



**FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS**

**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**

**ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

## **SISTEMAS ERP PARA ESCOLAS DE MÚSICA EM BRASÍLIA**

**JORDANO CARDOSO CHAVES – RA 20630029**

**PROFESSOR ORIENTADOR: MARCOS ANDRÉ SARMENTO MELO**

**BRASÍLIA-DF, Novembro de 2009**

**JORDANO CARDOSO CHAVES**

**SISTEMAS ERP PARA ESCOLAS DE MÚSICA EM BRASÍLIA**

Monografia apresentada como requisito parcial para a conclusão do curso de Administração do UniCEUB, sob orientação do professor Marcos André Sarmiento Melo.

**Brasília-DF, Novembro de 2009**

**JORDANO CARDOSO CHAVES**

**SISTEMAS ERP PARA ESCOLAS DE MÚSICA EM BRASÍLIA**

Monografia apresentada como requisito parcial para a conclusão do curso de Administração do UniCEUB, sob orientação do professor Marcos André.

**Brasília-DF, Novembro de 2009**

**Banca Examinadora:**

---

**Prof. Marcos André Sarmiento Mello**

**Orientador**

---

**Prof. Marcelo Gagliardi**

**Examinador**

---

**Prof. José Antônio**

**Examinador**

“Estamos nos anos iniciais de um tempo que chamo de década digital - uma era em que computadores deixarão de ser meramente úteis para se tornar uma parte significativa e indispensável de nossa vida diária”.

Bill Gates

Agradecimentos:

Primeiramente a Deus, por ser a razão da minha existência.

A todos meus familiares pelo apoio e carinho.

Ao professor orientador Marcos André pela atenção e estímulo que me concedeu ao longo do curso.

Aos colegas pelas trocas de experiências e companheirismo.

Dedico este trabalho aos meus pais,  
exemplo de amor, compreensão,  
paciência e força.

## RESUMO

Dentro do contexto mercadológico criado pela globalização, empresas que não detêm de estratégias agressivas voltadas para a área de Sistemas de informação não sobrevivem ao mercado devido à falta do diferencial que esta ferramenta proporciona. As empresas são ameaçadas constantemente por outras organizações, sejam elas, concorrentes diretos ou indiretos, devido à quebra das barreiras geográficas e o constante fluxo de informações. Portanto, a organização que detém informações claras e precisas, e utiliza recursos e aparatos tecnológicos a fim de agilizar o fluxo dessas informações de maneira efetiva, possui vantagem competitiva sobre as demais organizações que atuam no mesmo setor. O objetivo da monografia foi o de saber se sistemas ERP aumentam o resultado da empresa. Para isso, foi apresentado o histórico da TI, as contribuições dos sistemas ERP e um estudo de caso, onde apresenta informações que vão ao encontro dos benefícios apresentados pelos autores do tema. Quanto aos métodos, foi utilizado o dedutivo, o qual parte das premissas reconhecidas como verdadeiras a fim de explicar o específico. A metodologia foi puramente bibliográfica, com abordagens dos autores que atuam na área. Porém, foi realizada uma entrevista semi-estruturada com o gestor da escola de música BSB Musical, a fim de identificar as contribuições reais do sistema ERP, o que compõe o estudo de caso. Os resultados foram alcançados após a análise do estudo de caso. Por fim, fez-se o fechamento de todo o trabalho com as considerações finais e as referências bibliográficas.

**Palavras-chave:** Sistemas de informação, Sistema ERP, Tecnologia da Informação.

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

TI	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.
PD	PROCESSAMENTO DE DADOS.
ERP	ENTERPRISE RESOURCE PLANNING.
PC	PERSONAL COMPUTER



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	11
<b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	12
3.1 Breve Histórico de TI.....	12
3.2 Contribuições do sistema ERP e Desvantagens.....	15
3.3 Estudo de caso: BSB Musical .....	17
<b>4 PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	21
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	22
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	23
<b>APÊNDICE A</b> .....	25

## 1 INTRODUÇÃO

A monografia aborda o tema sistemas ERP para escolas de música com enfoque no setor produtivo e marketing. Observa-se no cenário mercadológico, uma necessidade muito forte das empresas como um todo, de possuírem sistemas que venham de fato proporcionar vantagem competitiva no mercado em que ela está inserida. Os sistemas ERP têm como objetivo, agregar informações dos setores de uma organização em um único banco de dados facilitando a tomada de decisão do gestor com informações claras e precisas.

O foco da pesquisa é o estudo dos sistemas usados nas escolas de música a fim de analisar sua eficácia no que se diz respeito ao setor produtivo e o marketing.

O problema de pesquisa é saber se todas as informações cruciais que o sistema fornece são confiáveis e apresentam-se em tempo hábil para a tomada de decisão.

O objetivo desta monografia foi o de saber se o ERP aumenta o resultado de uma escola de música particular em Brasília.

Os objetivos específicos foram, apresentar um histórico sobre sistemas ERP, identificar e discutir, do ponto de vista teórico, as contribuições dos sistemas ERP, analisar um caso real de uma escola de música em que se identifiquem as contribuições do sistema ERP relacionando-as com a teoria.

Com o avanço tecnológico, globalização e o aumento da concorrência direta e indireta, as empresas buscam ferramentas administrativas que possam lhes proporcionar vantagens competitivas no mercado em que se encontram e uma dessas ferramentas é o uso de SI. Dentre os sistemas existentes e disponíveis no mercado podemos citar o ERP, sistema que oferece uma série de vantagens competitivas.

O trabalho foi desenvolvido em torno do tema sistemas ERP. Primeiramente será descrito um breve histórico sobre sistemas e a origem da tecnologia nas organizações. Depois, foram apresentadas as contribuições da implantação de um sistema ERP dentro das organizações segundo os autores e estudiosos da área. Na terceira parte do embasamento, a análise um caso real em que se constate a veracidade das informações apresentadas pelos autores e, por fim, as considerações finais relativos ao assunto e ao estudo de caso.

## 2 METODOLOGIA

Em relação ao tipo de pesquisa apresentado nessa monografia trata-se de uma pesquisa exploratória, pois foram utilizadas como fontes de pesquisa visitas em web sites e levantamento bibliográfico.

Devido à necessidade de comprovar a aplicabilidade do fenômeno estudado na prática fundamentada na teoria, o método de abordagem foi o dedutivo.

O projeto se baseou em recursos de pesquisa bibliográfica e estudo de caso, os quais deram as bases de sustentação para o projeto. Para a pesquisa bibliográfica, foram feitos estudos do tema extraindo informações, principalmente, da internet e livros que abrangem ao tema as quais estão dispostas nas referências.

Para o estudo de caso, foi elaborado um roteiro de entrevista semi-estruturada com o gestor Flávio Machado em 26/09/2009 com o objetivo de analisar os efeitos de implementação de um sistema ERP em uma escola de música e posteriormente, a partir dos resultados da entrevista, a análise das informações coletadas a luz da teoria abordada.

Os autores utilizados no embasamento teórico foram, Santos, Mattos, Turban, Kelly, Potter, Souza, entre outros estudiosos conceituados da área de TI e SI.

Sendo assim, estudo foi realizado no período de agosto a novembro de 2009.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 Breve Histórico de TI

A história da Tecnologia da informação é marcada por um processo de miniaturização, aumento de processamento, capacidade e otimização dos espaços. Em meados de 1960, a base para os controles operacionais informatizados nas organizações era feita pelos mainframes, ou seja, computadores de grande porte e extremamente caros onde desempenhavam funções em processamento de dados.

“Os primeiros computadores eram extremamente grandes, tinham capacidade reduzida de cálculo em comparação aos de hoje e eram consideravelmente caros: cada unidade custava em média três milhões de dólares”. (SANTOS, 2003, p. 24).

A partir da década de 80, a informática deu seu grande salto com o uso do microcomputador. A IBM PC foi decisiva na era da microinformática, pois recursos de informática foram empregados nas atividades profissionais dos usuários. (SANTOS, 2003).

“No entanto, a maior prejudicada pelo pc foi a própria IBM, que teve, pela primeira vez em sua história de mais de meio século, vultosos prejuízos em seus balanços anuais. Ela foi vítima de downsizing”. (MATTOS, 2005, p. 19)

Segundo Mattos (2005, p. 19):

O downsizing (redução de tamanho) surgiu por uma razão muito simples: os acionistas das grandes corporações começaram a perguntar aos seus executivos: Por que vocês gastam milhões de dólares com mainframes, para rodar uma folha de pagamento, se isso pode ser feito com um pc de 5.000 dólares?.

Portanto, após a expansão da informática, o PD foi substituído pela informática e com isso as empresas adotaram essa nova ferramenta tendo em vista o sucesso no negócio.

Com o passar do tempo, o termo “informática” foi substituído pelo termo “tecnologia da informação”, onde compreende-se em um conjunto de periféricos que atuam para o funcionamento de um sistema de informação, sendo eles:

impressoras, hardware, redes, softwares, banco de dados e periféricos de informática.

Para Rezende e Abreu (2001, p.76), a tecnologia da Informação está fundamentada nos seguintes componentes: “*hardware* e seus dispositivos e periféricos; *software* e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações”.

No entanto, cabe ressaltar, segundo Turban, Kelly e Potter (2003, p.5) que tecnologia da informação, em um contexto mais amplo, “é um conjunto dos componentes tecnológicos individuais, normalmente organizados em sistemas de informação baseados em computadores (SIBC)”. Neste conceito, os autores distinguem TI de SI, embora esses termos, para alguns autores, sejam empregados como sinônimos.

O conceito de Turban, McLean e Wetherbe (2004, p.40) distinguiu melhor esta diferença entre tecnologia e sistema de informação. Para os autores:

Sistema de informação baseado em computadores (SIBC) é um sistema de informação que utiliza tecnologia de computação para executar algumas ou todas as tarefas desejadas. Pode compor-se de apenas um computador pessoal e *software*, ou incluir milhares de computadores de diversos tamanhos com centenas de impressoras e plotadores e outros equipamentos. [...] Além disso, todos os sistemas de informação têm um objetivo e um contexto social. Um objetivo comum é fornecer solução para um problema de negócio. [...] O contexto social do sistema consiste dos valores e das crenças que determinam o que é admissível e possível dentro da cultura das pessoas e dos grupos envolvidos.[...] A tecnologia da informação, em uma definição mais restrita, diz respeito ao aspecto tecnológico de um sistema de informação. Ela inclui *hardware*, bancos de dados, *software*, redes e outros dispositivos. Pode ser vista como um subsistema de um sistema de informação. Porém, às vezes, o termo TI também é usado para denominar um sistema de informação. Pode até mesmo ser usado em um sentido mais amplo, para descrever um conjunto de diversos sistemas de informação, usuários e gestão de uma empresa inteira. (TURBAN, MCLEAN e WETHERBE, 2004, p.40)

Sistemas de informação e Tecnologia da Informação utilizam de recursos de informática semelhantes, porém, os objetivos são distintos. Para o SI, o objetivo é propor soluções para os problemas de gestão. Para a TI, compreende-se em todas as ferramentas tecnológicas utilizadas para o processo gestão.

Com isso, dentro do contexto de sistemas de informação cabe destacar o sistema ERP (Enterprise Resource Planning), conceito relativamente novo e de fundamental importância para o processo de gestão empresarial.

Segundo Souza e Saccol (2003, p.19):

Durante a segunda metade dos anos 90, a implantação de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) foi um dos principais focos de atenção relacionados à utilização de Tecnologia da Informação (TI) nas empresas, mundialmente e no Brasil. [...] Os ERPs são sistemas de informação adquiridos na forma de pacotes comerciais de software que permitem a integração de dados dos sistemas de informação transacionais e dos processos de negócios ao longo de uma organização.

Sistema ERP possui dois conjuntos de módulos, ou seja, um para as atividades fins e outros para as atividades meio da empresa, onde, esses conjuntos de módulos estão interligados a fim de refletir, de forma permanente, políticas e estratégia do negócio. (SANTOS, 2003).

Para Santos (2003, p.168):

[...] A cada dia aumentam-se atividades de coordenação e monitoração em empresas, com o objetivo de formular ações rápidas de correções de metas estabelecidas. Esse processo necessita de informação atualizada e consistente, que pode ser disponibilizada por meio de software que contenha e processe dados de diversos setores da empresa, função básica dos chamados sistemas integrados de gestão empresarial, os sistemas ERP. (SANTOS, 2003, pg.168).

Portanto, sistemas ERP é um tipo de sistema de informação que tem como principal característica integrar os processos informacionais de uma organização, como, finanças, vendas e marketing, recursos humanos, operações e logística a fim de proporcionar fluidez no processo de informação e comunicação para maior efetividade na tomada de decisão.

### **3.2 Contribuições do Sistema ERP e Desvantagens**

Após a adoção do sistema ERP na organização, a maioria dos gestores esperam um Retorno Sobre o Investimento (ROI) satisfatório e de curto prazo face os custos de implementação e manutenção desse tipo de sistema. Porém, quando se trata de investimentos na área de TI, o resultado deve ser medido conforme as contribuições que o sistema proporciona e isto, em muitos os casos, é difícil de ser mensurado.

Os retornos efetivos não são possíveis de serem mensurados, ainda assim, após a adoção e implementação do ERP, as empresas puderam observar transformações em seus processos e obtiveram benefícios visíveis. (SOUZA, 2003).

Segundo Souza (2003, p.232):

Para que se possa concentrar na questão e verificar a complexidade da análise do retorno de um investimento em TI em maneira geral, podem ser considerados para fazer comparações os custos operacionais e de administração dos sistemas, mas isso é muito pouco. (SOUZA, 2003, p.232).

Stair e Reynolds (2002,pg. 265) afirmam que “a maioria das companhias ainda consideram difícil justificar a implementação de um sistema ERP apenas pela economia de custos”.

No entanto, os principais benefícios de implementação são: melhor acesso dos dados para tomada de decisão, eliminação de sistemas ineficientes e padronização da tecnologia. (STAIR e REYNOLDS, 2002).

Para Souza e Zwicker (apud SOUZA, 2003, p.249), “as vantagens são: possibilitar a integração dos departamentos, permitir a atualização da base tecnológica, reduzir custos de informática decorrentes da terceirização do desenvolvimento do sistema”.

Davenport (apud SOUZA, 2003, p.250), “revela que o ERP permite o acesso à informação em tempo real e contribui para a redução de estruturas gerenciais”.

“Um sistema integrado pode possibilitar segurança e, se for bem planejado e implementado, pode melhorar sobremaneira o desempenho da gestão e aumentar a amplitude de controle da direção da organização”. (SOUZA, 2003, pg.230).

“Completando a análise da série de dados relativa a esses processos empresariais, pode-se perceber com que freqüência os processos disponíveis nos sistemas adotados proporcionaram algum tipo de ganho de produtividade”. (SOUZA, 2003, p.237).

Entretanto, apesar do ERP apresentar uma série de benefícios e ofereça vantagens estratégicas perceptíveis, antes de implementá-lo, deve-se levar em consideração suas principais desvantagens.

Para Stair e Reynolds (2002,p. 266) “ Embora ofereça muitas vantagens estratégicas para simplificar o sistema de informações de uma companhia, o ERP consome muito tempo, e sua implementação é complexa e onerosa”.

Durante o período de implantação, os funcionários ficam com medo de perder seus empregos, status ou cargos. Rotinas são extintas ou complementemente modificadas

e o ambiente cultural se altera. As áreas da empresa ficam expostas e qualquer erro pode ser detectado.(MATTOS, 2005).

Afirmam Stair e Reynolds (2002,p. 266) “Tais mudanças podem ser bastante drásticas para os empregados mais antigos, levando-os a se aposentar ou mesmo sair, em vez de enfrentar as mudanças”.

Por fim, a implantação de um sistema ERP aumenta o nível de produtividade da organização como um todo, porém não fica claro quantificar o retorno sobre o investimento, mas sim qualificar os benefícios advindos da aplicação do sistema. Cabe ressaltar que, a adoção de um sistema ERP é uma tarefa que exige estudo e planejamento, pois demanda de muito tempo, custo alto e promove alterações na cultura organizacional.



### 3.3 Estudo de Caso: BSB Musical

A BSB Musical é uma escola de Música particular, que esta inserida no mercado há vinte e três anos e conta com uma rede de nove escolas com mais de três mil alunos e trezentos professores.

Foi realizado no dia 26/09/2009 uma entrevista semi-estruturada com o diretor fundador da escola de música BSB Musical, Flávio Machado, o qual respondeu as questões relativas ao estudo apresentado e deu base para o estudo de caso.

#### 1. Há quantos anos a BSB Musical atua no mercado de música em Brasília?

Gestor: “A BSB Musical atua na área há vinte e três anos em Brasília e detêm de uma rede de franquias com oito escolas sendo, sete delas nas cidades do Distrito Federal e uma unidade em Goiânia”.

#### 2. A escola utilizava outro tipo de sistema de gestão antes do ERP?

Gestor: “Sim. Tudo começou após a expansão da marca por meio das políticas de franquia a partir de 2004. A escola utilizava um sistema de gerenciamento para cada unidade, o qual atendia as necessidades de cada unidade isoladamente, porém era muito limitado e apresentava alguns problemas. Em 2007, a escola contava com onze unidades sendo, duas dessas unidades em Goiânia. Na época, a maior dificuldade que tive foi de implementar uma política de padronização e ter um controle sob essas políticas adotadas nas outras unidades, pois infelizmente, o sistema era obsoleto e não estava atendendo mais as minhas necessidades de gestão. Em 2008, duas unidades da BSB Musical foram fechadas por falhas administrativas. Com isso, me vi obrigado a implantar um novo sistema onde eu pudesse visualizar tudo o que estava acontecendo , tanto na sede quanto nas franquias”.

#### 3. Quando foi implantado o novo sistema na BSB Musical?

Gestor: “No inicio do ano de 2009. Esse tipo de sistema foi incorporado para todas as unidades da BSB Musical e utiliza de um único banco de dados. Com isso,

por meio de uma senha de administrador, tenho acesso a todas informações diárias que acontece nas unidades em tempo real”.

#### 4. Quais foram os benefícios após a implantação do novo sistema?

Gestor: “Nossa, inúmeros! Após a adoção do novo sistema, aumentou o meu controle e a visibilidade nas outras unidades e, hoje, todas as ações que são tomadas em prol da rede, são orientadas a partir das informações fornecidas pelo sistema. O novo sistema não aumentou somente a visibilidade nas filiais, mas também na sede”.

#### 5. Para o setor produtivo da BSB, quais foram os benefícios mais perceptíveis após a adoção do novo sistema?

Gestor: “Eu entendo como setor produtivo às aulas oferecidas, certo?”.

Entrevistador: “Sim!”.

Gestor: “Então, dentre os inúmeros benefícios, cabe destacar um aumento no controle do pagamento de professores. Como o sistema antigo não dava suporte necessário, o controle das aulas dadas era feito por meio de uma ficha individual do aluno, onde constavam dados como: data, hora, conteúdo abordado, assinatura do professor e assinatura do aluno. A Meire (secretária responsável pelo pagamento) visualizava as presenças no final do mês e o pagamento era efetuado para o professor mediante as informações das fichas. O problema era que, alguns professores faltavam com a veracidade das informações e suas respectivas faltas eram assinaladas como falta do aluno e assim eles recebiam o valor integral no dia do pagamento. Com isso, grande parte dessas faltas não era repostas e, por conta desse problema, muitos alunos desistiam do curso. Com a adoção do novo sistema, as pastas com as fichas de todos os alunos são apresentadas diariamente e todas as informações nela contida são alimentadas no sistema. Com isso, quando é apresentada a ficha em branco, automaticamente a secretária alimenta no sistema como falta do professor e, falta do professor o aluno tem direito a reposição. O sistema fornece ao aluno os possíveis horários disponíveis do professor para a reposição e o professor só recebe pela aula após a confirmação de aula dada”.

## 6. Quais benefícios para o setor de vendas/marketing?

Gestor: “O tempo de espera do cliente e o agendamento de matrículas. O que aumentou os resultados no setor de vendas tanto para alunos matriculados, transferidos de outras unidades ou não matriculados. Antes da implantação do novo sistema, todos os agendamentos de matrícula eram feitos manualmente em uma agenda individual de cada funcionário no setor de vendas. Com isso, a informação ficava limitada apenas a um funcionário e muitas matrículas eram perdidas, tanto pela falta do funcionário responsável quanto pelo controle dos agendamentos do mesmo. Após a adoção do novo sistema, todos agendamentos são feitos no sistema, com isso, qualquer funcionário da seção pode confirmar o agendamento de matrícula mesmo sem a presença do funcionário que agendou e com maior controle, pois o sistema informa todos os agendamentos do dia para todos os funcionários inclusive para mim. No caso dos alunos transferidos, por possuir um único banco de dados, o processo de transferência é muito mais rápido, pois o sistema já detêm dos dados do aluno. O que não acontecia com o antigo sistema por que todo o processo de matrícula era refeito. Para os alunos já matriculados, o sistema alerta com duas semanas de antecedência o fim do módulo em que o aluno está matriculado para ser marcado a renovação de matrícula. No antigo sistema, era o professor quem indicava os alunos que terminavam o módulo e só assim era feito à renovação. Perdemos muitas renovações por conta disso!”.

## 7. Após a Adoção ao novo sistema, houve mudança cultural na BSB Musical?

Gestor: “Como assim?”.

Entrevistador: “Houve resistência por parte dos funcionários e uma mudança nas políticas de gestão?”.

Gestor: “Com certeza! Tivemos que mudar nossa conduta. No início do ano, eu e a Doda (Diretora Cultural) fizemos uma reunião falando das novas regras e das novas políticas para 2009. Infelizmente alguns professores saíram, outros ficaram mais chateados e teve professor que pensou em diminuição do salário! No início foi muito turbulento, principalmente quando era descontado uma aula do pagamento do professor devido o mau preenchimento da folha individual do aluno. Mas hoje,

estamos mais habituados com esses novos padrões. O índice de desistência diminuiu e ocorreu um aumento da média do número de matrículas diárias ”.

#### 8. O sistema auxilia nas decisões em Marketing?

Gestor: “Sim. O sistema me fornece todos os dados que preciso para uma investida na área. Por exemplo: ele mostra o número de alunos inadimplentes, o número de todos os alunos ativos ou matriculados, o índice de trancamento e desistência e o mais interessante disso tudo é que ele me revela o perfil do meu cliente, por exemplo, sexo, faixa etária, qual instrumento com maior número de procura, essas coisas. Me apoio nesses dados para lançar uma campanha na tv ou rádio. Geralmente quando o número de alunos cai e fica abaixo do limite tolerado, eu lanço uma campanha”.

#### 9. A BSB Musical utiliza de outros meios de comunicação para disseminação do seu produto?

Gestor: “Sim, claro! Temos um web site, a tv BSB Musical e dvd institucional que são distribuídos nas escolas do Distrito Federal. Além disso, oferecemos brindes no ato da matrícula, aulas experimentais e descontos em determinadas formas de pagamento”.

#### 10. Qual foi o custo de implantação do novo sistema?

Gestor: “Nossa, já gastei muito com esse sistema! Mas esta valendo a pena. Só a minha escola aqui em Brasília que adota esse tipo de sistema, o que nos proporciona um diferencial e uma vantagem sob as demais escolas”.

#### 4 PRINCIPAIS RESULTADOS DA PESQUISA

Dentre os principais resultados dessa entrevista, pode-se destacar que:

- As informações fornecidas pelo sistema auxiliam o gestor na tomada de decisão;
- A implantação promove mudança cultural e de novos hábitos de gestão;
- Sistema ERP aumenta os resultados, pois facilita o tráfego de informações;
- Aumento do controle e da visibilidade em toda a rede por parte da gestão;
- Padroniza condutas e as formas de trabalho;
- Integra as informações diárias de toda a rede em um único banco de dados;
- Otimiza as operações, proporcionando menor tempo para atendimento;
- Alto custo de Implantação.

Percebe-se, através dos resultados do estudo em relação à teoria apresentada pelos autores, que houve coerência entre a prática apresentada e a teoria fundamentada.

A partir das respostas do gestor, observa-se na prática os benefícios e as principais desvantagens que os autores destacaram em suas teorias em relação ao tema abordado.

## 5 CONCLUSÃO

O tema SI na administração ganhou sua importância, pois observa-se uma ligação muito forte com produtividade e benefícios. Dentro desse tema, existem outras tipologias de sistemas que auxiliam as organizações para o sucesso do negócio.

A tipologia apresentada neste trabalho foi o sistema ERP, sistema novo e eficaz que ajuda a potencializar as práticas de gestão de forma que possibilite a organização se posicionar a frente da concorrência, ou seja, proporciona vantagem competitiva.

Observa-se que, nos últimos anos, o conceito de ERP mudou, ou seja, antigamente apenas empresas de grande porte e altos faturamentos utilizavam esse tipo de sistema. No entanto, empresas de pequeno e médio porte fazem uso dessa ferramenta e, com isso, cada vez mais conquistam seu mercado e incomodam as grandes organizações.

Apesar da não identificação imediata do retorno sobre o investimento em SI, o que se conclui são os benefícios proporcionados pela implantação desse tipo de sistema, o que proporciona economia financeira e vantagens administrativas das mais variadas formas.

O problema apresentado sobre a confiabilidade das informações apresentadas pelo sistema e o tempo hábil para tomada de decisões teve conclusões positivas, pois observa-se no caso da BSB Musical as informações sendo transmitidas em tempo real e a tempo de uma intervenção da gestão.

A metodologia apresentada possibilitou o alcance dos objetivos propostos devido informar os meios de se obter as informações.

Dos objetivos específicos, foram apresentadas informações que respondem ao objetivo geral de maneira positiva e embasada em estudos práticos e teóricos.

E do objetivo de analisar se o sistema ERP aumenta os resultados da empresa, pode-se concluir positivamente, apesar de não deixar claro a questão sobre o retorno do investimento.

Finalmente, a partir deste estudo, pode-se destacar as contribuições do sistema ERP e suas respectivas vantagens que a cada momento ajudam a solucionar os problemas novos e complexos das empresas como um todo.

## REFERÊNCIAS

DAVENPORT, T.H. **Putting de enterprise into the enterprise system**. Harvard Business Review. July/Aug.1998 apud SOUZA, César Alexandre de; SACCOL, Amarolinda Zanela. **Sistemas ERP no Brasil: (Enterprise Resource Planning): teoria e casos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p.250.

MATTOS, Antonio Carlos M. **Sistema de Informação: uma visão executiva**. 1. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **Informática na Empresa**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

SOUZA, César Alexandre de; SACCOL, Amarolinda Zanela. **Sistemas ERP no Brasil: (Enterprise Resource Planning): teoria e casos**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

SOUZA,C.A.; ZWICKER,R. **Ciclo de vida de sistemas ERP.Caderno de pesquisas em administração**. São Paulo, v.1, nº 11, 1º trim./2000 apud SOUZA, César Alexandre de; SACCOL, Amarolinda Zanela. **Sistemas ERP no Brasil: (Enterprise Resource Planning): teoria e casos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p.249.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2002.

TURBAN, Efraim; KELLY, Rainer; POTTER, Richard E. **Administração de Tecnologia da Informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Campus Ltda, 2003.

TURBAN, Efraim; McLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. **Tecnologia da informação para gestão**: transformando os negócios na economia digital. 3. ed. Porto Alegre: Artmed Editora S.A, 2004.



## APÊNDICE A

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UniCEUB  
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA  
CURSO: ADMINISTRAÇÃO  
ALUNO: JORDANO CHAVES  
ORIENTADOR: PROF.: MARCOS ANDRÉ SARMENTO MELO

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

#### Dados de identificação do (a) gestor (a):

1. Sexo: feminino ( )                      masculino ( )
2. Faixa Etária:  
20-30 ( )  
31-40 ( )  
41-50 ( )  
51-60 ( )  
Acima 60 ( )
3. Área de Atuação:
4. Tempo de atuação:
5. Formação acadêmica (graduação-especialização-mestrado-doutorado):

#### Questões:

1. Há quantos anos a BSB Musical atua no mercado de música em Brasília?
2. A escola utilizava outro tipo de sistema de gestão antes do ERP?
3. Quando foi implantado o novo sistema na BSB Musical?
4. Quais foram os benefícios após a implantação do novo sistema?

5. Para o setor produtivo da BSB, quais foram os benefícios mais perceptíveis após a adoção do novo sistema?
6. Quais benefícios para o setor de vendas/marketing?
7. Após a Adoção ao novo sistema, houve mudança cultural na BSB Musical?
8. O sistema auxilia nas decisões em Marketing?
9. A BSB Musical utiliza de outros meios de comunicação para disseminação do seu produto?
10. Qual foi o custo de implantação do novo sistema?