividade e melhor atender aos clientes.
<i>Where</i>	Onde?	Empresa MG Comércios de Bombons e Descartáveis LTDA.
<i>When</i>	Quando?	Setembro/2021.
<i>Who</i>	Quem?	Departamento de logística.
<i>How</i>	Como?	Mediante uma reunião com todos os colaboradores da organização.
<i>How Much</i>	Quanto?	R\$ 18.000,00.

*Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.*

O quadro 05 apresenta um plano de ação para adquirir equipamentos de TI para instalação da ferramenta ERP. Implementado na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis, no mês de setembro de 2021, aplicado ao departamento de logística, esta ação de aquisição de equipamentos terá um custo de R\$ 3.000,00 por mês durante seis meses, totalizando R\$18.000,00. Tendo isso em andamento na organização, constata-se a possibilidade de seu melhor desempenho em suprir as necessidades dos clientes.

#### **4.1.4 TREINAR AS EQUIPES NO PROCESSO DE ERP**

Ressalta-se que a implantação do sistema ERP requer um treinamento para toda equipe, com objetivo de prepará-los para o uso do sistema com segurança, obedecendo normas e técnicas. Os treinamentos que serão aplicados visam ampliar e alavancar o desempenho dos profissionais para fazerem uso da ferramenta.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



Assim, através dos treinamentos e métodos claramente definidos, os funcionários estarão qualificados para desenvolver as habilidades necessárias para desempenhar suas funções. Uma equipe bem treinada tem maior capacidade de entregar os resultados que a empresa precisa.

Quadro 06: 5W2H – Treinamento das equipes no processo de ERP.

Treinamento das equipes no processo de ERP.		
What	O quê?	Treinar as equipes no processo <i>Enterprise Resource Planning</i> .
Why	Por quê?	Para obtenção de melhores resultados, através de treinamento que será realizado.
Where	Onde?	Empresa MG Comércios de Bombons e Descartáveis LTDA.
When	Quando?	Dezembro/2021.
Who	Quem?	Por um profissional de treinamento externo.
How	Como?	Por meio da análise da necessidade dos clientes.
How Much	Quanto?	R\$ 1.000,00.

Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.

Descreve-se no quadro 06, um plano de ação para o treinamento das equipes no processo de *Enterprise Resource Planning*, visando a qualificação dos funcionários quanto ao uso da ferramenta. A ação será desenvolvida na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA em dezembro de 2021, por um profissional externo, por meio da análise das necessidades dos clientes, com um investimento de R\$ 1.000,00. Conclui-se que a utilização da ERP na empresa contribuirá para que a organização tenha melhor desenvolvimento e produtividade no seu negócio.



#### 4.1.5 ANALISAR OS RESULTADOS APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP.

Evidencia-se nesta etapa final a análise dos resultados após a implantação deste sistema, que visa contribuir para a melhoria da área logística da organização. O seguimento do processo enfatiza-se nas etapas de adaptação e treinamento dos envolvidos e a relação entre os setores neste processo de aplicação da nova ferramenta.

Torna-se preciso avaliar se as metas traçadas no início do processo foram desenvolvidas e alcançadas.

Quadro 07: 5W2H – Análise dos resultados após a implementação do sistema ERP.

Análise dos resultados após a implementação do sistema ERP.		
What	O quê?	Analisar a aplicação do sistema <i>Enterprise Resource Planning</i> .
Why	Por quê?	Para dar sequência na utilização da ferramenta na empresa.
Where	Onde?	Empresa MG Comércios de Bombons e Descartáveis LTDA.
When	Quando?	Na primeira semana de Janeiro de 2022.
Who	Quem?	No departamento de Logística.
How	Como?	Através de uma avaliação completa no banco de dados, analisando as informações e o controle da otimização de cumprimento de prazos.
How Much	Quanto?	R\$ 2.000,00.

Fonte: Elaborado pela equipe, 2021.

Demonstra-se no quadro 07, a análise do plano de ação após a implementação do sistema ERP. Este projeto será desenvolvido na MG Comércios de Bombons e Descartáveis, no departamento de logística, com início na primeira semana de



janeiro/2022. Faz-se necessário um investimento de R\$ 2.000,00 para a avaliação após a implementação, com previsão de conclusão em três meses.

Considera-se ao término da execução deste processo obter o alcance das metas traçadas como: gerenciamento logístico, melhoria dos resultados para o atendimento aos clientes, otimização dos processos e um controle maior sobre suas informações.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Compreende-se que a elaboração deste artigo na empresa MG Comércio de Bombons e Descartáveis LTDA, possibilitou a fundo o conhecimento sobre os problemas apresentados na empresa referentes a área Logística. Tais obstáculos se dão pelos fatores estudados no contexto da área crítica.

Reflete-se que a empresa implementou parcialmente essa proposta e desconsiderou a aplicação de técnicas, métodos e procedimentos voltados ao setor logístico, que visem planejar, verificar, analisar e colocar em prática um sistema que compõe esta área, aplicando-lhes estratégias de busca e aperfeiçoamento. Pontua-se que através de pesquisas e estudos aprofundados, o objetivo geral descrito no contexto estudado pôde ser alcançado dada a compreensão da sua finalidade.

Desta forma, em resposta a questão problemática deste trabalho: como o gerenciamento logístico por meio da ferramenta ERP pode melhorar a otimização e distribuição para o atendimento aos clientes? Constatou-se que a ferramenta visa melhorar os processos logísticos da empresa apresentando melhor eficiência, transparência, centralização das informações, segurança de dados, interação com o seu público, produtividade, redução de custos e melhoria da prestação de serviços.

Portanto, conclui-se que a aplicação desta ferramenta gerará vantagens que auxiliarão na otimização do setor de logística da empresa estudada, assegurando qualidade no fluxo das informações e desenvolvendo uma visão ampla de seus processos organizacionais.



A presente proposta de implementação da ferramenta ERP, se aplicada, trará benefícios à instituição. As medidas propostas são facilmente aplicadas e adequadas para o desenvolvimento do processo de gerenciamento na organização.

Sendo assim, o artigo objetivou elaborar uma proposta interventiva para a solução dos problemas detectados no diagnóstico organizacional, deixando um legado fundamentado para empresa, para comunidade acadêmica e para sociedade de modo geral.

## REFERÊNCIAS

CAMPELO, G. P. *et.al.* **Análise de Investimento e Depreciação de Software: Implementação Sistemas ERP**. 1. ed. Brusque, SC ,2015.

CARVALHO, L. O. R. *et al.* **Metodologia científica: teoria e aplicação na educação a distância**. Petrolina, PE, 2019.

CRUZ, T. **Processos organizacionais & métodos: BPM & tecnologias da informação, metodologia DOMP, desafios da revolução 4.0**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

ENCINAS. J. I.; SANTANA. O. A. **O trabalho científico na metodologia científica**. 1. ed. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Engenharia Florestal. 2019.

FUGA, M. A. **Sistemas integrados informações: benefícios, problemas e mudanças identificados nas escolas ensino fundamental e médio registrado pela 4ª CRE**. 2. ed. Universidade de Caxias do Sul, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, C. F. S.; RIBEIRO, P. C. C. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação**. 2 ed. Revista e atualizada. São Paulo: Cengage Learning; Rio de Janeiro: Editora Senac, 2013.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>



KLEINA, C.; RODRIGUES, K. S. B. **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. 1. ed. Curitiba, PR: IESDE BRASIL S/A, 2014.

KRAINER, C. W. M. *et al.* **Análise do impacto da implantação de sistemas ERP nas características organizacionais das empresas de construção civil**. Revista Ambiente Construído. Porto Alegre, 2013. DOI: 10.1590. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ac/a/XnHsnjtRffTZkXP9ZQHgLrz/?lang=pt>. Acesso em: 03 de Setembro de 2021.

KRAJEWSKI, L. J. *et al.* **Administração de produção e operações**. 11. ed. São Paulo: Pearson Universidades, 2017.

LAUGENI, F. P; MARTINS, P. G. **Administração da Produção**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

MAIA, R. **Estratégias de crescimento com software de gestão – ERP**. Joinville: [s.n.], 2018.

PARREIRA, F. J. *et al.* **Metodologia da pesquisa** 1. ed. Santa Maria, RS: UFSM, NTE, 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SAMPIERI, R. H. *et al.* **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisas em Administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

ZAMBELLO, A. V. *et al.* **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. 1. ed. Penápolis: Funepe, 2018.



MULTIDISCIPLINARY SCIENTIFIC JOURNAL

**NÚCLEO DO  
CONHECIMENTO**

REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR NÚCLEO DO  
CONHECIMENTO ISSN: 2448-0959

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br>

Enviado: Outubro, 2021.

Aprovado: Novembro, 2021.

RC: 102368

Link de acesso:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/ferramenta-erp>