

**Vinicius Quionha  
Severiano de Oliveira**

vinicius.oliveria157@fatec.sp.gov.br

**Vitoria Regina Marcelino  
Gonçalves**

vitoria.goncalves@fatec.sp.gov.br

**Rafael Augusto Oliva**

rafael.oliva@fatec.sp.gov.br

### RESUMO

Neste trabalho será analisado os processos do módulo de compras do ERP (*Enterprise Resource Planning*) FIDELITY, a fim de detectar problemas e propor melhorias, para maior fluidez e aumento nos resultados. O estudo identifica duas principais deficiências no módulo de compras do sistema ERP e propõe soluções para esses problemas. A primeira é a falta de priorização de assuntos, que é abordada por meio da aplicação da Matriz GUT, uma ferramenta de gestão que classifica os problemas com base em sua gravidade, urgência e tendência. A segunda deficiência é o atraso nas entregas de materiais, que é abordado por meio de um processo de *follow-up*. Isso envolve a identificação dos itens em atraso, a comunicação com fornecedores, o acompanhamento das entregas e a atualização das informações no sistema ERP. O estudo também enfatiza a importância do treinamento e capacitação dos usuários do sistema, pois muitas deficiências são causadas por erros de entrada de dados e falta de conhecimento sobre o sistema. Em resumo, o trabalho destaca como a combinação de tecnologia da informação, ferramentas de gestão como a Matriz GUT e um esforço de *follow-up* pode ajudar a melhorar a eficiência e a precisão dos processos de compras em empresas que utilizam um sistema ERP.

**Palavras-chave:** ERP. Compras. Automação. Organização.

---

### ABSTRACT

*In this work, the processes of the FIDELITY ERP (Enterprise Resource Planning) purchasing module will be analyzed, in order to detect problems and provide improvements, for greater fluidity and increased results. The study identifies two main deficiencies in the ERP system's purchasing module and proposes solutions to these problems. The first is the lack of prioritization of issues, which is addressed through the application of the GUT Matrix, a management tool that classifies problems based on their severity, urgency and trend. The second deficiency is the delay in material deliveries, which is addressed through a monitoring process. This involves identifying overdue items, communicating with suppliers, monitoring deliveries and updating information in the ERP system. The study also emphasizes the importance of training and training system users, as many deficiencies are caused by data entry errors and lack of knowledge about the system. In summary, the work highlights how the combination of information technology, management tools such as the GUT Matrix and a monitoring effort can help improve the efficiency and effectiveness of purchasing processes in companies that use an ERP system.*

**Keywords:** Article. ERP. Shopping. Automation. Organization.

# 1 INTRODUÇÃO

O sistema de gestão integrada (ERP) é amplamente reconhecido como uma ferramenta fundamental para a administração eficiente nas organizações. Ele oferece aprimoramento dos processos e armazenamento de informações, reduzindo inconsistências e desempenhando um papel fundamental no monitoramento organizacional. Conforme destacado por Krainer et al. (2013), a implementação de um sistema ERP contribui significativamente para a integração dos processos e o gerenciamento estratégico, resultando em benefícios de longo prazo alinhados com os objetivos da organização.

Pensando em tudo o que um ERP oferece, grande parte das empresas já adquiriram, pensam ou pensaram em adquirir um, principalmente num contexto em que a globalização, avanço da tecnologia e o surgimento de um novo cenário econômico mundial podem mudar rapidamente e imprevisivelmente, fazendo com que as organizações tenham que agir com facilidade, por meio de ações e formulação de novas estratégias.

Um ERP se difere de um sistema desenvolvido internamente. Ou seja, ERP é conceituado como um pacote comercial que é desenvolvido por uma empresa de software com intuito de melhorar os diversos processos em outras organizações. O ciclo de vida de um sistema ERP considerando três principais etapas são: decisão e seleção, implementação e utilização.

As maiores causas para a falência de uma empresa, são decorrentes da falta de análise, planejamento e organização, que resulta em gastos desnecessários, falta de recursos, precificações incoerentes, demandas maiores que a capacidade de produção e a centralização de informações de forma incorreta e a função de compras está diretamente ligada a esses processos.

A gestão eficaz das operações de compras é uma peça fundamental para o sucesso de qualquer organização. A aquisição de insumos e produtos de forma eficiente e ao menor custo possível desempenha um papel crucial na rentabilidade e competitividade de uma empresa. Nesse contexto, o uso adequado de sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning) e uma organização dentro dos processos desempenham um papel essencial para o bom funcionamento de uma cadeia de operações.

A importância desse estudo reside no fato de que a gestão de compras influencia diretamente na eficiência operacional, na margem de lucro e na capacidade de resposta às demandas do mercado. As operações de compras envolvem uma série de variáveis, como fornecedores, preços, prazos de entrega, qualidade e quantidade dos produtos. Um sistema ERP utilizado de uma forma correta pode simplificar essas complexidades e permitir uma gestão mais eficaz.

A coleta e análise de dados precisos é essencial para a tomada de decisões informadas. Um sistema ERP bem implementado oferece acesso a informações em tempo real, o que facilita a análise e o planejamento de compras. A capacidade de priorizar fornecedores, pedidos e produtos é vital para atender às necessidades da organização. Um módulo de compras aprimorado pode incluir recursos de escalonamento de prioridades que garantam a entrega oportuna dos produtos necessários.

Nesse contexto, o presente trabalho, com ajuda da Tecnologia da Informação, irá analisar e discutir a necessidade de manter as informações precisas, definir processos e escalonar prioridades, a

fim de apresentar possíveis melhorias e deixar o sistema mais assertivo. Esse trabalho tem como os objetivos específicos diagnosticar os problemas decorrentes da utilização do ERP, escalonar por ordem de prioridade os processos dentro do setor de compras e aplicar a matriz GUT para determinar o alvo de melhoria.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 ENTERPRISE RESOURCE PLANNING**

Um Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) constitui-se como uma ferramenta de software dedicada à integração e automação dos processos organizacionais. Abrangendo áreas cruciais como finanças, estoque, vendas e recursos humanos. Segundo afirmou recentemente Paulo Souza, especialista em gestão empresarial, "o ERP é uma ferramenta fundamental para otimizar a gestão de uma organização, promovendo a integração de informações, reduzindo retrabalhos e melhorando a eficiência dos processos" (SOUZA, 2023).

O sistema ERP centraliza as informações em um banco de dados único, o que permite uma visão abrangente e em tempo real das operações da empresa. De acordo com a pesquisa realizada por Carla Santos e colaboradores, "a utilização de um sistema ERP proporciona uma gestão mais estratégica e eficiente, possibilitando uma tomada de decisão embasada em dados consistentes e facilitando a adaptação às mudanças do mercado" (SANTOS et al., 2023).

#### **2.1.1 VANTAGENS DO USO DO ERP**

A utilização de um sistema ERP (Planejamento de Recursos Empresariais) proporciona inúmeras vantagens às organizações. De acordo com um estudo realizado por Souza e Santos (2022), "a implementação de um ERP permite a integração de dados, informações e processos de negócio, facilitando a comunicação e a colaboração entre as diferentes áreas da organização". Essa integração resulta em uma visão holística e em tempo real das operações, permitindo uma tomada de decisão mais ágil e precisa.

Além disso, um sistema ERP oferece maior controle e padronização dos processos, possibilitando a identificação de gargalos e a implementação de melhorias contínuas. Outra vantagem mencionada por Rodrigues e Almeida (2021) é a redução de custos operacionais, uma vez que a automação de tarefas e a eliminação de retrabalho levam a uma maior eficiência e produtividade. Em suma, o uso de um sistema ERP proporciona às empresas uma maior agilidade, visibilidade e eficiência operacional, contribuindo para a sua competitividade no mercado.

De acordo com Laugeni e Martins (2015), o sistema ERP proporciona uma acessibilidade simplificada às avaliações, as quais estão integradas ao banco de dados e geram representações precisas, garantindo a segurança das informações em diversos pontos da organização. Com a disponibilidade de informações precisas e atualizadas, os gestores podem tomar decisões mais assertivas e ágeis.

### **2.1.2 CUSTOS DA IMPLANTAÇÃO**

A implementação de um sistema ERP (Planejamento de Recursos Empresariais) pode acarretar despesas consideráveis para as organizações. Segundo um artigo publicado na Revista Eletrônica Sistemas & Gestão (LOPES, 2019), os custos de implementação de um sistema ERP podem variar de acordo com o tamanho da empresa, a complexidade do projeto, a quantidade de usuários e a escolha entre uma solução personalizada ou pré-configurada. O estudo destaca que esses custos podem incluir investimentos em infraestrutura tecnológica, aquisição de licenças de software, consultoria especializada, treinamento de funcionários e migração de dados.

Outro artigo publicado na Revista de Gestão e Projetos (NASCIMENTO, 2020) ressalta que, além dos custos iniciais, é importante considerar os custos contínuos após a implementação do sistema ERP, como manutenção, suporte técnico e atualizações. O estudo também destaca que a falta de planejamento adequado pode levar a um aumento nos custos de implementação, tornando importante a realização de uma análise detalhada dos custos envolvidos e a busca de orientação de especialistas na área.

### **2.1.3 HIERARQUIA DOS PROCESSOS**

Os níveis hierárquicos de processos nos sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP) desempenham um papel fundamental na otimização da eficiência, eficácia e desempenho operacional da empresa. Esses processos são divididos em diferentes níveis, cada um com sua própria importância e complexidade.

De acordo com o site da Tech Target (2017), o primeiro nível da hierarquia do sistema ERP é o planejamento estratégico, que define os objetivos de negócios e as estratégias necessárias para alcançar esses objetivos. O segundo nível da hierarquia do sistema ERP é o processo de negócio, que é responsável por definir os processos e fluxos de trabalho da empresa. O terceiro nível da hierarquia do sistema ERP é a gestão de dados, que envolve a coleta, armazenamento, processamento e análise de informações de negócios.

O quarto nível da hierarquia do sistema ERP é a gestão de aplicativos, de acordo com o site da TOTVS (2020), a gestão de aplicativos envolve a seleção, implementação, manutenção e atualização dos aplicativos do sistema ERP.

Por fim, o quinto nível da hierarquia do sistema ERP é a infraestrutura tecnológica. De acordo com a ERP Focus (2019), a infraestrutura tecnológica inclui servidores, bancos de dados, redes e sistemas operacionais. É importante que a infraestrutura seja escalável, segura e confiável para garantir a disponibilidade do sistema ERP.

### **2.1.4 PROCESSOS E MÓDULOS**

O ERP é composto por diferentes módulos, que englobam todos os processos dentro da empresa, desde o mais básico ao mais complexo. Dentre os módulos disponíveis no Fidelity, os principais são: Vendas, fiscal, estoque, engenharia (de processos e de produtos), custos, entre outros. Onde todos se

comunicam, transformando dados em informação, fazendo com que os usuários dele tenham acesso a toda cadeia de processos.

Conforme mencionado em um artigo do portal Computerworld Brasil (2023), "os processos de um ERP abrangem desde a gestão de vendas e compras até a contabilidade e a gestão de recursos humanos, permitindo que as empresas tenham um controle mais preciso e eficiente de suas operações". Com a utilização de módulos interconectados, o ERP possibilita a automação de tarefas, a padronização de processos e a disponibilização de informações em tempo real. Além disso, de acordo com um estudo de Silva et al. (2022), "a implementação de processos de ERP contribui para a melhoria da produtividade, a redução de erros e retrabalho, a otimização do fluxo de informações e a tomada de decisões mais embasadas". Esses processos são essenciais para o alinhamento e a integração das atividades de diferentes áreas da empresa, resultando em uma maior eficiência operacional e competitividade no mercado.

### **2.1.5 MÓDULO DE COMPRAS**

O módulo de compras de um sistema ERP é uma funcionalidade crucial para gerenciar as compras de uma empresa, desde a criação de pedidos de compra até o pagamento aos fornecedores, segundo Ribeiro (2021) "O módulo de compras é responsável pela gestão dos processos de aquisição de produtos e serviços necessários ao funcionamento da empresa. [...] É possível, por exemplo, controlar o estoque, criar requisições de compra, gerenciar fornecedores, monitorar cotações, controlar ordens de compra e efetuar o recebimento de mercadorias".

De acordo com (COSTA, 2017), o módulo de compras do ERP é responsável por automatizar e integrar as atividades relacionadas à aquisição de insumos, desde a solicitação de compra até o recebimento dos produtos. Isso permite o controle mais preciso do estoque, otimização dos prazos de entrega e monitoramento dos fornecedores.

Outro artigo publicado na Revista Brasileira de Gestão e Inovação (RODRIGUES, 2020) destaca que o uso do módulo de compras do ERP proporciona uma melhor visibilidade das informações relacionadas às compras, como cotações de preços, condições de pagamento e histórico de fornecedores. Essa visibilidade ampliada facilita a tomada de decisões estratégicas, como a escolha dos fornecedores mais adequados e a negociação de melhores termos contratuais.

## **2.2 FIDELITY**

Com o crescimento do uso dos ERP's nas empresas, surgiram diversas instituições com foco no desenvolvimento desses softwares, para diversas áreas e segmentos. Uma dessas entidades, presente no estado de São Paulo, é reconhecida pelo nome Fidelity Software.

O sistema ERP Fidelity é uma solução de gestão empresarial desenvolvida pela empresa Fidelity Software, que atua no setor do Agronegócio. De acordo com a instituição, o sistema engloba uma

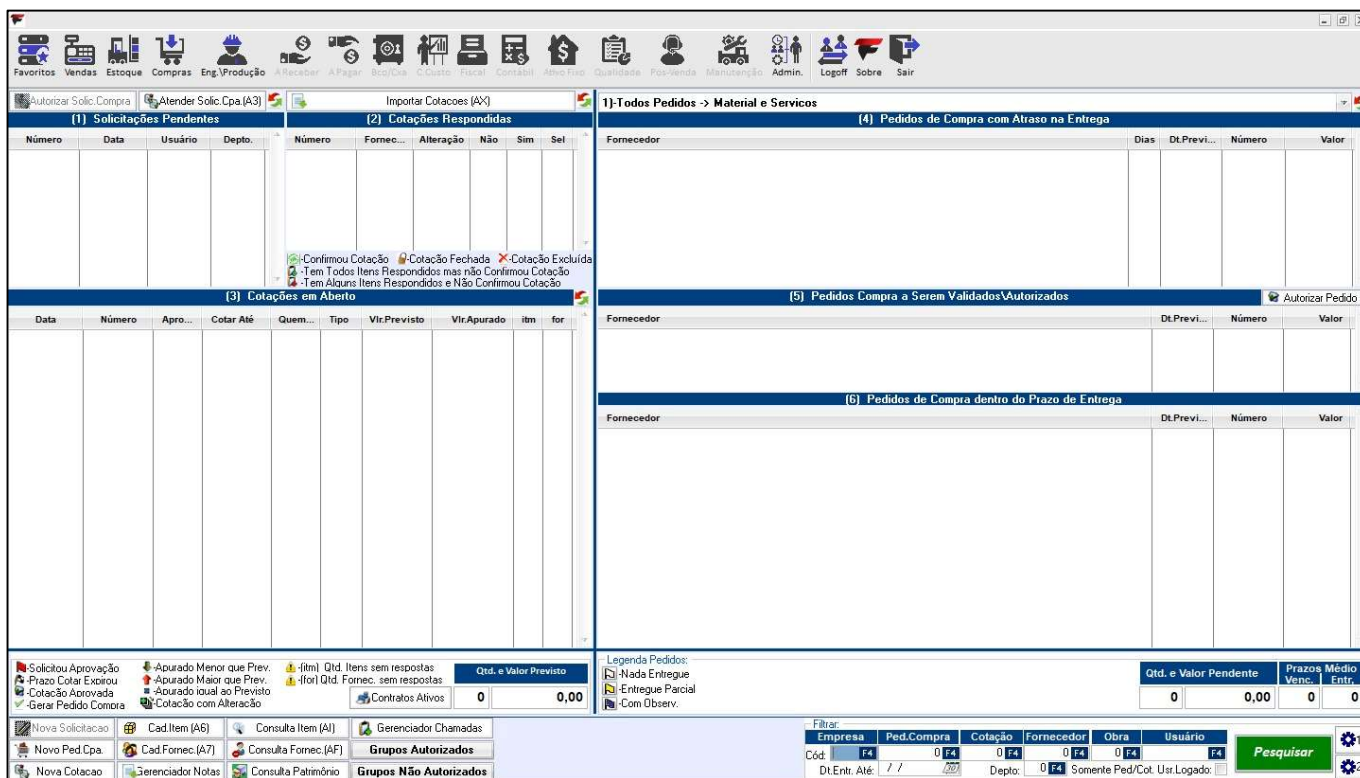
variedade de módulos que se estendem por diferentes setores, incluindo finanças, contabilidade, recursos humanos, compras, vendas, produção, e demais áreas.

Imagem 1 – Módulo de Compras



Fonte: Sistema ERP Fidelity.

Imagem 2 – Gerenciador de Compras



Fonte: sistema ERP Fidelity.

Conforme o site oficial da Fidelity, o objetivo principal da empresa é fornecer soluções confiáveis e completas:

A Fidelity Software no segmento em gestão empresarial tem como seu principal objetivo de oferecer soluções confiáveis e completas para empresas de diversos portes e segmento, administrando e gerenciando seu negócio de acordo com a necessidade da sua empresa com organização e um controle eficiente das informações, tornando a rotina mais rápida e lucrativa. As soluções da Fidelity possibilitam realizar o controle de custos dos seus projetos e produtos, programação de compras baseadas em mpr, *follow-up* das entregas, controle de ordens de serviços, manutenção de frota e equipamento, controle e acompanhamento dos contratos de vendas, além de todo gerenciamento do que é essencial para sua empresa: Back Office. (FIDELITY SOFTWARE LTDA, 2023)



Além disso, a Fidelity Software oferece suporte técnico e treinamento aos usuários do sistema.

## **2.3 MATRIZ GUT**

A matriz GUT é uma ferramenta de gestão que auxilia na tomada de decisões, tendo em vista a classificação de diferentes aspectos de um problema com base em três critérios: gravidade, urgência e tendência. Segundo Oliveira (2014), a matriz GUT é utilizada para priorizar ações e soluções, através da classificação dos problemas em uma escala de 1 a 5 para cada critério. A multiplicação dos valores de cada critério resulta em um valor total, que permite a ordenação dos problemas e a definição das ações mais prioritárias.

De acordo com Campos (2004), a matriz GUT é uma ferramenta útil para a gestão da qualidade, pois permite a identificação e priorização de problemas de forma objetiva e sistemática. A matriz GUT pode ser utilizada em diversas áreas, como na gestão de projetos, na análise de riscos e na gestão de processos. Por meio dessa ferramenta, é possível identificar quais problemas precisam de soluções imediatas e quais podem ser resolvidos posteriormente, permitindo uma alocação mais eficiente de recursos e tempo.

### **2.3.1 VANTAGENS E DESVANTAGENS**

A matriz GUT apresenta diversas vantagens para a gestão, entre elas a facilidade de aplicação e a objetividade na identificação de prioridades. Segundo Oliveira (2014), a matriz GUT é uma ferramenta simples, que pode ser utilizada por equipes multidisciplinares em diversas áreas da organização. Além disso, a aplicação da matriz GUT permite a identificação objetiva das prioridades, baseada em critérios quantitativos e qualitativos, o que possibilita a alocação mais eficiente de recursos e a tomada de decisões mais embasadas.

Porém, a matriz GUT apresenta algumas desvantagens que devem ser consideradas, como a subjetividade na atribuição de valores para os critérios e a falta de consideração de outros fatores relevantes. De acordo com Campos (2004), a atribuição de valores para os critérios pode variar entre diferentes avaliadores, o que pode levar a resultados diferentes. Além disso, a matriz GUT não leva em conta outros fatores importantes, como a complexidade da solução ou o impacto financeiro da ação. Dessa forma, é importante utilizar a matriz GUT em conjunto com outras ferramentas de gestão para uma avaliação mais completa e precisa.

## **2.4 FOLLOW-UP**

Utilizaremos a matriz GUT junto ao serviço de *follow-up*, para alcançar os objetivos desejados e sedimentar o processo de compra em diferentes níveis de urgência, para que possamos analisar e definir o melhor fluxo para sanarmos os problemas e dificuldades encontradas no módulo de compras.

Conforme mencionado por Gonzales (2003), o seguimento em compras, também conhecido como *follow-up*, representa um sistema gerencial empregado no âmbito da aquisição empresarial. Esse sistema

capacita as pessoas envolvidas no processo de compras tomar decisões que culminem com a entrega das mercadorias de acordo com o que foi pedido, ou seja, nos prazos corretos, nas quantidades corretas e de conformidade com a especificação dos produtos solicitados e ainda um caminho de negociação com fornecedores. Também possibilita à empresa, condições de análise que minimizam a perda ou desvio de recursos.

Para realizar o *follow-up* na análise realizada nesse trabalho, utilizaremos as informações e dados presentes no sistema ERP, tais como, fornecedores, datas de entrega, itens em atraso, tempo de atraso, dentre outros.

### **3 METODOLOGIA**

Tendo em vista que o objetivo principal deste trabalho é de apresentar possíveis melhorias e deixar o sistema mais assertivo facilitando ainda mais a análise e tomada de decisões da organização utilizando o Sistema ERP, a abordagem usada para alcançar tal objetivo foi a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa.

Segundo Gil (2010), a metodologia exploratória é caracterizada pela "busca de informações, ideias e opiniões preliminares acerca do objeto de estudo". Nessa abordagem, é comum utilizar técnicas como entrevistas, observação participante, análise documental e levantamento bibliográfico para coletar dados e informações que possam servir como base para uma pesquisa mais aprofundada posteriormente. A metodologia exploratória é especialmente útil em pesquisas exploratórias e descritivas, nas quais o objetivo é obter uma visão geral do tema em questão.

Em meio a diversas abordagens de pesquisa, a escolhida para a realização deste estudo foi a qualitativa. Nesse contexto, o caráter qualitativo justifica-se com o fato da pesquisa não se preocupar com a representatividade numérica, e sim com o aprofundamento da compreensão do problema (GOLDENBERG, 1999).

### **4 ANALÍSES E SOLUÇÕES**

Após seis meses trabalhando com o módulo de compras, localizamos grandes deficiências nos seus processos, um dos mais críticos era a falta de priorização de assuntos, onde a informação sobre o real nível de urgência se perdia durante o processo. Para medir o nível de prioridade que o assunto deveria ter dentro dos processos de compras, utilizamos a matriz GUT para definirmos níveis prioritários, onde os dividimos em 3 níveis, podendo ser vistos como as cores de um semáforo (verde, amarelo e vermelho), onde o nível 0 (vermelho) seria o maior grau de urgência, ou seja, aquele que já se encontra com o seu processo parado, devido a falta de entrega de material por parte dos fornecedores.

Logo a seguir vem o nível 1 (amarelo), que é aquele problema que temos um tempo comprovadamente curto para solucioná-lo, para que seu processo não pare, a seguir, temos o nível 2 (verde), aquele que pode seguir seu processo normalmente, sem uma urgência de solução imediata ou em um curto período.



Para conseguir organizar os dados para a matriz GUT, foi utilizado a ferramenta Excel, para montagem de uma tabela/planilha, onde nela descrevemos o problema, seu nível prioritário e em que parte do processo ele se encontra. Para a distribuição dessa informação, foi utilizado o próprio e-mail (outlook), onde é colocado em cópia todos os setores que participam do processo, desde o início até a conclusão, como por exemplo: PCP, fiscal, recebimento, expedição e o próprio compras. A seguir temos o Quadro 1, que demonstra um exemplo da planilha criada para controle:

**Quadro 1 – Planilha de controle**

FOLLOW-UP MRP / COMPRAS													
SEQ. PLA	CÓDIGO	DESCRIÇÃO DO ITEM	PEDIDO SOLICITAÇÃO COTAÇÃO	DATA DA NECESSIDADE	SITUAÇÃO	INFORMADO FOLLOW-UP	MRP (PCP)	RETORNO - COMPRAS	NOVA DATA ENTREGA	STATUS	RETORNO RECEBIMENTO	DATA FINALIZAÇÃO	OK
465	0134-0078	DIVISOR DE FLUXO ROTATIVO 50/50	168698	02/10/2023	ATENÇÃO	11/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Data confirmada		COMPRAS VERIFICAR			
466	0134-0078	DIVISOR DE FLUXO ROTATIVO 50/50	168698	02/10/2023	ATENÇÃO	11/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Data confirmada		COMPRAS VERIFICAR			
467	0148-0129	CILINDRO HIDRÁULICO 1.1/2 X1" X 720 MM	167175	22/09/2023	ATENÇÃO	11/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Data confirmada		COMPRAS VERIFICAR			
468	0148-0129	CILINDRO HIDRÁULICO 1.1/2 X1" X 720 MM	168857	02/10/2023	ATENÇÃO	11/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Data confirmada		COMPRAS VERIFICAR			
469	0049-0059	KIT ADESIVO BAZUKA PREMIUM 33 M²	167707	25/08/2023	URGENTE	11/09/2023	..VERIFICAR ENTREGA EM ATRASO	Sera despachado 19/09	22/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
471	0146-0260	CUBO N. 15 (06 FURDS) NODULAR (TAMPA PARAFUSADA) SOLTEIRO	169026	05/10/2023	ATENÇÃO	12/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Data confirmada		COMPRAS VERIFICAR			
473	0126-0048	CHAVETA 1/4" X 21	168968	18/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA			COMPRAS VERIFICAR			
474	0153-0147	TUBO RETANGULAR 112 X 150 - 1220MM (12.7)	169303	21/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR ENTREGA EM ATRASO			COMPRAS VERIFICAR			
476	0139-0031	RODA ARO 11/75 X 22.5 (400/55-22.5)	168442	18/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	Já entregue	18/09/2023	PRÉ ENTRADA	PRÉ ENTRADA	18/09/2023	OK
478	7149-0926	KIT. MANG. HIDR. ESTEIRA 7149-0999	168290	11/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR ENTREGA EM ATRASO	Previsão para 29/09	29/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
479	7102-0761	CJ DA ENGRENAGEM MOTORA DA ESTEIRA	168131- 169030	22/08/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR ENTREGA EM ATRASO	Previsão para 20/09	20/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
480	0001-2064	CONECTOR DOUBLE CLICK C/VED (CÓD. ASPOCK: 1601200)	168952	18/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	PREVISÃO PARA 22/09	22/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
482	0001-2065	TAMPA PARA CONECTOR DOUBLE CLICK (CÓD. ASPOCK: 1529210)	168952	18/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	NÃO CONSEGUE ANTECIPAR PREVISÃO PARA 20/09	20/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
483	0001-2051	LANTERNA LATERAL ASPOCK UNIPOINT LED (12/24V) AM 2M (1912900)	167592	18/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR PARA NÃO ATRASAR ENTREGA	PREVISÃO PARA 22/09	22/09/2023	COMPRAS VERIFICAR			
484	7102-2034	EXTENSÃO PARA INSTALAÇÃO DA BOBINA DA ESTEIRA PRINCIPAL	168946	11/09/2023	URGENTE	13/09/2023	..VERIFICAR ENTREGA EM ATRASO	Previsão para 25/09	25/09/2023	PRÉ ENTRADA	PRÉ ENTRADA	25/09/2023	OK

Fonte: Elaborado pelos autores.

Outro problema encontrado durante a análise do módulo de compras, foi o atraso na entrega de materiais, onde constava mais de 1.000 itens com atraso na sua entrega, podendo ser eles componentes, chapas, tubos, serviços, consumíveis, tintas, ferramentas ou até mesmo materiais de escritório (lápiz, computadores, cadeiras etc.). Para medirmos a quantidade de itens em atrasos, retiramos um relatório do Fidelity, onde nele conseguimos enxergar qual o material em atraso, a quantidade, o fornecedor e a data que deveria ter sido entregue.

Com esse relatório dividimos os materiais em diferentes grupos, também utilizando a matriz GUT, dando prioridade aos grupos de materiais usados na produção, onde não podíamos deixar faltar na fábrica, e os materiais que se encontram com mais dias de atraso. Com as informações levantadas e os grupos divididos, demos início num trabalho intenso de *follow-up*, onde separamos os itens em atraso de cada fornecedor, com o auxílio do Excel, e os enviamos por e-mail, após o envio, fizemos contato por telefone, acordando e formalizando a entrega e as tratativas necessárias.

Após o alinhamento, alimentamos o sistema (Fidelity) com as informações coletadas (nova data de entrega e quantidades). Seguimos com esse trabalho durante 6 meses e após esse tempo tivemos

uma redução significativa, onde atualmente se encontramos com uma média mensal de 60 a 70 itens em atraso, com um tempo de atraso de no máximo 1 semana (7 dias corridos).

**Quadro 2 – Planilha de itens produtivos em atraso**

Itens produtivos							
Nº Pedido	Cod Item	Descrição	UN	Qtd.Pedida	Qtd.Pendente	Data Entrega	OBS
167278	.0156.0136	NIPLE UNIAO 1" X 1" - 8056251	PC	20	20	06/09/2023	15/11/2023
167305	.0148.0169	CILINDRO HIDRULICO 2.1/2" X 1.1/2"	PC	3	3	06/09/2023	11/09/2023
168155	.0148.0077	CIL. HIDR. 2"X2.1/2"X 140 C/VALV. RET	PC	1	1	07/09/2023	11/09/2023
168155	.0148.0078	CIL. HIDR. 2.1/2 HASTE 1.1/2 CURSO 64	PC	2	2	07/09/2023	11/09/2023
168155	.0148.0175	CIL. HIDR. 2.1/2" X HASTE 1.1/2" X CUR	PC	4	4	07/09/2023	11/09/2023
168159	.0148.0077	CIL. HIDR. 2"X2.1/2"X 140 C/VALV. RET	PC	1	1	07/09/2023	11/09/2023
168159	.0148.0078	CIL. HIDR. 2.1/2 HASTE 1.1/2 CURSO 64	PC	2	2	07/09/2023	11/09/2023
168159	.0148.0175	CIL. HIDR. 2.1/2" X HASTE 1.1/2" X CUR	PC	1	1	07/09/2023	11/09/2023
167859	.7110.0802	VIGA DO REGULADOR	PC	5	5	04/09/2023	11/09/2023
165327	.0001.2145	ARAME PARA SOLDA MIG 1,00 MM - (1	KG	1296	1296	06/09/2023	Até 15/09/2023
168587	.1006.0009	BARRA REDONDA 50,8 SAE 1045 - LAM	KG	1500	1500	31/08/2023	Até 15/09/2023
168587	.1006.0032	BARRA REDONDA 50,8 SAE 1045 - TREF	KG	1000	1000	31/08/2023	Até 15/09/2023
168587	.1004.0001	FERRO CHATO 1/2" X 1.1/2" SAE 1020	KG	2000	2000	31/08/2023	Até 15/09/2023
168592	.1001.0002	CANTONEIRA 1/2" X 3" SAE 1020	KG	1000	1000	31/08/2023	Até 15/09/2023
167904	.1002.0006	CHAPA 1/2" - (12.70) - ASTM A36 - LQ	KG	4000	4000	04/09/2023	Até 15/09/2023
167904	.1002.0010	CHAPA 11 - (3.00) - ASTM A36 - LQ - (1	KG	4000	4000	04/09/2023	Até 15/09/2023
167904	.1002.0016	CHAPA 3/16" - (4.75) - ASTM A36 - LQ	KG	4000	4000	04/09/2023	Até 15/09/2023
167673	.0149.0273	ADESIVO ESCALA DO NIVEL TANQ 640	UN	10	10	31/08/2023	Para retirar na cidade
167587	.0151.0058	PANO DE ALGODÇO 400 MM X 400 MM	KG	250	250	04/09/2023	11/09/2023
167045	.0173.0006	FILTRO BILHAR (BRANCO)	MT	2	2	01/09/2023	Para retirar na cidade
167715	.0173.0006	FILTRO BILHAR (BRANCO)	MT	4	4	18/08/2023	Para retirar na cidade
168787	.0173.0006	FILTRO BILHAR (BRANCO)	MT	20	20	06/09/2023	Para retirar na cidade
168056	.7203.0988	KIT. MANG. HIDR. ANTI-DERIVA SPAN	CJ	6	6	06/09/2023	11/09/2023

Fonte: Elaborado pelos autores.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após toda a análise do processo do módulo de compras, foram possíveis identificar duas grandes carências no sistema, citadas no tópico acima, que se destacavam das demais. São elas, a falta de identificação de criticidade nos itens realmente urgentes, e o atraso nas entregas.

Com a junção de ferramentas disponibilizadas pela tecnologia da informação, podemos chegar num resultado, que sem o auxílio delas seria impossível em tão pouco tempo. Um exemplo disso foi a junção do sistema ERP (Fidelity) que nos deu acesso aos dados necessários para análise e tratamento, e o uso da Matriz GUT para conseguirmos escalonar níveis de prioridade, com auxílio de algumas aplicações como e-mail e Excel. Sanando assim, uma das deficiências que encontrávamos no processo (falta de identificação de criticidade nos itens).

Referente ao atraso dos itens, foi observado que o principal fator que induzia a esse problema, era a inserção de informação errada pelo usuário no sistema, ou então a falta de informação no ERP, como por exemplo: o lead-time cadastrado nos itens, o lote mínimo e faturamento mínimo para compra, e até mesmo a data de necessidade, que não atendia os prazos solicitados pelo fornecedor, decorrente da falta de um planejamento mais assertivo.

Com a pesquisa exploratória realizada no presente trabalho, podemos chegar à conclusão de que, a maior parte das falhas e problemas presentes no módulo de compras do Fidelity, são consequências

de uma má utilização pelo usuário, consequentes de uma falta de intimidade com o sistema pela ausência de treinamento, ou até mesmo pela falta de informações concretas fornecidas ao sistema.

A maneira mais viável para solucionar essa carência de conhecimento sobre o sistema pelo usuário, seria com o treinamento e capacitação constante. A cada mudança no sistema, os responsáveis pelo departamento de T.I devem repassar aos setores afetados, e treina-los de forma que fiquem aptos a utilizarem o ERP de forma assertiva e correta, para assim, conseguir trabalhar com as informações verdadeiras e corretas no software, gerando dados validos para analise, e trazendo assim retornos para empresa, não só de eficiência como financeiro, podendo escolher os melhores fornecedores, aqueles com melhores prazos de entrega, maior qualidade no produto e menor valor financeiro.

Também se torna necessário paralelo à capacitação do usuário com o sistema, o planejamento de produção mais eficaz. Sendo necessário uma análise de mercado, para que se possa ter uma previsão de vendas, e assim, planejar a quantidade de implementos que serão produzidos, para que possamos programar a entrega dos materiais necessários para fabricação dos maquinários que serão entregues dentro de um período X, para que o setor de compras tenha mais tempo para desenvolver fornecedores, analisar valores, e comprovar a qualidade dos itens que serão fornecidos, para que não ocorra um retrabalho, gerando um impacto financeiro e produtivo na instituição.

O presente estudo teve como principal objetivo identificar oportunidades de melhoria para aprimorar as análises e decisões no departamento de compras, utilizando a metodologia da Matriz GUT. Como resultado, o projeto conseguiu trazer melhorias notáveis na organização das prioridades dentro do processo, com uma escala de urgência eficaz, resultando em uma redução média de 90% nas taxas de atraso nas entregas de materiais.

Além disso, esses objetivos também proporcionaram benefícios não mensurados, como a melhoria na gestão de tempo, organização, aumento da produtividade, comunicação interna aprimorada e tempo alocado para negociações mais eficazes.

A utilização da Matriz GUT desempenhou um papel fundamental na padronização do processo, criando um ambiente mais transparente, organizado e fornecendo informações mais precisas. Isso resultou em uma melhor utilização do sistema pelos usuários, promovendo decisões mais acertadas e concedendo aos funcionários maior autonomia e responsabilidade.

Em conclusão, o projeto atingiu com êxito os objetivos estabelecidos por meio da implementação da Matriz GUT, destacando-se pelo levantamento das prioridades nos processos, aprimoramento constante e análise dos resultados obtidos ao longo da execução do projeto.

## 6 REFERÊNCIAS

CAMPOS, V. F. TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês). 8ª ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 2004.

COMPUTERWORLD. ERP: o que é, para que serve e como escolher o melhor sistema para a sua empresa. Retrieved from <https://computerworld.com>. Acesso em: 02 mai. 2023.

COSTA, P. A. et al. Implantação de um sistema ERP e suas implicações no processo de compra: estudo de caso em uma empresa de agronegócio. Revista de Administração da UFSM, v. 10, n. 2, p. 371-390, 2017.

ERP FOCUS. Five Levels of an ERP System Hierarchy. Disponível em: <https://www.erpfocus.com>. Acesso em: 02 mai. 2023.

FIDELITY SOFTWARE. Quem somos?. Disponível em: <https://www.fidelitysoftware.com.br/>. Acesso em: 01 jun. 2023.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Record, 1999.

GONZALES, M. K. O sistema de acompanhamento em compras e logística numa organização pública. Semina: Ciências Sociais e Humanas, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 53–74, 2003. DOI: 10.5433/1679-0383.2003v24n1p53. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/seminasoc/article/view/3837>. Acesso em: 24 set. 2023.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social, v. 6, p. 27, 2010. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf> Acesso em: 28 de out. de 2023.

KRAINER, C. W. M. et al. Análise do impacto da implantação de sistemas ERP nas características organizacionais das empresas de construção civil. Revista Ambiente Construído. Porto Alegre, 2013. DOI: 10.1590. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ac/a/XnHsnjtRffTZkXP9ZQHgLrz/?lang=pt>. Acesso em: 24 set. 2023.

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

LOPES, J. C. et al. Custos da implantação do ERP: estudo de caso em uma empresa varejista. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, v. 14, n. 4, p. 732-746, 2019.

NASCIMENTO, M. L. et al. Custos de implementação de um ERP: um estudo de caso em uma empresa do setor de energia. Revista de Gestão e Projetos, v. 11, n. 2, p. 46-64, 2020.

OLIVEIRA, D. P. R. de. Gerenciamento da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Atlas, 2014.

RIBEIRO, Juliana. O que é módulo de compras? Descubra sua importância para empresas. Blog TOTVS, 2021. Disponível em: <https://blog.totvs.com/o-que-e-modulo-de-compras/>. Acesso em: 01 mai. 2023.

RODRIGUES, E. L. et al. Implantação de sistema ERP em uma indústria de autopeças: estudo de caso sobre o módulo de compras. Revista Brasileira de Gestão e Inovação, v. 7, n. 3, p. 5-27, 2020.

RODRIGUES, T., & Almeida, R. (2021). Benefícios da Implementação de Sistemas ERP: Um Estudo de Caso em uma Empresa do Setor Industrial. Revista Brasileira de Gestão e Inovação, 9(2), 64-83.

SANTOS, Carla et al. Os benefícios da implementação de um sistema ERP na gestão empresarial. Revista de Tecnologia e Inovação, v. 9, n. 3, p. 67-82, 2023.

SILVA, J., Gonçalves, A., & Castro, P. (2022). Contribuição dos Sistemas de Informação ERP para a Gestão de Empresas. Revista Brasileira de Gestão e Inovação, 10(3), 63-82.

SOUZA, M., & Santos, M. (2022). Avaliação de um ERP: Um Estudo de Caso em uma Empresa do Setor de Varejo. Revista de Gestão e Projetos, 13(2), 94-113.

SOUZA, Paulo. A importância do sistema ERP na gestão empresarial. Revista de Administração e Negócios, v. 16, n. 2, p. 38-52, 2023.

TECH TARGET. ERP hierarchy of needs: Process, strategy, data and more. Disponível em: <https://searcherp.techtarget.com>. Acesso em: 02 mai. 2023.

TOTVS. Gestão de aplicativos do ERP: conheça os desafios e oportunidades. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/>. Acesso em: 02 mai. 2023.