



EMMA HORTENSIA BRAVO TOLEDO

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
GESTÃO INTEGRADA (ERP) PARA À EMPRESA
“RESTAURANTE ABC”**

Trabalho apresentado ao curso MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Management da Fundação Getúlio Vargas, como pré-requisito para a obtenção do Título de Especialista.

Jose Carlos Franco de Abreu Filho

Coordenador Acadêmico Executivo

Denise Oldenburg Basgal

Orientador

Curitiba – PR

2016

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

PROGRAMA FGV MANAGEMENT

MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

O Trabalho de Conclusão de Curso, **Proposta de Implantação de um Sistema de Gestão Integrada (ERP) para à empresa Restaurante ABC**, elaborado por Emma Hortensia Bravo Toledo e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para a obtenção do certificado do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Nível de Especialização, do Programa FGV Management.

Curitiba, 30 de Maio 2016

Jose Carlos Franco de Abreu Filho

Coordenador Acadêmico Executivo

Denise Oldenburg Basgal

Orientadora

DECLARAÇÃO

A empresa “Pollo Sakura SRL”, representada neste documento pela Sra. Emma Hortensia Bravo Toledo, representante legal, autoriza a divulgação das informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Proposta de Implantação de um Sistema de Gestão Integrada para à empresa “Restaurante ABC”, realizado por ela mesma, do curso de MBA em Gestão Estratégica de Empresas, do Programa FGV Management, com o objetivo de publicação e/ou divulgação em veículos acadêmicos.

Curitiba, 30 de Maio de 2016

Emma Hortensia Bravo Toledo

Representante Legal

Pollo Sakura “SRL”

TERMO DE COMPROMISSO

O aluno Emma Hortensia Bravo Toledo, abaixo assinado, do curso de MBA em Gestão Estratégica de Empresas, Turma 3/14 do Programa FGV Management, realizado nas dependências da instituição conveniada ISAE, no período de 09/05/2014 a 30/04/2016, declara que o conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Proposta de Implantação de um Sistema de Gestão Integrada para à empresa “Restaurante ABC”, é autêntico e original.

Curitiba, 30 de Maio 2016

Emma Hortensia Bravo Toledo

Para minha mãe, com todo o amor que sou capaz de sentir, em reconhecimento ao seu esforço, sacrifício, dedicação e por sobretudo, amor.

Agradecimentos

A Deus pela oportunidade de deixar um legado no mundo

A minha mãe, por me dar tudo e um pouco mais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 ORIGEM DO PROJETO	10
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 OBJETIVO GERAL	10
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2. A EMPRESA – RESTAURANTE “ABC”	11
2.1 HISTÓRIA	11
2.2 MISSÃO	12
2.3 VISÃO	12
2.4 ORGANIZAÇÃO	12
2.4.1 ADMINISTRAÇÃO	12
2.4.2 COMPRAS E ARMAZENAMENTO	12
2.4.3 COZINHA	13
2.4.4 ÁREA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	13
2.5 NECESSIDADES	13
3. SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA (ERP)	15
3.1 HISTÓRIA	15
3.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	16
3.2.1 MODULAR	16
3.2.2 INTEGRAL	16
3.2.3 CONFIGURÁVEL	17
3.2.4 ESCALÁVEL	17
3.2.5 AUDITÁVEL	17
3.2.6 CONFIÁVEL	17
3.2.7 FLEXÍVEL	17
3.2.8 COMPREENSIVO	18

3.3	BENEFÍCIOS	18
3.3.1	OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS	18
3.3.2	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	18
3.3.3	INTEGRAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÕES	18
3.3.4	ESTANDARIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	18
3.3.5	CONTROLE DE ESTOQUES	19
3.3.6	QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE	19
3.3.7	CRESCIMENTO ORDENADO	19
4.	ERP DISPONÍVEIS NO MERCADO BOLIVIANO	20
4.1	TOPTECH SOLUTIONS	20
4.1.1	BENEFÍCIOS	20
4.1.2	PRINCIPAIS MÓDULOS	20
4.1.2.1	BACK OFFICE / CONTABILIDADE E ESTOQUE..	20
4.1.1.2	CORE BUSINESS	21
4.1.1.3	SOLUÇÕES COMPLEMENTÁRIAS	21
4.2	ITS SOFTWARE INTEGRADO	21
4.2.1	BENEFÍCIOS	21
4.2.2	PRINCIPAIS MÓDULOS	22
4.2.2.1	COMPRAS	22
4.2.2.2	CLIENTES	22
4.2.2.3	REMISSÕES	22
4.2.2.4	CONTROLE DE ESTOQUES	22
4.2.2.5	CONTAS POR PAGAR	22
4.2.2.6	FATURAMENTO	22
4.2.2.7	CONTAS POR COBRAR	23
4.2.2.8	CONTABILIDADE	23

4.3	TANGO RESTÔ	23
4.3.1	BENEFÍCIOS	23
4.3.2	PRINCIPAIS MÓDULOS	23
4.3.2.1	VENDAS RESTÔ	23
4.3.2.2	COMPRAS	24
4.3.2.3	CENTRAL	24
4.3.2.4	TANGO LIVE WEB	24
4.3.2.5	ESTOQUE RESTÔ	24
4.3.2.6	TESOURARIA	24
4.3.2.7	TANGO LIVE	25
5.	SELEÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO A SER IMPLANTADO	26
5.1	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO	26
5.2	EQUIPAMENTO NECESSÁRIO PARA À IMPLANTAÇÃO	26
5.2.1	SERVIDOR	26
5.2.2	ESTAÇÃO DE TRABALHO	26
5.2.3	BASE DE DADOS	26
5.2.4	ESPAÇO NO DISCO	27
5.3	INVESTIMENTO FINANCEIRO	27
5.3.1	TOPTECH SOLUTIONS	27
5.3.2	ITS SOFTWARE INTEGRADO	27
5.3.3	TANGO RESTÔ	27
6.	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	28
7.	BIBLIOGRAFIA	30

1. INTRODUÇÃO

O crescimento da empresa desde a abertura em 2008 até hoje, a forte concorrência no setor alimentício, a exigência dos clientes em receber cada vez um melhor serviço, entre outros fatores que demandam a cada dia uma tomada de decisões cada vez mais veloz e objetiva, têm criado dentro da empresa “Restaurante ABC” uma necessidade de geração de informação precisa, automatização de processos e integração das diferentes áreas, buscando a redução de custos e diminuição de tempos, que tornem a empresa mais competitiva no mercado.

1.1 ORIGEM DO PROJETO

A empresa “Restaurante ABC”, foi inaugurada no ano 2008, trata-se de uma empresa familiar, de venda de pratos feitos de frango assado ao carvão, cujos processos foram instaurados na base da experiência dos proprietários dentro do setor alimentício, sendo a realização das atividades, a geração da informação e a integração das áreas da empresa, feitas totalmente de forma manual. O crescimento da empresa e a necessidade de contratação de pessoal externo têm criado o interesse na implantação de um sistema que facilite o controle e auxilie na tomada de decisões.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Propor a implantação de um sistema de gestão integrada que melhor se adapte as necessidades da empresa “Restaurante ABC”.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analisar as necessidades da empresa “Restaurante ABC” que possam ser atendidas mediante a implantação de um sistema de gestão integrada (ERP).

Pesquisar a disponibilidade de diferentes ERP’s e verificar qual é o que melhor se adequa aos requerimentos da empresa “Restaurante ABC”.

2. A EMPRESA “RESTAURANTE ABC”

2.1 HISTÓRIA

No ano 1990 o licenciado em nutrição Mario Toledo Sandóval, sempre na vanguarda no setor alimentício, decide se juntar com dois sócios e abrir um restaurante especializado na venda de pratos feitos de frango assado no carvão.

O restaurante começa funcionar na cidade de Santa Cruz de la Sierra, Bolívia. A empresa vai se desenvolvendo com sucesso e para incursionar em novos empreendimentos também dentro da área de alimentos, o licenciado Toledo decide se afastar, mas não definitivamente, do restaurante de frango assado.

Finalizando o ano 2008, novamente surge à ideia de abrir uma filial do restaurante e depois de conversar com sua irmã e futura sócia Gladys Toledo, juntos decidem incursionar no negócio, guiados unicamente pela experiência e conhecimentos em nutrição adquiridos no decorrer da vida do Lic. Mario.

Depois de feitos os trâmites e uma vez pronta à documentação necessária para abrir a empresa, o dia 22 de maio de 2009 se iniciam as atividades de uma nova empresa familiar: um restaurante de venda de frango assado, administrada por dois irmãos que decidem apostar na área da nutrição como forma de investir seu capital e na busca de geração de bons rendimentos.

No início, quatro dos sete colaboradores são membros da família, hoje, oito anos depois, quatorze dos descêsseis empregados são externos.

Atualmente o restaurante está operando normalmente, a ideia se materializou com sucesso graças ao esforço dos proprietários e todos os familiares que colaboraram (e ainda continuam colaborando) com a empresa. Os processos foram instaurados na base da experiência dos proprietários dentro do setor alimentício, sendo a realização das atividades, a geração da informação e a integração das áreas da empresa, feitas todas elas de forma manual, porém o crescimento da empresa e a contratação de pessoal externo têm criado a necessidade da implantação de um sistema que facilite o controle e proporcione informação confiável que auxilie na tomada de decisões

visando manter a empresa competitiva com relação aos concorrentes e com um nível de serviço que consiga satisfazer plenamente aos clientes.

2.2 MISSÃO

“Nossa missão é que os nossos clientes disfrutem do inigualável sabor dos nossos produtos e tenham uma experiência gratamente inesquecível”.

2.3 VISÃO

“Nossa visão é ser o restaurante líder no mercado nacional e nos converter em franqueadores a nível nacional e internacional”.

2.4 ORGANIZAÇÃO

2.4.1 ADMINISTRAÇÃO

É o departamento encarregado do controle administrativo do restaurante. As principais funções são: Gestão de folha de pagamento, cálculo e pagamento de impostos, pagamento a fornecedores e emissão e controle de notas fiscais. As funções relacionadas com a contabilidade são terceirizadas para um escritório de contabilidade externo, sendo as notas fiscais emitidas pelo atendente de caixa do restaurante sempre que realizada uma venda, e passadas todas juntas ao final do mês para o escritório de contabilidade que calcula os impostos e estrutura o balanço geral e o demonstrativo de resultados.

2.4.2 COMPRAS E ARMAZENAMENTO

É o departamento responsável como o nome indica pelas compras e armazenamento: eleição de fornecedores, pedidos, recepção de mercadorias, distribuição e armazenamento de produtos. Encarregado de receber as propostas dos fornecedores e adquirir as matérias primas da melhor qualidade com o menor custo.

2.4.3 COZINHA

Departamento encarregado da preparação do prato. Sendo os componentes do prato feito: Frango assado, arroz, batata frita, banana frita e os molhos tradicionais da casa. Sendo necessário neste departamento um pessoal dedicado exclusivamente a cuidar da limpeza enquanto o processo produtivo acontece.

2.4.4. ÁREA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

É o departamento responsável da acolhida, recepção e serviço dos clientes do restaurante e o atendimento de pedidos para viagem. O espaço físico que compõe este departamento, destinado a servir o prato de frango e bebidas, está dividido em três setores, visando a melhor organização dos garçons que dê como resultado um atendimento mais ágil dos clientes. O pessoal deste departamento deve ter uma excelente preparação para o atendimento ao público por serem os que têm maior contato com os clientes.

2.5 NECESSIDADES

Uma vez analisada a estrutura organizacional da empresa, se detecta a necessidade de evitar a dependência de uma única pessoa, através da implantação de um sistema que permita armazenar dados e informações e que atue como nexo entre todos os departamentos, com um custo e um tempo menor ao que se tem atualmente, disponibilizando informação de qualquer parte da empresa em todo momento.

As seguintes funções são as que deveriam ser executadas pelo sistema: estão as relacionadas com a contabilidade, como ser a estruturação do balanço geral e demonstrativo de resultados para pagamento de impostos além da projeção do fluxo de caixa que permita conhecer se existe deficiência de efetivo e se faz preciso a requisição de um empréstimo para capital de giro; informação de vendas em datas específicas ou períodos de tempo estabelecidos para produzir quantidades e estabelecer metas, com base a dados históricos; auxílio na emissão de notas fiscais digitalizadas visando diminuir o tempo de atendimento; ferramentas que ajudem no controle de estoque de insumos, bebidas e produtos de limpeza que facilitem a programação das compras no momento oportuno, evitando desperdícios ou faltantes

para produção, e monitorando caso aconteçam; auxílio na elaboração da folha de pagamento e finalmente um cadastro de fornecedores para controle de pagamentos.

3. SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA (ERP)

3.1 HISTÓRIA

O conceito de ERP originou-se a partir da Segunda Guerra Mundial e através do tempo tem sofrido uma série de câmbios e adaptações. Finalizando a guerra, o exército dos Estados Unidos começou a usar programas informáticos para gerenciar as complexas tarefas de produção e logística do esforço bélico. Aplicá-los na indústria era ainda inviável porque só as instituições militares tinham computadores naquela época. A aparição dos primeiros computadores comerciais para empresas em 1960, deu início a uma nova forma de administrar a informação nos negócios. Naquela época, era habitual que o software básico se entregara com a compra do hardware, mas com o passar do tempo começaram a se contratar desenvolvimentos a medida, adaptáveis às necessidades de cada companhia. Desta maneira chegaram às empresas as primeiras aplicações básicas BOM (lista de materiais) ou os softwares mais sofisticados MIC (gestão e controle de inventários), que adaptavam ao mundo civil as ferramentas de planejamento desenvolvidas pelos militares na década anterior. Neste período também começaram a surgir às primeiras companhias dedicadas a desenvolver softwares.

Em 1970 já surge uma época caracterizada pela escassez de certas matérias primas como o petróleo, onde apareceram os programas MRP (Planejamento de necessidades de matérias). Eram capazes de controlar não só onde e como se usavam os materiais, mas também prever quando iam a ser necessários e em que quantidade. É por este motivo que os MRPs consideram-se os antecessores mais diretos dos ERPs, mas ainda estando focados sobre tudo no planejamento e controle da produção. Nesta época também se fundaram a maioria dos fornecedores de ERPs que conhecemos atualmente, como SAP (1972), J.D. Edwards (1977) ou Baan (1978).

Em 1980, os programas que usavam as empresas para planejar a produção evoluíram para incluir outros âmbitos além de matérias primas. Passaram a se denominar MRP-II (planejamento de recursos de produção) e introduziram alguns aspectos financeiros como o custo de aquisição das matérias primas, o custo de mão de obra e os custos logísticos. Os MRP foram à origem de algumas companhias nascidas

nessa época que depois se especializaram no desenvolvimento de ERPs. Por exemplo, PeopleSoft, criada em 1987 e adquirida depois por Oracle (igual que a mais antiga J.D. Edwards). Outras companhias evoluíram no negócio a partir da elaboração de programas financeiros, como a companhia Sage fundada em 1981.

Os ERPs (sistema de planejamento de recursos empresariais) nascem só na década de 1990 e o termo é atribuído à consultora Gartner, que definiu assim os novos programas de planejamento empresarial que chegavam ao mercado e superavam amplamente os âmbitos tradicionais de produção e finanças, e que mereciam um nome diferente de MRP. Segundo este enfoque, mais que um sistema de planejamento, os ERP consistiam num sistema de informação com a capacidade de respaldar as decisões tomadas em qualquer parte da companhia. Por este motivo já não se tratava de softwares exclusivos para empresas de produção, porque também podia ser utilizado por negócios de qualquer tipo.

Os ERPs se tornaram populares e começaram a integrar funções que até então realizavam outras aplicações, como a gestão dos relacionamentos com clientes (CRM) o gestão da cadeia de suprimentos (SCM). A popularidade desses softwares levou a Microsoft a entrar no mercado dos ERPs com a compra de Great Plains em 2000 y Navision em 2002. Ambas as companhias deram origem a ERP Dynamics, que atualmente é a terceira grande opção que concorre no mercado global das multinacionais de ERPs, junto com as conhecidas soluções dos fabricantes SAP e Oracle.

3.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

3.2.1 MODULAR

Permite que o cliente escolha os componentes dos módulos do sistema segundo as operações que deseja automatizar.

3.2.2 INTEGRAL

Refere-se à capacidade de compartilhar dados entre os diferentes módulos que conformam o ERP, logrando a colaboração em tempo real dos usuários. Todas as áreas

que integram um negócio estão relacionadas, por isso o sistema deve funcionar de uma maneira interconectada.

3.2.3 CONFIGURÁVEL

Esta característica permite adequar a funcionalidade do sistema às necessidades do negócio. Com esta qualidade a empresa pode adequar seu ERP ao entorno cambiante de negócios de uma forma dinâmica.

3.2.4 ESCALÁVEL

É a habilidade do sistema para seguir funcionando de maneira confiável e eficaz conforme cresce a quantidade de usuários e operações da empresa, só revisando e adequando a capacidade dos servidores (computadores centrais) onde opera o ERP para assegurar que o volume seja processado sem problema.

3.2.5 AUDITÁVEL

Capacidade para deixar registro e poder verificar as diversas transações operadas pelo negócio.

3.2.6 CONFIÁVEL

Qualidade que assegura que toda transação realizada pelos usuários seja completada satisfatoriamente. Inclui a recuperação ainda em casos de falha da energia elétrica e procedimentos de segurança para reverter transações que por algum motivo técnico não se completaram corretamente.

3.2.7 FLEXÍVEL

Responde as constantes transformações das empresas.

3.2.8 COMPREENSIVO

É apto para suportar as diferentes estruturas organizacionais das empresas, assim como uma área de negócios diversificada.

3.3 BENEFÍCIOS

3.3.1 OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS

Reduzindo e em alguns casos eliminando o trabalho numa série de tarefas manuais e informação redundante, se automatizam processos para deixar o funcionário ou gestor, ter foco em atividades relevantes como análises críticas e elaboração de estudos de oportunidades, visando aumentar a produtividade da equipe e os lucros no geral. Procurando melhorar processos como soluções inovadoras devido a que o ERP auxilia na gestão de bens matérias ou não matérias, o que geralmente leva a uma economia de longo prazo, considerando a melhora na produtividade dos empregados.

3.3.2 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação fundamental da empresa fica resguardada em dois sentidos: roubo ou acesso não autorizado aos dados e com cópias de segurança feitas periodicamente para evitar qualquer falho.

3.3.3 INTEGRAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISOES

Devido a que se têm os dados de todos os departamentos, facilitando para os gestores acompanhar o desempenho geral da empresa e proporcionando informações financeiras relevantes que permitam tomar decisões com mais facilidade.

3.3.4 ESTANDARIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Reunindo dados importantes como ponto eletrônico, cálculo de horas extras, folha de pagamento, controle de banco de horas, reajustes salariais, benefícios, cargos e salários, cadastro completo dos empregados. Bem como armazenamento de currículos, processos de recrutamento e seleção, segurança e medicina do trabalho. Podendo ser

todas as informações anteriormente mencionadas, administradas em tempo real, facilitando a definição das ações adequadas para cada necessidade.

3.3.5 CONTROLE DE ESTOQUES

Dando oportunidade aos encarregados de realizar auditorias em qualquer momento, tendo respaldo da quantidade de estoques tanto de insumos, matéria prima e bebidas que deveriam existir em inventários. Além disso, facilita controlar o momento certo para contatar os fornecedores com novos pedidos e assim melhorar o fluxo da cadeia de suprimentos.

3.3.6 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Com prazo de atendimento menor, evitando erros de comunicação mediante uma melhor coordenação entre os colaboradores da empresa. Além de obter um histórico de pedidos por cliente em caso de que seja necessário.

3.3.7 CRESCIMENTO ORDENADO

O crescimento pode se tornar traumático para uma empresa, pois gera tensões na estrutura toda. Tendo a possibilidade de conhecer a empresa mediante um ERP, fica mais fácil determinar os pontos fracos na estrutura que impossibilitam um crescimento conforme desejado, para assim planejar estratégias de reforço.

4. ERPs DISPONÍVEIS NO MERCADO BOLIVIANO

4.1 TOPTECH SOLUTIONS

Este sistema tem sido especialmente criado para resolver de forma simples e prática, a administração integral de restaurantes, mantendo um formato bastante compreensível e fácil de usar. Conta com certificação do novo formato de faturamento boliviano (com código QR), desenvolvido em Santa Cruz de la Sierra, Bolívia.

4.1.1 BENEFÍCIOS

Os principais benefícios são:

- Escalabilidade
- Ótimo desempenho e rápida implantação
- Gestão contábil integrada
- Nota fiscal eletrônica e automatização fiscal
- Informação em tempo real
- Estandarização de processos
- Controle de estoque e compras
- Controle e gestão de folha de pagamento
- Redução de custos.

4.1.2 PRINCIPAIS MÓDULOS

4.1.2.1 BACK OFFICE/CONTABILIDADE E ESTOQUES

Compras e suprimentos. Gestão de contratos. Controle de estoques. Vendas e faturamento. Financeiro. Contábil. Fiscal/Nota fiscal eletrônica. Ativo não circulante. Planejamento e controle orçamentário.

4.1.2.2 CORE BUSINESS

Engenharia de processos. Desenvolvimento de produtos. Configurador de produtos. Planejamento e controle de produção. Planejamento avançado da produção. Chão de fábrica. Gestão de projetos. Portfólio de produtos e trazabilidade.

4.1.2.3 SOLUÇÕES COMPLEMENTÁRIAS

CRM e Call Center. Gestão de pessoas. Assistência técnica. Educação empresarial. Gestão de aprendizado. Relatórios e indicativos de gestão. Consultoria de processos e gestão. Manutenção de ativos.

4.2 ITS SOFTWARE INTEGRADO

Permite que as empresas de médio e pequeno porte tenham uma solução amplamente provada, com um investimento acorde ao volume do negócio. Possibilita incorporar sobre a tecnologia já adquirida, novas funcionalidades e/ou prestações que antes não eram necessárias. Com um baixo investimento e uma implantação ágil e rápida.

4.2.1 BENEFÍCIOS

Os principais benefícios são:

- Monitoramento para várias empresas
- Segurança na informação
- Controle de caixa
- Catálogo de receitas
- Estatística de vendas
- Controle de mesas
- Tomada de pedido imediato
- Catálogo de mesas
- Catálogo de clientes
- Catálogo de compras
- Impressão de ordens

4.2.2 PRINCIPAIS MÓDULOS

4.2.2.1 COMPRAS

Gestão e controle das compras que sejam solicitadas aos fornecedores, aumentando a produtividade e rapidez das compras.

4.2.2.2 CLIENTES

Conhecer e levar o controle dos clientes mais importantes da empresa, para dar um atendimento diferenciado.

4.2.2.3 REMISSÕES

Levar o controle dos pedidos que vão ser levados a outro lugar do restaurante, como ser a cozinha.

4.2.2.4 CONTROLE DE ESTOQUES

Manter o controle de estoques dos produtos num nível ótimo e controlado. Manda uma alerta quando o estoque atinge uma quantia mínima. Atua em sincronia com o módulo de compras.

4.2.2.5 CONTAS POR PAGAR

Manter o controle dos pagamentos a realizar a diferentes fornecedores para levar um controle do balanço geral.

4.2.2.6 FATURAMENTO

Reduzir o custo da gestão e levar um controle do faturamento para chegar numa efetiva análise das vendas.

4.2.2.7 CONTAS POR COBRAR

Levar o controle das contas por cobrar por diferentes clientes para assim ter um controle total das dívidas que devem ser cobradas.

4.2.2.8 CONTABILIDADE

Oferece a informação contábil da empresa como um relatório, balanço geral, entre outras utilidades. E permite conhecer a situação atual da empresa.

4.3 TANGO RESTO

É um sistema para restaurantes que conta com uma gestão totalmente integrada. Está preparado para se adaptar a qualquer formato gastronômico, seja restaurante, bar, club, sorveteria. Resolve todas as necessidades administrativas, operativas e logísticas; tanto de uma administração simples ou uma grande franquia.

4.3.1 BENEFÍCIOS

Os principais benefícios são:

- Integração
- Adaptabilidade dos módulos segundo as necessidades da empresa
- Pode ser adaptado para vendas em restaurantes, comida rápida e entrega
- Controle total numa tela só
- Otimização do tempo
- Controle de estoques
- Agilidade no atendimento ao cliente

4.3.2 PRINCIPAIS MÓDULOS

4.3.2.1 VENDAS RESTÔ

Permite além de toda a funcionalidade do Front, administrar as contas, emitir notas fiscais e gerar automaticamente as informações contábeis.

4.3.2.2 COMPRAS

Permite gerar e autorizar solicitações e ordens de compra, emissão de comprovantes de recepção e carga de nota fiscal dos fornecedores. Manejo das contas e geração de informação contábil de forma automática. Inclui toda a funcionalidade dos fornecedores e estoque.

A forma má rápida, segura e controlada de realizar as compras: gerenciar um circuito completo de ordens de compra com autorização em cada etapa. Tem comprovantes de mercadoria, conceptos, serviços múltiplos, listas de preços por fornecedor, seguimento completo de entregas e análises de cumprimento.

4.3.2.3 CENTRAL

Contem toda a informação das filiais. Esse módulo permite consolidar a informação entre a administração central e as filiais. A informação é transferida pelo serviço de Tango Net.

4.3.2.4 TANGO LIVE WEB

Serve para consultar desde um navegador de internet toda a informação disponível no sistema, sem ter que instalar uma estação de trabalho. O usuário pode estar sempre informado no lugar onde esteja e conhecer o que está acontecendo na empresa.

4.3.2.5 ESTOQUE RESTÔ

Permite controlar o estoque do restaurante de uma forma natural. Na medida em que os pedidos são enviados para a cozinha, o sistema descarrega o estoque do produto ou insumos utilizados. Facilita a administração de depósitos, produtos importados, pedidos e o cálculo da rentabilidade bruta.

4.3.2.6 TESOURARIA

Da um suporte na administração do caixa, bancos e cartões de crédito. Gera conciliação bancária de forma automática. Administra e imprime cheques. Gera a

informação para a contabilidade automaticamente. Concede uma maior flexibilidade e controle na criação de contas contábeis e comprovantes segundo a necessidade dos usuários e gestores.

4.3.2.7 TANGO LIVE

É a ponte entre o usuário e a informação do negócio. Simples, rápido, flexível e integrado. Permite aceder a informação da empresa de forma imediata para analisar a informação mediante tabelas dinâmicas, facilitando a tomada de decisões. A trazabilidade possibilita a navegação dentro da informação com o maior número de detalhes. Pode compartilhar reportes com outros usuários.

5. SELEÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO A SER IMPLANTADO

5.1 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Os módulos que suprem as necessidades da empresa são os seguintes:

- Contabilidade
- Vendas (pedidos e emissão de notas fiscais)
- Controle de estoques (insumos, produtos acabados, bebidas e material de limpeza).
- Recursos humanos
- Fornecedores e contas por pagar

Devido a que os três sistemas de gestão anteriormente detalhados tem disponíveis os módulos requeridos, os critérios de seleção serão puramente financeiros: o custo dos equipamentos necessários, o investimento inicial na compra do sistema e o custo anual por suporte.

5.2 EQUIPAMENTOS NECESÁRIOS PARA A IMPLANTAÇÃO

5.2.1 SERVIDOR

Pentium IV, 2.4 HGz, com 2GB RAM ou mais.

Sistema operativo Windows 2000, Windows XP ou superior.

5.2.2 ESTAÇÃO DE TRABALHO

Pentium III ou Superior, 1.0 GHz com 512 MB

Sistema operativo Windows 2000, Windows XP ou superior.

5.2.3 BASE DE DADOS

SQL Server 2000 ou superior, ACCESS 2000 ou superior.

5.2.4 ESPACO NO DISCO

30 GB

Devido a que os equipamentos necessários para a implantação são comuns a todos os sistemas, não se consideraram como um fator decisório na escolha do sistema a ser implantado.

5.3 INVESTIMENTO FINANCEIRO

Para fines de avaliação económica, se tomará como base um período de 10 anos, pois a maioria dos benefícios da implantação de um sistema só podem ser vistos no longo prazo.

5.3.1 TOPTECH SOLUTIONS

O investimento inicial para a implantação desse sistema é de BOB 10.500, com garantia e suporte incluso pelo período de um ano. Os custos por suporte para cada ano adicional são de BOB 1.050.

O que gera um investimento total num período de 10 anos de BOB 19.950.

5.3.2 ITS SOFTWARE INTEGRADO

O investimento inicial para a implantação desse sistema é de BOB 14.000, com garantia e suporte incluso pelo período de um ano. Os custos por suporte para cada ano adicional são de BOB 875.

O que gera um investimento total no período de 10 anos de BOB 21.875.

5.3.3 TANGO RESTO

O investimento inicial para a implantação desse sistema é de BOB 11.550, com garantia e suporte incluso pelo período de um ano. Os custos por suporte para cada ano adicional são de BOB 1.050.

O que gera um investimento total no período de 10 anos de BOB 21.000.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O crescimento da empresa “Restaurante ABC” desde a abertura em 2008 até hoje, a forte concorrência no setor alimentício, a exigência dos clientes em receber cada vez um melhor serviço, entre outros fatores que demandam a cada dia uma tomada de decisões cada vez mais veloz e objetiva, têm criado dentro da empresa uma necessidade de geração de informação precisa, automatização de processos e integração das diferentes áreas, buscando a redução de custos e diminuição de tempos, que tornem a empresa mais competitiva no mercado.

Depois de analisada a estrutura organizacional do restaurante se determinou que as seguintes funções fossem as que deveriam ser executadas pelo sistema: contabilidade, não só os assentos contábeis, mas também a estruturação do balanço geral e demonstrativo de resultados para pagamento de impostos além da projeção do fluxo de caixa que permita conhecer se existe deficiência de efetivo e se faz preciso a requisição de um empréstimo para capital de giro; informação de vendas em datas específicas ou períodos de tempo estabelecidos para produzir quantidades e estabelecer metas, com base em dados históricos; auxílio na emissão de notas fiscais digitalizadas visando diminuir o tempo de atendimento; ferramentas que ajudem no controle de estoque de insumos, produtos acabados, bebidas e material de limpeza, isto para programar as compras no momento oportuno, evitando desperdícios ou faltantes para produção, e monitorando caso aconteçam; um auxílio na elaboração da folha de pagamento e finalmente um cadastro de fornecedores para controle de pagamentos.

Realizou-se a análise de três sistemas disponíveis no mercado boliviano: TopTech Solutions, ITS Software Integrado e Tango Restô.

Para a implementação de qualquer um dos três sistemas serão necessários os seguintes equipamentos: para o servidor será necessário uma Pentium IV, 2.4 HGz, com 2GB RAM ou mais e sistema operativo Windows 2000, Windows XP ou superior; para as estações de trabalho se precisa uma Pentium III ou Superior, 1.0 GHz com 512 MB e

sistema operativo Windows 2000, Windows XP ou superior; para a base de dados é necessária um SQL Server 2000 ou superior, ACCESS 2000 ou superior e finalmente, um disco duro com espaço de 30GB.

Devido a que os equipamentos necessários para a implantação são comuns a todos os sistemas, não se consideraram como um fator decisório na escolha do sistema a ser implantado.

Para fines de avaliação económica, se tomou como base um período de 10 anos, pois a maioria dos benefícios da implantação de um sistema só podem ser vistos no longo prazo. Depois de realizados os cálculos de investimento financeiro para cada um dos sistemas ficou evidente que o sistema TOPTECH SOLUTIONS é o que representa um menor investimento económico para à empresa e tem os mesmos benefícios e capacidades que os demais, sendo o valor por um período de dez anos de BOB 19.950.

É por todos os motivos detalhados anteriormente que recomendamos à empresa “Restaurante ABC” a implementação do sistema de gestão integrada TOPTECH SOLUTIONS.

7. Referências Bibliográficas

GOMEZ, Alberto Gómez; DE ABAJO, Nicolás. **Los sistemas de información en la empresa**. ETSII eII de Gijón, Junio 1997. Servicios de Publicaciones de la Universidad de Oviedo. ISBN 8483170361.

DE PABLOS, Carmen Heredero. **Ilustraciones de la aplicación de las tecnologías de la información en la empresa española**. Ed. Madrid, 2004: ESIC Editorial. ISBN 8473563743.

LUNDBERG, Donald E. **Organización y administración de hoteles y restaurantes**. Barcelona, 1988. Ediciones Centrum Técnicas y Cientí. ISBN 9788486590024.

MADRID VICENTE, Antonio. **Manual práctico de restaurantes, cafeterías, bares y catering**. Madrid, España, 2012. AMV Ediciones. 1º edición. ISBN 9788496709874.

MUÑIZ GONZALEZ, Luis. **ERP: Guía práctica para la selección e implantación**. Madrid, España, 2012. Grupo Planeta (GBS), 2004. ISBN 8480883596, 9788480883597.

TOMÁS MIQUEL, José Vicente. **Los sistemas ERP en la práctica**. 2009. Editorial Universidad Politécnica de Valencia, Servicio de Publicación. ISBN 9788483633489.

DE ARAUJO SANTOS, Aldemar. **ERP e sistemas de informações gerenciais**. Editora Atlas, 2013. 1º Edición. ISBN 9788522480197.

CAICARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas integrados de gestão**. Editora Intersaberes, 2012. Brasil. ISBN 8582124228.

CERQUEIRA, Jorge P. **Sistemas de gestão integrados**. Editora Qualitymark, 2da. Edição, 2010. Brasil. ISBN 9788573038705.

SANTOS, Gilberto. **Implementação de sistemas integrados de gestão**. Editora Publindústria. ISBN 9789728953263.

9. Anexos