

**ESTUDO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO TIPO ERP: O
WORKMOTORS**

SCHEID, Dinara Andressa Rambo^{1*}; HAMMES, Maicon Rafael; SCHEID, Diego
Alexandre Rambo

¹ FAHOR, Curso de Engenharia de Alimentos, Faculdade Horizontina, Campus Arnoldo Schneider, Avenida dos Ipês, 565, Horizontina, RS, Brasil.

*Autor Correspondente: ds002820@fahor.com.br

RESUMO

O presente trabalho consiste em um estudo de um sistema de informação ERP- *Enterprise Resource Planning* que é um sistema que integra todos os dados e processos de uma organização em um único banco de dados. Essas integrações auxiliam nos serviços funcionais e nos serviços sistêmicos com geração de relatórios e na tomada de decisões. O sistema de informação ERP escolhido para apresentar nesse artigo é o *WORKMOTOR* que se caracteriza por ser um sistema de gestão de autopeças que tem a função de melhorar o desempenho das empresas que trabalham com serviços automotivos. Em vista disso, buscou-se mostrar a necessidade desses sistemas para aumentar a lucrativo, a segurança das informações e a inovação da empresa para ela se tornar destaque frente aos seus concorrentes. Esse artigo foi feito a partir de uma pesquisa bibliográfica para explicar o conteúdo e um questionário semiestruturado que foi enviado para a empresa via e-mail para apresentar a importância do *software* nas atividades rotineiras. Por fim, foi possível verificar que o sistema de informação é o cérebro da empresa pois ele organiza e armazena todos os dados necessários, diminuindo o tempo e os funcionários das organizações e traz segurança e agilidade na prestação de informações.

Palavras chave: ERP, *WorkMotors*, *software*, informações.

**STUDY OF AN INFORMATION SYSTEM OF THE TYPE ERP: THE
WORKMOTORS**

ABSTRACT

The present work consists on a study of an ERP-Enterprise Resource Planning information system that integrates all the data and processes of na organization into a single database. These integrations help in functional services and systemic services like reporting and decision making. The ERP information system chosen to be presented in this article is the WORKMOTOR that is characterized by being an auto parts management system that has the function of improving the performance of companies that work with automotive services. In this way, it was sought to show the need of these systems to increase profitability, information security and innovation of the company so that it becomes prominent vis-à-vis its competitors. This article was based on a bibliographical research to explain the content and a semistructured questionnaire that was sent to the company via e-mail to present the importance of the software in routine activities. Finally, it was possible to verify that the information system is the brain of the company because it organizes and stores all the necessary data, reducing the time and the employees of the organizations and brings security and agility in the provision of information.

Keywords: ERP, WorkMotors, software, information.

1 INTRODUÇÃO

Ao passar dos anos, a tecnologia foi ganhando destaque pois ela traz agilidade e soluções para as diversas atividades rotineiras, através dos *hardwares, software*, banco de dados e redes que atuam para facilitar o acesso, análise e gerenciamento de informações. Assim, ela faz com que os seres humanos busquem em seus sistemas um auxílio para a administração das empresas.

Os sistemas de informação fornecem informações precisas e imediatas, pois eles auxiliam no planejamento, organização, liderança e controle das organizações. Contribuem ainda para monitorar o progresso do desenvolvimento dos objetivos da empresa, transformando os planos em realidade.

Esses sistemas ainda permitem coletar, armazenar, recuperar e disseminar as informações para que possam ficar arquivadas nos computadores e fornecer os dados necessários em qualquer momento em que for solicitado. Esse arquivo dos documentos geralmente é um Sistema de informação baseados em computador (SIBCs) que apoiam as

funções operacionais, gerenciais e as tomadas de decisão das lideranças (RAINER JR. e CEGIELSKI, 2011).

A informação está formada através dos dados ordenados e monitorados pela gestão da empresa e esses servem para formar a mensagem sobre o que acontece no dia-a-dia de trabalho. Com base nesse aspecto, o corpo social considera a informação o alicerce do desenvolvimento, pois ela gera conhecimento e autonomia de estudo. Desse modo, seja no âmbito científico, tecnológico, social ou econômico, a sociedade faz da informação um fator determinante para orientar suas ações (CASTELLS, 2002).

Vale salientar, que uma empresa que esteja estruturada e organizada com um sistema de informação tem todos os recursos necessários para o seu trabalho, devido a maior agilidade no atendimento, ao aumento da lucratividade e por ter um diferencial frente aos seus concorrentes. Diante disso, o objetivo desse artigo é demonstrar a importância de um sistema de informação dentro de uma empresa automotiva e como ele auxilia na tomada de decisões e no atendimento aos clientes.

Esse trabalho, é baseado no sistema de informação ERP- *Enterprise Resource Planning* que é um sistema que integra todos os dados e processos de uma organização em um único banco de dados. Essa integração auxilia nos serviços funcionais como: finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, *marketing*, vendas, compras e nos serviços sistêmicos como: processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão.

O sistema ERP apresentado no artigo será o *WorkMotor* que foi desenvolvido para auxiliar na gestão de autopeças, que atende oficinas mecânicas, reparadoras de automóveis, lojas de peças automotivas e atacados, podendo melhorar o desempenho do negócio. Esse sistema de informação foi criado para atender as empresas que estão no ramo automotivo, é baseado em todos os processos necessários dessas organizações e traz segurança e confiabilidade.

2 DESENVOLVIMENTO E DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1 Sistema de informação

A informação é um fator decisivo na hora de executar ou administrar as atividades de uma empresa. Assim, ela é um dos meios de obter vantagens competitivas e o sucesso dos negócios. Com isso, pode-se compreender através das informações de O'Brien (2010) que um sistema de informação é composto por pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados, tornando-se um conjunto que coletam, transformam e disseminam as informações em uma organização.

A informação quando é feita pelas pessoas e pelos recursos computacionais, propiciando a geração simulações, relatórios e oportunidade, pode-se dizer que é um conhecimento (REZENDE e ABREU, 2010). Esse conhecimento torna a informação valiosa para a mente humana, que inclui reflexão, síntese e contexto. Assim, ela é de difícil estruturação, trabalhosa para ser armazenada em máquinas, frequentemente tácito ou subentendido, de difícil transferência e complexa de ser administrada (DAVENPORT e PRUSACK, 1998).

Os sistemas de informação são compostos por ferramentas que contribuem para a solução de muitos problemas empresariais. Assim, a empresa precisa apenas concentrar sua atenção nos níveis superiores dos Sistemas de Informação Empresariais, ou seja, Sistemas de Informação Estratégico e de Gestão (REZENDE e ABREU, 2010)

Um sistema de informação que é eficiente pode gerar impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa. Este pode beneficiar a empresa, os clientes e qualquer indivíduo ou grupo que interagir com eles, através da composição ou fornecimento das informações (OLIVEIRA, 1988; STAIR, 1998).

Uma organização ao decidir implantar um sistema pode obter os seguintes benefícios para a sua organização, são eles: suporte à tomada de decisão profícua, valor agregado ao produto (bens e serviços), melhor serviço e vantagens competitivas, produto de melhor qualidade, oportunidade de negócio e aumento da rentabilidade, mais segurança nas informações, aperfeiçoamento nos sistemas e maior eficiência, carga de trabalho reduzida, redução de custos e desperdícios, e controle das operações (REZENDE e ABREU, 2010)

Cabe ressaltar que, com a expansão da internet, a segurança dos dados é uma característica importante para os sistemas de informação. As empresas só atentam para esse fator quando um primeiro acidente acontece, causando prejuízos consideráveis. O sistema de segurança tem por finalidade minimizar os prejuízos de uma organização, por erros inesperados, garantir a qualidade dos dados inseridos, bem como das informações geradas, e

principalmente para assegurar que os dados não sejam violados ou alterados sem autorização (O'BRIEN, 2010).

2.1.2 Sistema integrado: *Enterprise Resource Planning (ERP)*

O Sistema Integrado é um de sistema cada vez mais utilizado pelas empresas, como forma de alcançar mais benefícios e vantagem competitiva, abrangendo quase todas as áreas da organização, desde a área de produção até a gerencial auxiliando os administradores na tomada de decisão e elaboração do planejamento estratégico da empresa. Um sistema que pode ser levado em consideração é o ERP, *enterprise resource and planning* que possibilita um fluxo de informação único, contínuo e consistente por toda a empresa sob uma única base de dados. É um instrumento para a melhoria de processos de negócio, orientado por esses processos e não pelas funções e departamentos da empresa, com informações *on-line* em tempo real. Permite visualizar por completo as transações efetuadas pela empresa, desenhando um amplo cenário de seus processos de negócios (STAMFORD, 2000).

A gestão empresarial com ERP pode ser considerada como os processos de operação funcional diário da firma, com otimização das atividades e procedimentos operacionais e gerenciais, planejamento de investimentos atuais ou futuros, análise de retornos e flexibilização de qualidade e crescimento da empresa. Pode se dizer com base no exposto que ela é a administração geral da empresa através dos mecanismos da tecnologia que são os softwares e esses podem ser alugados ou comprados, dependendo da decisão do empresário.

O recurso de gestão empresarial é possível se a empresa tiver todos os dados organizados e estruturados dentro da sua infraestrutura empresarial. Com esse auxílio, a empresa terá uma alta tecnologia e total segurança nas suas informações com documentos claros e eficientes (REZENDE e ABREU, 2010).

O ERP proporciona a eliminação da informalidade de comunicação e de papéis nas empresas, pois todos os dados geradores de informação estão formalmente estruturados, organizados e documentados o que faz com que haja exatidão e credibilidade nos relatórios do estabelecimento. Por fim, ele sempre deve respeitar as legislações vigentes, garantindo a sua modificação quando as leis, políticas e procedimentos sofrerem alterações (REZENDE e ABREU, 2010).

2.1.3 Sistema ERP: *Workmotors*.

O conteúdo exposto que segue no item 2.1.3 foi retirado do site da empresa, que possibilita o aprendizado do sistema e a explicação das funcionalidades. Esse site ainda,

possui a plataforma de venda do aplicativo. O site é o *WORKMOTORS.COM*- *software* automotivo.

O *WorkMotor* se caracteriza por ser um sistema de gestão de autopeças, que atende oficinas mecânicas, reparadores, atacados e lojas de peças automotivas, podendo melhorar o desempenho do negócio. Esse programa foca no aumento lucrativo, no atendimento, na segurança e na inovação da empresa que pode fazer com que ela seja um destaque frente aos seus concorrentes.

O *workMotor* deseja aumentar a lucratividade, afim de obter mais lucros, para que a empresa consiga crescer e se destacar no seu setor. Com ele, têm-se acesso a inúmeras aplicações especiais desenvolvidas, para realizar um trabalho focado no crescimento da organização. Além de buscar a fidelização dos clientes e a economia do seu tempo, afinal, tempo é dinheiro e dinheiro é lucro.

2.2 MATERIAL E MÉTODOS

O presente trabalho foi desenvolvido através de uma pesquisa qualitativa, de cunho bibliográfico em livros, sites da internet e artigos científicos, na qual pode-se identificar e analisar os dados necessários para a explicação do sistema de informação utilizado pela empresa estudada, destacando sua importância e utilização (GIL,1999).

Esse trabalho refere-se a uma pesquisa descritiva que fornece uma série de informações necessárias para demonstrar a noção geral do problema e contribuir para “formar uma nova visão crítica, o que as aproxima das pesquisas exploratórias”. (Gil, 2009, p.77)

Vale ressaltar que esse trabalho se constitui em um estudo de caso, sendo feita uma apuração das informações por um questionário semiestruturado em um centro automotivo. O fornecedor das informações foi um dos sócios que é responsável pela parte de contabilidade da empresa, via e-mail.

As informações obtidas no questionário foram organizadas em um texto para constituir os resultados desse artigo. Assim, foi possível trazer as vantagens que o sistema de informação traz para a empresa e demonstrar a satisfação dos investidores frente ao uso, pois agrega valor nas negociações e traz um excelente custo benefício.

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Centro Técnico Automotivo – PHIPER, nasceu no ano de 2018 na cidade de Porto Alegre- Rio Grande de Sul, sendo uma empresa que trabalha com oficina mecânica e

mecatrônica de automóveis, elétrica, comércio de peças e acessórios. Essa empresa conta ainda com um sistema de lavagem, tudo isso para atender as necessidades de seus clientes com qualidade e segurança.

O sistema utilizado pela empresa é um *software* comprado que foi escolhido através do sócio que trabalha com a parte administrativa da oficina, sendo um aplicativo local que é utilizado a mais ou menos 7 meses. Ele gerencia a entrada de compras, boletos, contas a pagar e a receber. E ainda controla os clientes lembrando as datas de nascimento e proporcionado ações que foram realizadas nos veículos. Emite relatórios gerenciais e proporciona exportação de dados direto para a contabilidade, com notas fiscais que servem para a elaboração dos orçamentos.

Para a compra desse sistema foi realizado uma pesquisa de mercado e comparado com outros que desempenham funções parecidas. O *workMotor* sistema escolhido foi a melhor opção que se encaixou com aquilo que os empresários estavam procurando, obtendo vantagem pois é um sistema completo, dê fácil utilização e implantação.

Como o Centro automotivo- PHIPER foi inaugurado a pouco, os proprietários não participaram no desenvolvimento do sistema, devido ao porte pequeno da empresa. Assim, o mais viável foi traçar um plano daquilo que a empresa desejava em um sistema e buscar a aquisição de um modelo mais genérico que suprisse essa condição de início.

A oficina não conta com um setor de TI (tecnologia de informação). O suporte do aplicativo é feito remotamente pela administradora do sistema e o *backup* é feito mensalmente. As atualizações são feitas de acordo com a administradora do sistema, no momento que em eles disponibilizam a data que o suporte remoto será atualizado.

Ele auxilia muito a empresa, pois diminui o tempo gasto com a confecção de documentos e relatórios, e com estes a administração pode tomar as melhores decisões para o negócio. E ainda, mantém as informações dos clientes em uma base de dados para utilização em ações futuras pela empresa.

Para a oficina ele agrega um valor significativo aos serviços, pois ele armazena no banco de dados todos os serviços realizados pelos clientes. Possibilitando que os clientes tenham acesso as informações pela internet, assim conseguem controlar a rotina da manutenção que todo o veículo para manter em dia.

A empresa já iniciou com o sistema implementado, sendo assim a resistência por parte dos operadores foi baixa. Não houve participação de colaboradores na escolha do sistema, apenas foi escolhido por parte do setor administrativo e passado um treinamento para os

demais funcionários. Ele sistema é de fundamental importância para a empresa, porque ele fornece todos os relatórios de vendas com as entradas e saídas dos produtos, além de mostrar ainda quais são os clientes mais fiéis.

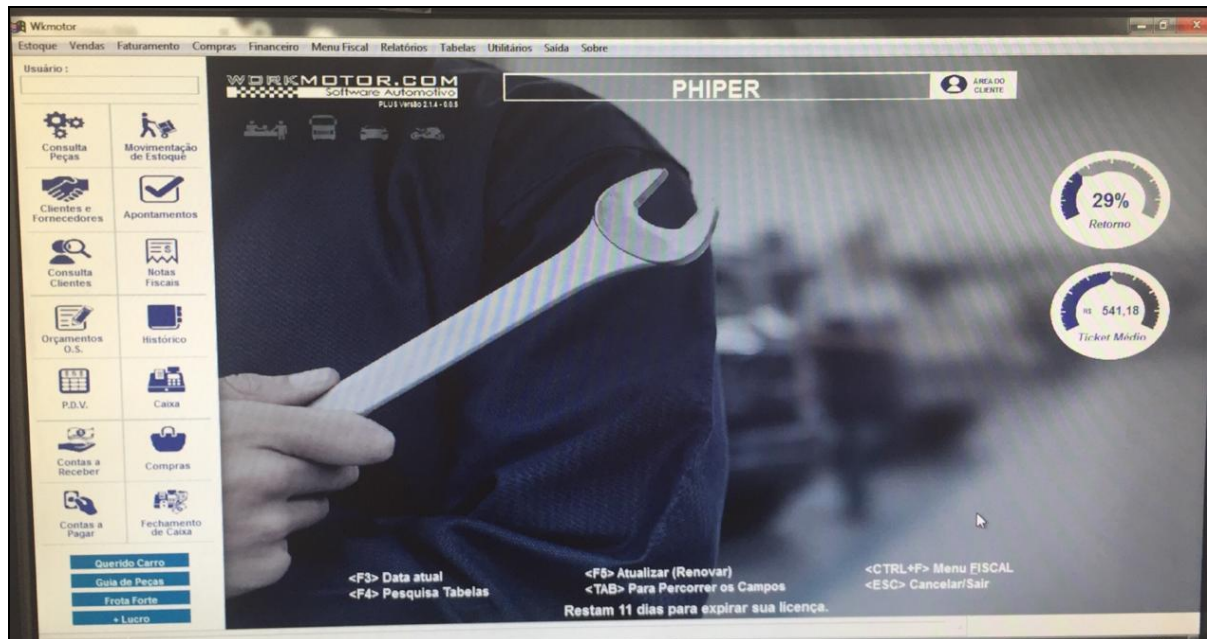
Uma organização não pode ser competitiva sem ter suas informações armazenadas e organizadas no desenvolvimento empresarial. Em vista de que uma firma sem um SI perde muito tempo na confecção de relatórios e documentos para a tomada de decisão e não atende a legislação fiscal. Diante disso, é notório que a lucratividade depende do tempo em que é utilizado e dos dados para tomar as decisões mais inteligentes para o funcionamento adequado de um serviço.

O *software* é um investimento necessário para trazer mais qualidade, controle de informações e segurança dos indicadores da empresa e compensa o dispêndio de recursos ao adquiri-lo, já que é um diferencial da empresa frente as outras e reduz o número de funcionários que seriam necessários para desempenhar a função que apenas o aplicativo executa.

Os funcionários são ouvidos sempre que querem fornecer um elogio, uma crítica ou uma sugestão para a melhoria dos processos. Em cima disso, são realizadas reuniões onde é analisada os informes e são tomadas as melhores decisões, a fim de melhorar e evoluir a empresa. A empresa hoje busca um reconhecimento e a confiança por partes de mais clientes para que assim ela se mantém sólida e seja um centro de referência e suporte na hora em que os motoristas carecerem de auxílios.

O Centro Técnico não tem poder de edição das ferramentas do SI, haja vista que a empresa que confeccionou o *software* trabalha com as escalas que melhor atendem a requisitos de muitos clientes e que a empresa em questão não teve a participação nessa elaboração. Mas, a oficina pode mandar sugestões para a administradora do sistema para que ela verifique e na próxima atualização possa modificar aquilo que seus usuários desejam.

A imagem que constará abaixo será o modelo do sistema *WorkMotor* para o computador, em que é possível visualizar as diferentes ferramentas que compõem esse sistema. Na tela que aparece, mostra que na abertura do sistema há um lembrete daquilo que será importante o gerenciador resolver neste dia. Esse *software* tem desde a consulta dos clientes e fornecedores até o controle de estoque, caixa e o fornecimento das notas fiscais.

Figura 2. Imagem do *WorkMotor*- software automotivo

Fontes: da autora (2019).

Cada módulo que consta nas laterais da tela a cima são as funções que são importantes para o funcionamento da empresa, ao clicar em um item abre sua tela especifica que está todos os dados importantes desse item. Ao verificar, a abas dos clientes há uma interligação em todos os serviços prestados junto com as informações pessoais do cliente que são obtidas na hora do cadastro. Esse agrupamento de módulos serve para uma organização dos bancos de dados, diminuição do número de funcionários, agilidade no serviço e facilidade na hora de fornecer informações a equipe administrativa e financeira da empresa.

CONCLUSÃO

O sistema de informação possibilita a organização dos dados que são os códigos que constituem a informação, sendo processada e organizada para ser transformada em conhecimento. Esse conhecimento fica organizado em um banco de dados que é um fator decisivo na execução e administração de quase todas as atividades.

Com base no exposto acima, é possível concluir que um sistema de informação é de fundamental importância para aquelas empresas que querem obter vantagem competitivas, lucratividade, segurança no gerenciamento de informações e agilidade com qualidade nos serviços prestados. Em vista disso, o sistema de informação torna-se um processo de interligação de dados, auxiliando na tomada de decisão para ser mais rápido e eficientes e armazena e organiza os dados em um banco de dados.

Verifica-se que os objetivos propostos nesse trabalho foram alcançados pois um sistema de informação traz diversas vantagens a uma empresa, a exemplo: Qualidade nos serviços; redução de custos; agilidade empresarial; eliminar o uso de interfaces manuais; redução do tempo e do quadro de funcionários. Com isso, o *software* se torna uma peça o cérebro da empresa, auxiliando a todos nos processos produtivos.

Por fim, vale salientar que o sistema escolhido pela empresa estudada nesse artigo é a melhor opção para a realização das atividades rotineiras, pois ele tem todas as funções necessárias para a obtenção, gerenciamento e geração de relatórios consistentes e com qualidade. É um investimento que coloca a empresa frente a outras que atuam no mesmo ramo, diminuindo o tempo gasto com organização de planilhas e de documentação impressa.

REFERÊNCIAS

- CASTELLS, M. **A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. v.1.
- DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- GIL, Antônio Carlos. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. São Paulo: Atlas, 1991; 1999; 2002; 2009.
- GUIA para escolha de software de gestão empresarial ERP- Enterprise Resource Planning. ABC71 Solução em Informática. 2. Ed. São Paulo, abr.1998.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradutores: Célio Knipel Moreira, Cid Knipel Moreira. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas, organização & métodos: abordagem gerencial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1988; **Sistemas de informações gerenciais**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- PRUSACK, Laurence. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.
- RAINER JR, R.K.; CEGIELSKI, C.G. **Introdução a Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: Campus, 2012.
- REZENDE, Denis Alcides; DE ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- SILVA, Adam. **Tecnologia da informação**. Disponível em: <<https://www.adamsilva.com.br/tecnologia/o-que-e-ti/>> Acesso em: 20 de março de 2019.
- STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação: uma nova abordagem gerencial**. 2. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
- STAMFORD, P. P. 2000 **ERPs: prepare-se para esta mudança**. Disponível em: <http://www.kmpress.com.br> . Acesso em: 19 de março de 2019.
- WORKMOTORS.COM Software automotivo. **Soluções precisas para negócios automotivos**. Disponível em: <<https://www.workmotor.com.br/>> Acesso em: 20 de março de 2019.