UNIVERSIDADE FEEVALE

ALESSANDRO LUIZ SCHONS

ESTUDO DE CASO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS ENTRE OS SISTEMAS AFV E ERP

(Título Provisório)

###### Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo

2014

ALESSANDRO LUIZ SCHONS

ESTUDO DE CASO DA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS ENTRE OS SISTEMAS AFV E ERP

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial

à obtenção do grau de Bacharel em

Sistemas de Informação pela

Universidade Feevale

Orientador: Adriana Neves dos Reis

Novo Hamburgo

2014

# RESUMO

Uma empresa consegue se manter ou crescer no mercado através da sua competência administrativa, da sua equipe de profissionais, da qualidade de seus produtos e indiscutivelmente pelo lucro. Este trabalho tem por objetivo avaliar o desempenho de um estudo de caso da empresa Paquetá S.A., que considera o processo de sincronização de dados feita entre o sistema de automação da força de vendas (AFV) e o seu Sistema de Gestão (ERP). Esta sincronização ocorre em duas vias, é feita uma troca de informações entre o AFV e o ERP enviando dados de criação de pedidos e cadastro de cliente, e do ERP para o AFV enviando atualizações referente pedidos, notas, produtos, cotas, cadastros, valores e meta. Estes dois sistemas utilizam bancos de dados diferentes, o AFV utiliza um banco de dados SQL Server e o ERP utiliza um banco de dados Oracle. Neste caso específico, o processo de atualização entre as duas bases, leva aproximadamente sete horas, o que permite que esta sincronização seja efetuada apenas uma vez ao dia, sendo este o principal problema, pois as informações são dinamicamente atualizadas dentro da empresa e levam 24 horas para chegar aos seus representantes. Sendo assim, este trabalho tem como objetivo analisar o desempenho deste processo de sincronização visando encontrar uma solução possível para melhorar o tempo de execução do mesmo.

Palavras-chave: Desempenho. Sincronização. Tempo de Execução.

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO ..........................................................................................................................4

OBJETIVOS .............................................................................................................................7

METODOLOGIA .....................................................................................................................8

CRONOGRAMA ....................................................................................................................10

BIBLIOGRAFIA .....................................................................................................................11

# MOTIVAÇÃO

A principal meta de uma empresa é obter lucros e conquistar crescimento. A informação na tomada de decisão é fator fundamental para o desenvolvimento da empresa e, o dinamismo da distribuição desta informação entre as partes interessadas em determinado processo, também é fator decisivo na competência dos setores envolvidos.

O estudo de caso que servirá como base para a elaboração deste trabalho apresenta um problema sério enfrentado pela empresa Paquetá S.A., no que diz respeito ao processo de envio das informações do Sistema de Gestão da empresa para os seus representantes. Este processo de sincronização entre o Sistema de Gestão e as bases dos representantes tem um tempo de processamento próximo de sete horas, o que gera uma insatisfação por parte do setor comercial e administrativo da empresa.

A importância deste processo está em sua função de dar praticidade e qualidade na interação entre representante e cliente procurando alcançar a satisfação de quem está sendo atendido, passando-lhe credibilidade e agilidade como cartão de visitas.

A empresa de hoje precisa ter em mente que clientes satisfeitos permanecem na empresa por mais tempo, compram mais e falam favoravelmente da organização (KOTLER, 1998, p. 51).

A diferença entre a posição atual dos dados e a última posição das informações que a equipe de representantes possui, traz como problema para a indústria a necessidade de reprogramar-se em alguns casos, para não perder a credibilidade com grandes grupos de clientes.

Segundo Goldratt (1994), gargalo é o recurso cuja capacidade é menor do que a demanda colocada e se não for administrado coloca em risco o desempenho total das metas da empresa.

Ainda segundo Goldratt (1994, p.150 e 151), o que significa tempo perdido em um gargalo? Significa perda de ganho.

Levando em consideração a velocidade dos avanços tecnológicos não é aceitável que empresas percam oportunidades de negócio por falta de informação ou até mesmo pelo atraso da divulgação da mesma, isso faz com que a empresa não seja eficiente e eficaz. Segundo Maximiano (2009, p.71-72):

São dois conceitos usados para avaliar o desempenho de uma organização. Ela é eficaz quando realiza seus objetivos e eficiente quando utiliza corretamente seus recursos. Algumas organizações, além de eficientes e eficazes precisam também ser competitivas: elas precisam ser mais eficientes e eficazes que seus concorrentes.

Tendo como base as pesquisas dos autores citados, percebe-se que o bom atendimento é um fator determinante para fidelizar o cliente à organização, afinal, é o cliente quem garante o crescimento do negócio como um todo.

Como atender bem ao cliente, se a informação que o atendente possui está desatualizada, o que pode definir uma negociação com compromisso de entrega em determinada data, porém sem ter o conhecimento que esta data já está comprometida com o atendimento de outra demanda?

Um dos principais fatores que causam baixo desempenho no processamento atualmente é o fato dos processos não estarem preparados para trabalhar com grande volume de dados. O estudo de caso em questão vem sofrendo constantes atualizações na forma em que está sendo controlado. No principio de seu uso em 2005 a atualização era bastante rápida e dinâmica. No decorrer dos anos, ocorreram alterações nas tecnologias utilizadas, no volume de dados necessário e adequações no processo, o que levou a perda de desempenho.

Avaliação é uma análise sobre o ambiente e uma mensuração das ações humanas em determinado período, é uma base para o entendimento de um fato, de um objetivo ou de um resultado, ou ainda, é a base para a tomada de decisão sobre qualquer coisa que envolve uma escolha (LUCENA, 1992, p.35).

Uma avaliação de desempenho, “permite que as decisões e ações sejam tomadas com base em informações porque ela quantifica a eficiência e a eficácia das ações passadas por meio da coleta, exame, classificação, análise, interpretação e disseminação dos dados adequados” (Attadia e Martins, 2003 apud NEELY, 1998, p. 5).

Para Levinson (1997), entre as funções básicas da avaliação de desempenho está servir como base para modificações ou mudanças de comportamento em direção a adoção de hábitos de trabalho mais eficazes.

A avaliação do desempenho deste processo faz-se necessária para que a equipe comercial, tenha em mãos justificativas concretas para embasar a solicitação de um investimento junto à diretoria administrativa da empresa, para a aquisição de um novo software que seja mais eficiente em seu processo de atualização.

Por outro lado, a equipe de representantes, encontra-se satisfeita com a praticidade da ferramenta atual e se opõe à substituição da mesma, uma vez que a utilizam somente após estar atualizada, ou seja, não participam do processo de sincronização, já recebem este processo concluído. Sendo assim, é necessário um estudo para definir a decisão a ser tomada pela diretoria, considerando investimentos e satisfação das equipes envolvidas.

OBJETIVOS

**Objetivo geral**

Este trabalho tem como objetivo geral realizar um estudo de avaliação de desempenho, a fim de investigar possíveis cenários de melhoria para redução do tempo de processamento necessário para a sincronização de informações entre o sistema de vendas e o ERP da empresa Paquetá S. A..

**Objetivos específicos**

* Caracterizar o estado atual de desempenho da sincronização entre os sistemas envolvidos, no que diz respeito volume X tempo de processamento;
* Pesquisar restrições técnicas dos bancos de dados envolvidos para identificar restrições na formulação de cenários.
* Criar cenários de teste, visando simular mudanças no processo para alcançar melhores resultados~~.~~
* Com base nos resultados obtidos nas simulações efetuados nos cenários de teste, propor mudanças que impactem no desempenho do processo;
* Aplicar a nova proposta de atualização de informações entre as duas bases;
* Analisar os resultados obtidos, após a implementação da proposta sugerida, comparando com o desempenho e integridade de informações do processo anterior.

# METODOLOGIA

O propósito deste trabalho está no estudo de caso do processo de atualização de dados entre o sistema de gestão ERP e o sistema de vendas dos representantes da empresa Paquetá S.A..

O trabalho inicia-se com a criação de um ambiente de teste, que simule o cenário atual.

Tendo o entendimento do comportamento do processo no cenário atual, será executada uma revisão bibliográfica em livros e artigos científicos relacionados ao assunto, o que permitirá ter conhecimento sobre o processo de comunicação entre as duas tecnologias utilizadas, visando encontrar alguma prática ainda não adotada no processo.

Concomitantemente, será realizada uma pesquisa de natureza prática, em busca de outras empresas que utilizem um sistema de automação de força de vendas, com a finalidade de adquirir conhecimento sobre as práticas adotadas e a satisfação do uso da ferramenta.

Com base nas informações pesquisadas, serão criados novos cenários que terão por prioridade isolar possíveis gargalos e permitir que melhorando o desempenho destes gargalos, seja possível melhorar o processo como um todo.

Com a pesquisa do comportamento do cenário atual, com os resultados obtidos na ambiente de teste a partir da criação de outros cenários para validação do processo e com informações coletadas junto a outras empresas que utilizam processos semelhantes será desenvolvido o trabalho de conclusão I, que visa descrever o processo atual e apresentar comportamentos com aplicação de mudanças no processo em novos cenários.

Na segunda etapa, com base nas pesquisas e nos cenários desenvolvidos, deve-se concluir se o processo atual pode ser melhorado ou não. Sendo possível, será desenvolvida uma proposta que apresente as melhorias possíveis de serem alcançadas, será apresentada uma tabela que compare os tempos dos processos no cenário atual e nos cenários de teste. Se for concluído que não é possível melhorar o processo, será criado um relatório justificando a conclusão obtida, relatando quais os motivos que fazem com que o tempo de processamento seja tão alto e que a metodologia utilizada realmente está coerente.

Depois de apresentada a proposta elaborada, será feita uma comparação do desempenho entre os cenários, visando definir se é válida a manutenção da mudança e se a mesma atinge a expectativa do cliente.

Finalizando o estudo de caso com a redação do trabalho de conclusão II.

# CRONOGRAMA

Trabalho de Conclusão I

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa | | Meses | | | | | | | | |
| Mar | | Abr | | Mai | | Jun | | Jul |
| Criação de ambiente de testes, para simular a sincronização de dados. | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Estudo bibliográfico sobre as tecnologias envolvidas no processo. | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Identificação dos principais problemas que geram o baixo desempenho do processo. | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Documentar e desenvolver a escrita do TC I | |  | |  | |  | |  | |  | |
| Entrega do TC I | |  | |  | |  | |  | |  | |

Trabalho de Conclusão II

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa | | Meses | | | | | | |
| Ago | | Set | | Out | | Nov |
| Avaliar e analisar os dados coletados. | |  | |  | |  | |  | |
| Criação de novos cenários com o objetivo de diminuir o tempo de execução do processo. | |  | |  | |  | |  | |
| A partir dos resultados obtidos com a simulação nos novos cenários, criar uma proposta de melhoria para execução do processo. | |  | |  | |  | |  | |
| Aplicação da proposta em base paralela. | |  | |  | |  | |  | |
| Analisar os resultados obtidos | |  | |  | |  | |  | |
| Desenvolvimento e Entrega do TCC II. | |  | |  | |  | |  | |

# BIBLIOGRAFIA

ATTADIA, Lesly Carina do Lago; MARTINS, Roberto Antonio. **Revista Produção - Medição de desempenho como base para evolução da melhoria contínua**: Edição 13, 2003.

GOLDRATT, Eliyahu M.; COX, Jeff. **A META.** 14ªEd, São Paulo, Educator, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LEANDRO, A. M. Avaliação de Desempenho. Rio de Janeiro: Wak, 2009.

LEVINSON, Harry. **Avaliação de que desempenho?** *In:* VROOM, Victor (Org). **Gestão de Pessoas, não de pessoal***.* Rio de Janeiro: Elsevier, 1997, pp. 189-204.

LUCENA, Maria Diva da Salete. **Avaliação de desempenho.** São Paulo: Atlas, 1992.

MAXIMIANO, A.C. **Introdução a Administração.** 7ªEd, São Paulo, Atlas, 2009.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SIQUEIRA, W. Avaliação de Desempenho. São Paulo: Reichmann & Affonso, 2002.

VARELLA, Lélio; MOURA, Graciele; ANICETO, Cirléa. **Aprimorando competências de gerente de projetos - vol. 1.** BRASPOT Livros e Multimídia LTDA, 2010.