

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**STEPHANIE NILDA FERNANDES**

**OS IMPACTOS NA CONTABILIDADE COM A  
IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP – UM ESTUDO DE  
CASO EM UMA COOPERATIVA MÉDICA**

**FLORIANÓPOLIS  
2008**

**STEPHANIE NILDA FERNANDES**

**OS IMPACTOS NA CONTABILIDADE COM A  
IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP – UM ESTUDO DE  
CASO EM UMA COOPERATIVA MÉDICA**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina, como um dos pré-requisitos para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Dr. Ernesto Fernando Rodrigues Vicente

**Florianópolis  
2008**

**STEPHANIE NILDA FERNANDES**

**OS IMPACTOS NA CONTABILIDADE COM A  
IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP – UM ESTUDO DE  
CASO EM UMA COOPERATIVA MÉDICA**

Esta monografia foi apresentada como trabalho de conclusão do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, obtendo nota (média) de , atribuída pela banca constituída pelo orientador e membros abaixo.

Florianópolis, 20 de junho de 2008.

---

Professora Dr. Valdirene Gasparetto  
Coordenadora de Monografia do Departamento de Ciências Contábeis

Professores que compuseram a banca:

---

Professor Orientador Dr. Ernesto Fernando Rodrigues Vicente  
Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina

---

Professor Dr. Pedro José von Mechel  
Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina

---

Professora Mesc. Rosimere Alves de Bona Porton, Universidade do Extremo Sul Catarinense

Florianópolis  
2008

*Dedico este trabalho, a minha mãe por  
todo amor, compreensão e dedicação a  
mim oferecidos.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial ao DEUS todo poderoso, pelo dom da vida e por me proteger e abençoar todos os dias. Obrigado ó senhor por tudo que me proporcionas diariamente e principalmente pela família que me deste.

Agradeço a minha mãe por todo esforço que fez e faz para me oferecer os estudos, por sempre estar ao meu lado e me orientar para continuar em busca dos meus objetivos.

Ao meu namorado Enilson pela longa jornada juntos, por muitos finais de semana e feriados sozinho em casa, enquanto eu estava estudando, pelas viagens incansáveis até a UFSC para me buscar e levar para casa.

Obrigada a Unimed Grande Florianópolis por ter me oferecido uma grande oportunidade de carreira.

Agradeço a todas as pessoas que trabalham comigo diariamente, principalmente ao Marcelo, ao Rafael, a Michelli, ao Junior, a Rose e a todas as pessoas da Rg contadores que trabalham comigo na Unimed.

A minha turma de contábeis da UFSC do período diurno pelas festas, amizades, brincadeiras e principalmente pela troca de conhecimentos.

A todos os professores da UFSC que de alguma forma contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal.

Ao meu orientador Prof<sup>o</sup>. Dr. Ernesto Fernando que não mediu esforços para me ajudar na elaboração deste trabalho.

A minha professora de projeto Rosimere de Bonna pela boa vontade, paciência e carinho que dedicou a mim durante a elaboração do projeto da monografia.

Aos professores que compuseram a banca de minha apresentação, que de forma pacífica e carinhosa aceitaram o meu convite.

Enfim, a todas as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

*“Apesar dos nossos defeitos, precisamos enxergar que somos pérolas únicas no teatro da vida e entender que não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas. O que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.”*

Augusto Cury

## RESUMO

FERNANDES, Stephanie Nilda. **Os impactos na contabilidade com a implantação de um sistema ERP – Um estudo de caso em uma cooperativa médica.** 2008, 54 f. Ciências Contábeis. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Professor Orientador Dr. Ernesto Fernando Rodrigues Vicente

Este trabalho tem como escopo verificar os impactos observados na contabilidade com a implantação de um sistema de gestão integrado, mostrando como os processos da área contábil foram afetados com a implantação do sistema. Esses sistemas visam integrar em uma única base de dados todas as informações da organização, oferecendo a otimização do tempo e a obtenção de informações em tempo real. O objetivo desta pesquisa é descrever os impactos observados na contabilidade com a implantação de um sistema ERP em uma cooperativa médica. Para a consecução deste objetivo, foi aplicado um questionário com contadores atuantes na área contábil da organização onde foi realizado o estudo de caso. Assim, inicialmente descreveu-se um pouco da história e evolução da contabilidade, apresentaram-se sistemas, sistemas de informação e os sistemas de informações contábeis e conceitos a respeito de sistemas de gestão integrada, bem como se dá o processo de implantação destes sistemas. Neste contexto constatou-se que a contabilidade passou por mudanças significativas com a implantação, tais como: integração das demais áreas com a contabilidade via sistema por meio dos lotes contábeis, otimizando o tempo, crescimento de ramos da contabilidade na cooperativa, maior atuação do contador junto aos gestores do negócio e etc. Ao término desta pesquisa conclui-se que os impactos que ocorreram na contabilidade foram positivos e visando sempre a melhoria nos processos diários dos profissionais que atuam na área contábil, aumentando a importância da contabilidade nos processos de tomada de decisão e dando maior ênfase ao contador transformando-o em um gestor das informações contábeis.

**Palavras-chave:** Contabilidade, Implantação de Sistemas Integrados de Gestão, ERP.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Caracterização e funcionamento básico de um sistema.....	18
Figura 2: Componentes de um sistema.....	18
Figura 3: Componentes de um sistema de informação.....	20
Figura 4: Evolução das aplicações empresariais .....	23
Figura 5: Duração de projetos de implantação .....	25
Figura 6: Parte do Organograma da Unimed Grande Florianópolis.....	31



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Conceito de Sistema .....	17
Quadro 2: Conceito de Sistema de Informação .....	19
Quadro 3: Conceito de Sistema de Informação Contábil .....	21
Quadro 4: Vantagens e desvantagens dos sistemas de gestão integrada .....	23
Quadro 5: Diferenças entre as sociedades cooperativas e as empresas mercantis .....	29
Quadro 6: Itens referentes à Contabilidade .....	34
Quadro 7: Itens referentes aos Processos na Tomada de Decisão .....	38
Quadro 8: Itens referentes aos Ramos da Contabilidade na cooperativa .....	40
Quadro 9: Itens referentes ao Perfil do profissional contábil diante dos sistemas ERP .....	41
Quadro 10: Itens referentes aos Estoques.....	43
Quadro 11: Itens referentes ao Financeiro.....	45
Quadro 12: Resumo dos processos e atividades antes do ERP x impactos após a implantação do ERP Logix .....	48

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACM – Associação Catarinense de Medicina

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

CAP – Contas a pagar

DACON – Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais

DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais

DIOPS - Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde

DIPJ – Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica

DIRF – Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte

ERP – Sistemas Integrados de Gestão

ERP II – Sistemas Integrados de Gestão II

MRP – Planejamento das Necessidades de Materiais

MRP II – Planejamento dos Recursos de Produção

NAS – Núcleo de Atenção a Saúde

SIC – Sistemas de Informações Contábeis

SQL – Linguagem de Consulta Estruturada

SUP – Suprimentos

TI – Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	11
1.1	TEMA E PROBLEMA	11
1.2	OBJETIVOS DE PESQUISA	12
1.3	JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	12
1.4	METODOLOGIA	13
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	15
2.1	HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE	15
2.2	SISTEMAS	17
2.2.1	Sistema de Informação	19
2.2.2	Sistemas de Informações Contábeis	20
2.2.3	Sistemas ERP - <i>Enterprise Resource Planning</i>	21
	• Implantação de Sistemas ERP – <i>Enterprise Resource Planning</i>	24
<b>3</b>	<b>ESTUDO DE CASO</b>	28
3.1	COOPERATIVA PRESTADORA DE SERVIÇOS MÉDICOS	28
3.2	ASPECTOS GERAIS DA EMPRESA	29
3.3	DESCRIÇÃO DO SISTEMA	32
3.4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
3.4.1	Contabilidade	33
3.4.2	Processos na Tomada de Decisão	37
3.4.3	Ramos da contabilidade na cooperativa	39
3.4.4	Perfil do profissional contábil diante dos sistemas ERP	41
3.4.5	Estoques	43
3.4.6	Financeiro	44
3.5	CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA	47
<b>4</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b>	49
	<b>REFERÊNCIAS</b>	51
	<b>APÊNDICE</b>	53

# 1 INTRODUÇÃO

Este capítulo introdutório tem como finalidade expor o tema do trabalho, definir o problema para o qual se está buscando uma resposta. Além disso, delimitar o estudo por meio da exposição dos objetivos gerais e específicos e justificar a sua realização. Por último, esclarece-se a metodologia que se pretende aplicar na execução desta pesquisa.

## 1.1 TEMA E PROBLEMA

As empresas se encontram num mercado competitivo, devido aos avanços tecnológicos e à globalização da economia. Neste contexto, a concorrência é acirrada e a busca por novas ferramentas informacionais ocorre de forma constante. Desta maneira, as organizações procuram tornar as informações cada vez mais eficientes, oportunas e verdadeiras para a tomada de decisão, com o intuito de manter-se no cenário atual e conseqüentemente suprir satisfatoriamente as necessidades de seus clientes.

Na busca de melhores resultados e de uma gestão eficiente, a contabilidade deve proporcionar um diálogo contínuo com seus usuários, para analisar as carências que estes possuem com relação aos dados prestados pela mesma. Deste modo, a ciência contábil tem como tornar suas informações mais claras, precisas, bem como disponibiliza-las em tempo hábil, já que estas informações são indispensáveis ao decisor.

Cabe salientar que com o advento da tecnologia de informação, os sistemas contábeis passaram a ter outro formato, de meros auxiliares na contabilização de dados, para um instrumento essencial de apoio aos processos de controle e tomada de decisão. Um dos sistemas que facilitam consideravelmente o papel da contabilidade é o ERP (*Enterprise Resource Planning*) ou sistemas de gestão integrada, que são uma evolução do MRP (Planejamento das Necessidades de Materiais) e do MRP II (Planejamento dos Recursos de Produção) e tem recebido grande atenção das empresas brasileiras atualmente, devido à necessidade de mudança nas organizações.

O ERP tem como função integrar sistematicamente todas as áreas da organização, oferecendo à empresa maior controle de suas informações com uma única base de dados, que pode ser consultada pelos demais departamentos, dando ao sistema total confiabilidade, integridade e segurança dos processos executados.

Após a implantação de um sistema ERP são nítidas as mudanças que ocorrem no ambiente de trabalho como um todo, sendo que os reflexos destas transformações são visíveis

e relevantes na contabilidade. Desta forma, a rotina diária de trabalho das pessoas que atuam na contabilidade se modificada. Em algumas empresas o trabalho dos contadores tem melhora significativa, porém, em outras organizações o profissional contábil passa a ter retrabalhos e sua produtividade não é a mesma antes da implantação do sistema ERP.

Diante deste contexto, esta pesquisa visa responder a seguinte questão:

*Quais os impactos que ocorreram na contabilidade com a implantação de um sistema ERP?*

## 1.2 OBJETIVOS DE PESQUISA

O objetivo geral deste estudo consiste em identificar as principais mudanças que ocorreram na contabilidade com a implantação de sistemas integrados de gestão.

Com base no exposto acima, os objetivos específicos desta pesquisa são:

- descrever sistemas, sistemas de informação e os sistemas de informação contábeis;
- expor o que é ERP e suas principais características, bem como sua implantação; e
- identificar procedimentos/áreas que foram afetadas com a implantação do sistema ERP, principalmente a área contábil.

## 1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Atualmente os novos métodos de se extrair as informações que abrangem as tecnologias da informação e das comunicações, têm se tornado uma aliança estratégica para a empresa satisfazer as necessidades do mercado atual, desta forma elas vêm buscando alternativas de se manter neste cenário e obter um diferencial. Com este intuito, as organizações estão contando com um instrumento que vem conquistando grande espaço no mercado brasileiro, os sistemas de gestão integrada.

A junção da contabilidade com os sistemas de informações não é um assunto recente e tem auxiliado na vida das organizações, principalmente, dos profissionais contábeis. A informática é uma forte aliada da área contábil, com as ferramentas que ela dispõe as atividades contábeis estão se tornando cada vez mais eficientes e eficazes, no processo de gestão. Uma das inovações da informática para a contabilidade é o ERP, um sistema de gestão integrado que visa unir, organizar e padronizar os processos da empresa, com uma única base de dados. Desta forma, a contribuição teórica deste estudo está na interação de duas áreas distintas, a informática e a contabilidade, mantendo as organizações atualizadas

tecnologicamente e fazendo com que os contadores compreendam estas tecnologias de informação e as utilizem de forma a auxiliá-los num trabalho excelente e de qualidade.

A contribuição prática deste estudo consiste em revelar as mudanças que ocorreram na contabilidade após a implantação de um sistema ERP. Com este utensílio, a atuação dos contadores não está mais restrita a lançamentos contábeis, seu foco com o advento dos sistemas integrados está na gestão empresarial e na tomada de decisão, fornecendo a estes profissionais novos horizontes de atuação dentro e fora da organização.

As novas tecnologias são de grande importância para os profissionais da área contábil. Assim, os mesmos, devem além de conhecer e lidar com estes novos instrumentos, explorar e dedicar-se mais a tarefas inerentes ao ser humano, pensar criticamente, refletir, questionar, ou seja, utilizar estas ferramentas e usufruir mais do seu conhecimento intelectual para responder as transições do mercado.

A implantação dos sistemas ERP nas organizações também contribui para a permanência das mesmas no cenário empresarial atual e, além disso, colabora na averiguação de um maior espaço de atuação nas firmas para os profissionais contábeis. Neste contexto, enquanto as empresas permanecerem vivas podem contribuir mais com a sociedade, por meio do recolhimento dos tributos devidos ao fisco, bem como investindo em responsabilidade social.

#### 1.4 METODOLOGIA

Esta pesquisa, por ser um trabalho de conclusão do curso de graduação trata-se de uma monografia, que é definida por Santos, Marcantonio, Lehfeld (1993, p. 67), como sendo um “estudo de um tema (unicidade) delimitado, uma atualidade e originalidade acompanhada de uma contribuição importante para a ampliação do conhecimento específico.”

Buscando o alcance dos objetivos propostos, este trabalho científico foi constituído de uma pesquisa exploratória, visto que esta, conforme Gil (1987, p. 45) “têm por objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.”

Já quanto aos procedimentos, esta pesquisa foi executada de forma bibliográfica, que segundo Bervian e Cervo (1983, p. 55) “busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.” Desta forma, se reuniu vários autores com conhecimentos na área desta investigação, com o intuito da concreção dos objetivos citados anteriormente.

Além de ser uma pesquisa bibliográfica, realizou-se um estudo de caso que é caracterizado por Gil (1987 p.58) “pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento.” O estudo de caso foi concretizado em uma cooperativa de trabalhos médicos e executado por meio de questionário que é definido por Gil (1999) como uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo como objetivo o conhecimento de suas opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas.

O questionário foi seguido de uma entrevista estrutura que conforme Marconi e Lakatos (2002) têm por objetivo obter do entrevistado respostas às perguntas, permitindo a comparabilidade das respostas.

Quanto à abordagem do problema, o estudo é de forma qualitativa. Conforme Richardson (1999) “os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais.” Richardson (1999) destaca ainda que abordar um problema qualitativamente pode ser uma forma adequada para conhecer a natureza de um fenômeno social. Através dos dados coletados por meio do questionário, executou-se uma compilação das respostas fornecidas, e com base nestas, se averiguou as reais mudanças que ocorreram na contabilidade com a implantação do sistema de gestão integrada.

Para se concretizar os objetivos deste estudo foram utilizadas as metodologias explicitadas acima, da seguinte forma: executou-se uma pesquisa exploratória para se conhecer melhor o tema proposto; utilizou-se diversas bibliografias para se verificar as contribuições de outros estudos realizados sobre o tema abordado e para alcançar os objetivos específicos, foi realizado um estudo de caso em uma cooperativa de trabalhos médicos, por meio de um questionário seguido de entrevista estruturada, que foram respondidos pelos contadores que atuam na contabilidade antes e após a implantação do sistema ERP, para com isso por meio de uma pesquisa qualitativa se verificar as reais mudanças que ocorreram na contabilidade da cooperativa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem o objetivo de relatar a história e evolução da contabilidade, conceituar sistemas, sistemas de informação e os sistemas de informação contábeis, uma exposição dos sistemas integrados de gestão – ERP e sua implantação. Por fim, apresentar os referenciais teóricos de sociedades cooperativas que atuam na área de trabalhos médicos.

### 2.1 HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DA CONTABILIDADE

A contabilidade é uma das ciências mais antigas do mundo e tem por escopo demonstrar as alterações que ocorrem no patrimônio das empresas, com o intuito de orientar os gestores das organizações para a tomada de decisão.

Favero et al (1995, p. 13) explica que,

[...] a Contabilidade tem por finalidade analisar, interpretar e registrar os fenômenos que ocorrem no patrimônio das despesas físicas e jurídicas, busca demonstrar a seus usuários, através de seus relatórios próprios (Demonstração de Resultado do Exercício, Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido ou Demonstrações de Lucros ou Prejuízos Acumulados, Balanço Patrimonial, Demonstração de Origens e Aplicações de Recursos e outros), as informações sobre o comportamento dos negócios para a tomada de decisões.

Segundo Iudícibus e Marion (1999, p. 35),

A contabilidade não é uma ciência exata. Ela é uma ciência social, pois é a ação do homem que gera e modifica o fenômeno patrimonial. Todavia, a Contabilidade utiliza métodos quantitativos (matemática e estatística) como sua principal ferramenta.

Entende-se que a Contabilidade é a ciência social que estuda, interpreta e registra todos os fatos que afetam o patrimônio de uma entidade, ou seja, os bens, direitos e obrigações que a empresa possui, com o intuito de melhor interpretar o que ocorre nos negócios da mesma para melhor gerenciá-la.

Ainda conforme Iudícibus e Marion (1999, p. 32), “[...] sem moeda, escrita e número, a Contabilidade, como inventário, já existia, ficando evidenciado que ela é tão antiga quanto a existência do homem em atividade econômica, ou melhor, quem sabe, do homem sábio.” Denota-se que a Contabilidade já existia desde os povos mais primitivos, devido à necessidade de mensurar, fiscalizar e preservar o patrimônio da família e até mesmo em função das atividades de troca de bens com o objetivo de satisfazer as necessidades pessoais.

Segundo Sá (1997, p. 19) “o nascimento da contabilidade é o da inscrição de elementos da riqueza patrimonial, passando, aos poucos, a registros de melhor qualidade.”



Conforme Sá (2002, p.26) “com a obrigatoriedade metodológica de sempre se explicar, pelo registro, a causa e o efeito do que acontece, surgiu a Partida Dobrada.” Com este processo de esclarecimento “[...] é obrigado a registrar o efeito, que é a mercadoria entrada, e a causa, que é o dinheiro ou um crédito concedido pelo fornecedor [...].”

Diante da necessidade de se explicar detalhadamente os registros das operações realizadas na época, surgiu o método das partidas dobradas utilizado atualmente.

De acordo com Hendriksen e Van Breda (1999, p. 39),

O primeiro registro de um sistema completo de escrituração por partidas dobradas é encontrado nos arquivos municipais da cidade de Gênova, Itália, cobrindo o ano de 1340. Fragmentos anteriores são encontrados nas contas de Giovanni Farolfi & Companhia, uma empresa de mercadores de Florença em 1299-1300, e nas de Rinieri Fini & Irmãos, que negociavam em feiras e eram famosos em sua época na região de Champagne, na França.

A primeira literatura contábil relevante foi escrita pelo frei franciscano Luca Pacioli em 1494, *Summa de arithmetica, geometica, proportioni et proportionalità*. Segundo Hendriksen e Van Breda (1999, p. 39), o livro escrito por Pacioli:

[...] era principalmente um tratado de matemática, mas incluía uma seção sobre o sistema de escrituração por partidas dobradas, denominada, *Particularis de Computis et Scripturis*. Esta seção foi o primeiro material publicado que descrevia o sistema de partidas dobradas, e apresentava o racioncínio em que se baseavam os lançamentos contábeis. Seus comentários sobre contabilidade são tão relevantes e atuais quanto há quase 500 anos.

A obra de Pacioli impulsionou o início da fase moderna da Contabilidade e abriu caminhos para que novas obras pudessem ser escritas sobre o assunto. De acordo com Crepaldi (1998) “[...] nos séculos seguintes ao livro de Pacioli, a contabilidade expandiu sua utilização para instituições como a Igreja e o Estado e foi um importante instrumento de desenvolvimento do capitalismo [...].”

Ao longo da evolução da contabilidade, os profissionais da área utilizaram-se de várias ferramentas e métodos para executarem suas atividades e conseqüentemente atingir os objetivos da profissão. De acordo com Oliveira (2000, p. 11) “o processo manual de escrituração contábil foi substituído pelo mecânico e, logo em seguida, pelo eletrônico.” Assim, a contabilidade passou do processo manual de escrituração dos atos e fatos contábeis, a utilização de sofisticados sistemas de escrituração contábil, tornando os trabalhos mais completos, dinâmicos e de maior credibilidade para os usuários das informações prestadas pela contabilidade.

Ainda de acordo com Oliveira (2000), a partir da década de 80 houve uma enorme procura pela utilização dos microcomputadores, juntamente com os sistemas informatizados ligados as principais áreas da empresa.

Com a informatização da área contábil, as condições de trabalho dos contadores melhoraram significativamente, devido ao fato de que estes sistemas de escrituração contábil, além de reduzirem o tempo de trabalho para a execução das atividades, proporcionando ao contador maior tempo para a leitura e conferência das informações, geram relatórios contábeis que auxiliam no processo decisório da organização.

Com o entendimento da história e evolução da contabilidade, será explanado o conceito de sistema e demais conteúdos desta área, para se dar continuidade ao trabalho até se chegar aos sistemas de gestão integrado.

## 2.2 SISTEMAS

O mercado mundial passa muito rapidamente da era de produção em massa para a nova era de produtos/serviços desenvolvidos para as necessidades do mercado. Neste novo cenário, o cliente tem necessidades e vontades específicas e não será mais visto como números nas pesquisas de mercado. Desta forma, as organizações buscam novos instrumentos para melhor atender as perspectivas da nova era.

Em meio há tantas mudanças, as entidades passaram a valorizar mais as informações que possuem, através da aquisição de sistemas que melhor trabalham os dados da empresa e os transformam em informações precisas e necessárias, para suprir as necessidades dos clientes e manter-se inserida no contexto atual.

O Quadro 1 apresenta o conceito de sistema conforme a visão de alguns autores.

Autor	Ano	Conceito
Moscove, Simkin e Bagranoff	2002	Sistema é uma entidade formada de partes ou componentes interativos que tenta realizar um ou mais objetivos.
Melo	1999	Sistema é um conjunto de elementos, ou de componentes que mantêm relações entre si.
Gil	1995	Sistema é uma entidade composta de dois ou mais componentes ou subsistemas que interagem para atingir um objetivo comum [...].
Churchman	1972	Sistema é um conjunto de partes coordenadas para realizar um conjunto de finalidades
Oliveira	2004	Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.”
Rezende	2005	Sistema é o conjunto de <i>software</i> , <i>hardware</i> e recursos humanos [...].

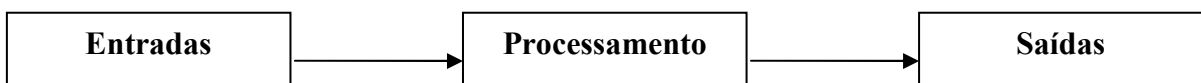
### Quadro 1: Conceito de Sistema

De acordo com o Quadro 1, os sistemas podem ser entendidos como a união de vários elementos que mantêm relação entre si, com o intuito de alcançar seus objetivos, que foram previamente definidos.

Para Rezende (2005, p. 14) os sistemas procuram atuar como:

[...] ferramentas para exercer o funcionamento complexo das organizações; instrumentos que possibilitam uma avaliação analítica e, quando necessário, sintética das organizações; facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações; meios para suportar a qualidade, produtividade, efetividade e inovação tecnológica organizacional; geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios organizacionais; produtores de informações oportunas, personalizadas e geradores de conhecimento; valores agregados e complementares à modernidade, perenidade, competitividade e inteligência organizacional.

Segundo Padoveze (2000, p. 26), para o funcionamento de um sistema se faz necessária a presença de três elementos: entradas, processamento e saídas. Estes componentes são melhores visualizados na Figura 1:



Fonte: Adaptado de Padoveze (2000)

**Figura 1: Caracterização e funcionamento básico de um sistema.**

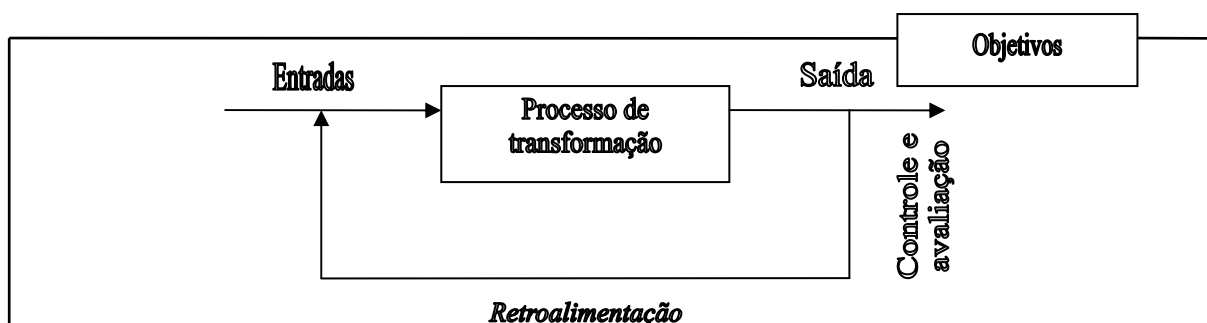
O funcionamento de um sistema configura-se com o processamento de recursos que entram no mesmo, são processadas e originam as saídas de informações ou os produtos do sistema. Ou seja, nas entradas são introduzidos dados, que são processados e sai as informações como produto final.

Conforme Padoveze (2000, p. 27), os sistemas classificam-se em sistemas abertos e fechados. Sistema fechado é aquele que não sofre influências exteriores, sendo que o aberto caracteriza-se pela interação com o ambiente externo.

De acordo com o mesmo autor, os elementos básicos que compõem um sistema são: objetivos do sistema, ambiente do sistema ou processamento, recursos ou entradas do sistema, componentes do sistema, saídas do sistema, administração ou controle e avaliação do sistema.

Para Oliveira (2004), os componentes de um sistema são: objetivos do sistema, entradas do sistema, processo de transformação, saídas do sistema, controles e avaliação do sistema e retroalimentação, realimentação ou *feedback* do sistema.

A Figura 2 mostra como funcionam os componentes de um sistema.



Fonte: Adaptado de Padoveze (2000)

**Figura 2: Componentes de um sistema**

Os elementos de um sistema são ilustrados da seguinte maneira: ocorre à entrada de dados da organização para o sistema, depois é feito o processamento destes dados de forma útil e adequada, para, por conseguinte ocorrer a saída destes dados em informações apropriadas para seus usuários. A retroalimentação ou *feedback* é a saída que retorna aos membros da organização, para ajudá-los a corrigir ou redefinir o processo de captação de dados para dentro do sistema.

Além da caracterização e dos componentes básicos de um sistema, se faz necessário conhecer o objetivo que este sistema tem, pois ele foi criado com o intuito de melhorar os processos dentro das organizações.

De acordo com Oliveira (2004, p.23) “o objetivo é a própria razão de existência do sistema, ou seja, é a finalidade para qual o sistema foi criado;”.

Segundo Padoveze (2000), “o objetivo de um sistema é o que queremos que ele nos faça.”.

Assim, observa-se que os sistemas são criados com objetivos previamente estabelecidos. Com o intuito de melhorar o fluxo de serviços e informações dentro das organizações. Com a compreensão do que são os sistemas, pode-se proceder com a conceituação dos sistemas de informação.

### 2.2.1 Sistemas de Informação

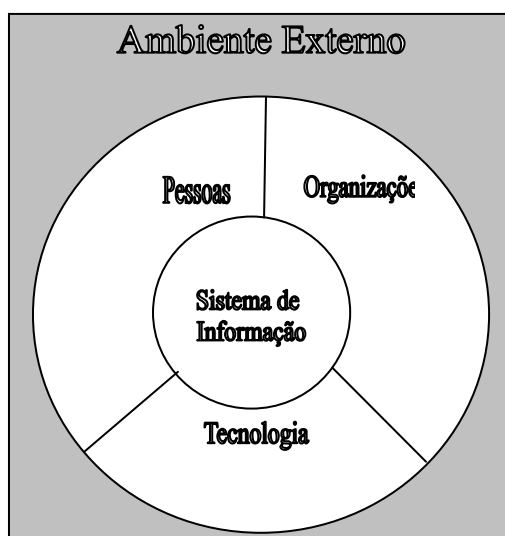
Compreendido como funcionam os sistemas em gerais e suas principais características, pode-se compreender melhor o que é um Sistema de Informação e algumas propriedades a seu respeito. Desta forma, o Quadro 2 apresenta a conceituação de alguns autores sobre o assunto.

Autor	Ano	Conceito
Moscove, Simkin e Bagranoff	2002	Sistemas de informações é um conjunto de subsistemas inter-relacionados que funcionam em conjunto para coletar, processar, armazenar, transformar e distribuir informações para fins de planejamento, tomada de decisões e controle.”
Rezende	2005	Todo sistema, usando ou não recursos de tecnologia da informação, que manipula dados e gera informação pode ser genericamente considerado sistema de informação.
Gil	1995	Os sistemas de informações compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma seqüência lógica para processamento dos dados e a correspondente tradução em informações
Laudon e Laudon	1999	Sistema de informação é um conjunto de componentes, inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações

**Quadro 2: Conceito de Sistema de Informação.**

Conforme o Quadro 2 entende-se que sistema de informação é a união de vários elementos (materiais, tecnológicos, financeiros, humanos...) que mantêm relação entre si, e que processam/traduzem os dados neles inseridos em informações, sendo estas fundamentais para as organizações.

De acordo com Laudon e Laudon (1999, p. 4), “um sistema de informação é uma parte integrante de uma organização e é produto de três componentes: tecnologia, organizações e pessoas.” A Figura 3 mostra segundo estes autores, os componentes dos sistemas de informações.



Fonte: Adaptado de Laudon e Laudon (1999 p.5)

**Figura 3: Componentes de um sistema de informação**

De acordo com a Figura 3, percebe-se que um sistema de informação é resultado da interação de seus componentes técnicos, com as dimensões das organizações e das pessoas que trabalham dentro delas. Há uma interação constante entre estes componentes para que os sistemas de informação realizem suas funções e atinjam seus objetivos.

Após o entendimento do que são os Sistemas de Informação, pode-se melhor compreender os SICs - Sistemas de Informações Contábeis, que possuem papel importante dentro das entidades.

## 2.2.2 Sistemas de Informações Contábeis

A contabilidade como sistema de informação, caracteriza-se por registrar todas as transações ocorridas nas organizações, constituindo-se num grande banco de dados que após

processado, transforma-se em informações relevantes que servem de apoio aos processos de controle e tomada de decisão.

Além disso, a contabilidade permite explicar fenômenos patrimoniais, efetuar análises, projetar exercícios futuros, dentre tantas outras funções. Porém, para executar tantas tarefas, os contadores contam com um instrumento que facilita expressivamente a profissão, são os Sistemas de Informação Contábil, que serão melhor compreendidos no Quadro 3.

Autor	Ano	Conceito
Padoveze	2000	Sistema de Informação Contábil como o meio que o contador utiliza para efetivar a contabilidade e a informação proveniente desta, dentro da organização, para que a contabilidade seja utilizada integralmente.
Nash (1984 <i>apud</i> RICCIO)	1989	O Sistema de Informação Contábil é um veículo formal para o processamento operacional de dados contábeis e para as atividades de suporte à decisão.
Moscove, Simkin e Bagranoff	2002	Os SIC se concentram na coleta, no processamento e no fornecimento de informações de cunho financeiro para partes externas à companhia (como investidores, credores e órgãos da receita) e partes internas (principalmente a administração).
Wu (1983 <i>apud</i> RICCIO)	1989	Sistema de Informação Contábil é uma entidade ou um componente, dentro de uma organização, que processa transações financeiras para prover informações para operação, controle e tomada de decisões aos usuários.

**Quadro 3: Conceito de Sistema de Informação Contábil.**

De acordo com o Quadro 3, entende-se que os Sistemas de Informações Contábeis são a união de pessoas, tecnologia e conhecimento com a finalidade de auxiliar na tomada de decisões, através dos dados fornecidos, que tornam-se recursos valiosos para a empresa, ao proporcionarem informações necessárias para o gerenciamento dos negócios.

Assim, como qualquer outro sistema, os SICs possuem seus objetivos, que segundo Riccio (1989, p. 57) são:

- prover informações monetárias e não monetárias, destinadas às atividades e decisões dos níveis Operacional, Tático e Estratégico da empresa, e também para os usuários externos a ela; e
- constituir-se na peça fundamental do Sistema de Informação Gerencial da Empresa.

Desde modo, os Sistema de Informação Contábil são significativos no processo decisório das organizações e promovem aos contadores informações importantes para uma gestão eficaz.

Entendidos os conceitos inerentes a sistemas, sistemas de informação e sistemas de informações contábeis, se dará continuidade elucidando a respeito dos sistemas de gestão integrada.

### 2.2.3 Sistemas ERP – *Enterprise Resource Planning*

Na era da economia informacional onde a tecnologia de informação torna o mercado mais competitivo, as organizações buscam métodos para sobreviverem em meio a tantas

mudanças. A contabilidade é uma das áreas que sofreu grandes transformações com as inovações tecnológicas, tendo que assimilar as mudanças organizacionais delas decorrentes e incorporar estas novidades as atividades contábeis, exigindo dos profissionais contábeis o entendimento e a devida utilização destas novas ferramentas.

Uma grande novidade para a área contábil que está revolucionando as organizações são os sistemas de gestão integrada - ERP. Segundo Jamil (2001, p. 516), podem ser entendidos como sendo um conjunto de diversos sistemas, dispostos de tal maneira que se configuram como uma rede estratégica para a gestão das organizações.

Para Colangelo Filho (2001, p. 17),

[...] podemos considerá-lo um *software* aplicativo que permite às empresas automatizar e integrar parcela substancial de seus processos de negócios, abrangendo finanças, controles, logística e recursos humanos; compartilhar dados e uniformizar processos de negócios, bem como produzir e utilizar informações em tempo real.

Para Corrêa, Giansesi e Caon (2001), trata-se de um sistema formado por vários módulos integrados entre si e com a contabilidade, a partir de uma única base de dados, que tem como objetivo atender as necessidades de informação para apoio à tomada de decisão.

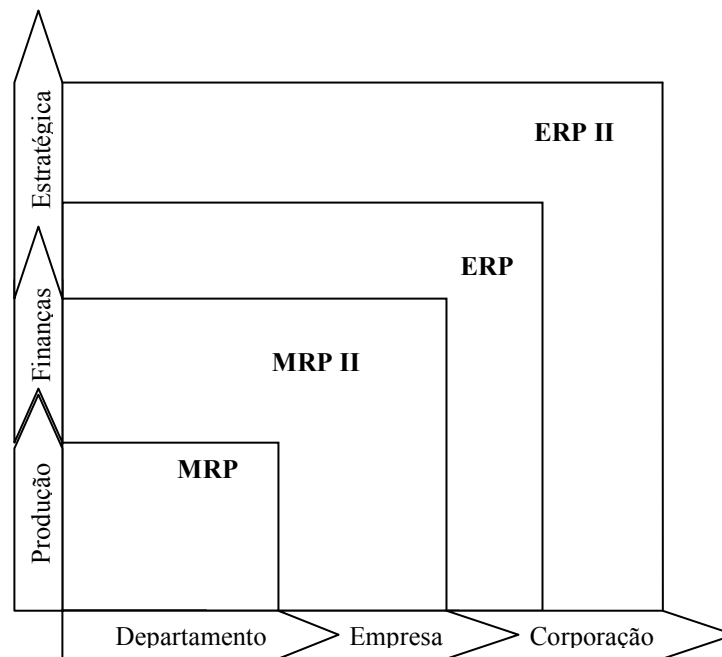
Os sistemas ERP, de acordo com Gil (1999, p. 185), “são uma evolução das tecnologias de otimização industrial MRP I e MRP II aplicadas a atividade-fim das organizações industriais.”

Desta forma, os sistemas de gestão integrada – ERP podem ser entendidos como sistemas capazes de integrar todas as informações que fluem pela empresa por intermédio de uma base de dados única, permitindo a visualização de todos os processos realizados pela organização e com o intuito de otimizar os processos empresariais e torná-los mais ágeis.

De acordo com Colangelo Filho (2001, p. 20), os sistemas MRP surgiram na década de 70, e eram utilizados em empresas manufatureiras. Efetuavam o controle dos estoques e davam apoio a funções de planejamento de produção e compras. Ainda conforme Colangelo Filho (2001, p. 20-21), “os sistemas MRP II surgiram na década de 1980, como uma ampliação dos MRPs. Além de executar funções de planejamento de produção e estoques, tratavam de planejamento de capacidade de produção e de aspectos financeiros [...]”

A última versão que se tem conhecimento no tocante a estes sistemas de gestão empresarial, é o ERP II que possui um padrão global que atende a todas as áreas funcionais da organização, abrange ferramentas de apoios operacional, tático e estratégico, é incorporado à *internet* e permite a empresa acompanhar os negócios em toda a cadeia produtiva, desde os fornecedores até os clientes.

A Figura 4 ajuda a compreender melhor as fases de evolução dos sistemas empresariais até o ERP II.



Fonte: Adaptado de Colangelo Filho (2000, p.21)

**Figura 4: Evolução das aplicações empresariais**

Antes da implantação de qualquer sistema, é necessário averiguar o que ele proporcionará para a organização, devido ao fato de não haver um sistema que satisfaça todas as necessidades da empresa. Assim o Quadro 4, evidencia as vantagens e desvantagens dos sistemas de gestão integrada.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Redução do número de sistemas	Não ter o melhor sistema especialista por ciclo de transação
Registro <i>on-line</i> e <i>real time</i>	Dependência com relação ao fornecedor
Visão integrada das operações da empresa e eliminação de retrabalhos	Não atender todas as especificidades
Maior eficiência e redução dos custos administrativos	Não atender aos ciclos de transações em 100%
Utilização de uma única base de dados	A inflexibilidade dos sistemas

Fonte: Adaptado de Peleias (2000)

**Quadro 4: Vantagens e desvantagens dos sistemas de gestão integrada**

No contexto empresarial atual, com as novas exigências que o mercado impõe as organizações, se faz necessário a utilização de ferramentas tecnológicas que auxiliem a empresa. Diante disto, os sistemas integrados de gestão aparecem como um instrumento para suprir estas necessidades.



- Implantação de Sistemas ERP - *Enterprise Resource Planning*

Agora que já se sabe mais sobre os sistemas de gestão integrada, baseados na filosofia ERP, argumentar-se-á como se procede sua implantação.

Primeiramente, quando se tem o propósito de implantar alguma tecnologia moderna nas organizações, os gestores, administradores e profissionais da área contábil, necessitam conhecer qual o melhor instrumento a ser adquirido para suprir suas reais dificuldades. Para tanto, eles devem fazer um levantamento dos problemas que a organização possui e assim, estabelecer seus objetivos e as fases do projeto de implantação do sistema.

Conforme Albertão (2001) existem alguns motivos essenciais que levam a implantação de um ERP, tais como: substituição de uma tecnologia existente, mecanização de sistemas manuais e resolução de problemas operacionais.

Para Colangelo Filho (2001), os motivos que levam a implantação destes sistemas, são: integração de processos, integração da informação, seguir uma tendência, diferenciar-se da concorrência e flexibilidade dos sistemas.

Vários são os motivos que levam uma empresa a implantar um sistema de gestão integrada. Percebe-se que a organização está disposta a melhorar o fluxo de informações de seu ambiente interno, com o intuito de aperfeiçoar a integração dos departamentos e conseqüentemente manter-se no mercado.

Para Albertão (2001) podem-se ter três opções de implantação de um sistema ERP: desenvolvimento do próprio sistema; aquisição de um sistema já pronto ou efetuar a aquisição de um sistema existente com um mínimo de customização.

De acordo com Colangelo Filho (2001, p. 47) “[...] os projetos de implantação de sistemas empresariais integrados normalmente são complexos e têm grandes impactos sobre a empresa, sua organização e seus processos de negócios. Além disso, demandam grandes volumes de recursos humanos e financeiros.” Desta maneira, o projeto de implantação destes sistemas, exige a participação de profissionais de diversas qualificações e em tempo integral. Assim, como a contabilidade recebe informações necessárias para suas atividades de outras áreas, se faz necessário à interação direta e de forma eficiente entre os contadores e demais profissionais da organização.

Durante a implantação, a organização deverá seguir algumas recomendações para alcançar as metas propostas.

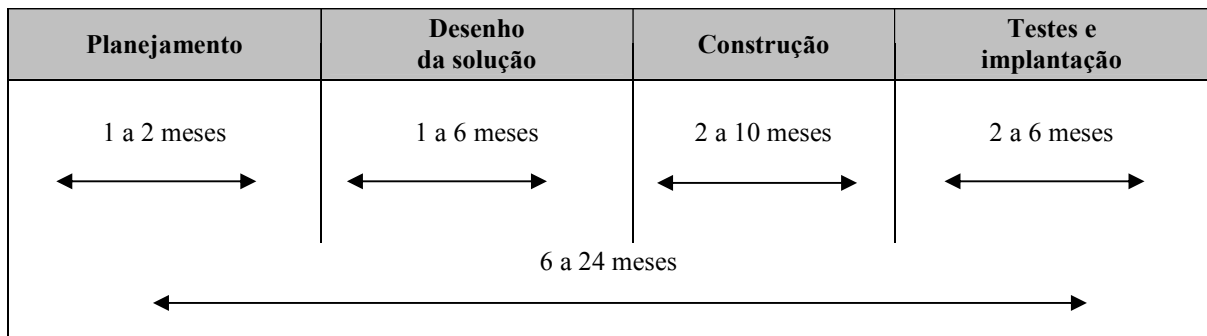
Para Colangelo Filho (2001, p. 71),

[...] a implantação de um sistema integrado de gestão envolve uma grande quantidade de tarefas que são realizadas em períodos que variam de alguns meses a alguns anos, e dependem de diversos fatores, tais como: as dimensões da empresa, a magnitude do esforço de redesenho de processos, a disponibilidade de recursos etc.

Ainda com uma perspectiva global da implantação, Colangelo Filho (2001) sugere as seguintes fases de implantação:

- planejamento – são desenvolvidos os planos, definidos os procedimentos e mobilizados os recursos materiais e humanos para a execução do projeto;
- desenho da solução – desenvolve-se uma visão de alto nível dos processos de negócio;
- construção – configuração do sistema ERP para suportar os processos de negócios definidos na fase anterior; e
- testes e implantação – execução dos testes finais do sistema, do treinamento dos usuários e da substituição dos sistemas em operação pelo sistema ERP.

A Figura 5 demonstra as fases de implantação de um sistema de gestão integrada e o tempo necessário para cada etapa do projeto.



Fonte: Colangelo filho (2001, p. 73)

**Figura 5: Duração de projetos de implantação**

Conforme a Figura 5 observa-se que a implantação de um sistema ERP em geral, passa por quatro grandes etapas e que as mesmas podem durar de seis meses a dois anos. O tempo de implantação pode variar, quando maior for a quantidade de processos envolvidos no projeto de implantação, maior será a duração do projeto.

De acordo com Peleias (2000), o projeto de implantação de um sistema integrado, necessita da participação de diversos profissionais, com grande disponibilidade de tempo. Desta forma, deverão ser escolhidos os gestores das diversas áreas envolvidas na implantação, pois estes detêm conhecimento do estágio atual das atividades da organização, contribuindo para o desempenho futuro da mesma. Fica evidente o envolvimento dos diversos profissionais da empresa, durante a execução do projeto.

Conforme Oliveira e Vasconcelos (2005), a empresa necessitará de:

- bom gerenciamento do projeto;
- definir a forma pela qual os sistemas atuais serão substituídos pelo novo ERP;
- plano de projeto - documento que define as atividades que deverão ser executadas para a implantação, com seus prazos e recursos necessários; e
- definir a equipe que atuará na implementação, levando em conta profissionais que já conhecem o negócio da empresa.

Segundo Oliveira e Vasconcelos (2005, p. 71), “para realizar esta fase de forma satisfatória, é preciso treinar a equipe no uso da solução, pois o que se discutirá deve ser testado e validado pelo pessoal envolvido nos trabalhos.”

De acordo com Peleias (2000 p. 9) num processo de mudança organizacional desta magnitude vale lembrar que:

[...] a empresa deve propiciar os meios para democratizar os conhecimentos entre seus empregados. É de responsabilidade do contador suprir parte desta necessidade, da mesma forma que se utilizará dos conhecimentos de outros profissionais da empresa. Esta sinergia permite que as pessoas envolvidas no projeto tenham significativa evolução técnica, profissional e pessoal.

Portanto, no transcorrer deste processo de mudança organizacional, há uma troca de experiências e conhecimentos entre os profissionais envolvidos, que refletem no desempenho pessoal e profissional de cada um.

Compreendido os trabalhos que são realizados nesta etapa, é o momento de se realizar testes mais detalhados possíveis. Assim de acordo com Oliveira e Vasconcelos (2005, p. 71), “serão testados todas as transações em todos os módulos individualmente e de maneira integrada, visando passar por toda a rotina diária e mensal da empresa. Será o momento de se chegar mais próximo da realidade da empresa.”

Desta maneira, para que o projeto de implantação tenha o sucesso almejado, deve-se realizar uma boa avaliação na escolha do *software*, ter uma equipe de profissionais bem qualificados e disponíveis em tempo integral, que o profissional contábil tenha uma boa interação com a equipe do projeto, para que juntos consigam elaborar um trabalho excelente e de qualidade para todos.

Após absorvido todo o impacto inicial da implantação, é chegado o momento de fazer com que o sistema se estabilize. É a ocasião de se avaliar todo o processo e propor melhorias se necessárias.

Conforme Colangelo Filho (2001 p.131),

[...] a pós-implantação é a etapa em que a organização passa a conviver com o novo sistema ERP e perceber os acertos e eventuais erros cometidos durante as etapas de pré-implantação. Os acertos podem ser celebrados, mas os erros devem ser corrigidos com rapidez, sob pena de não serem realizados os benefícios esperados.

Com o término da implantação do ERP, se faz necessária a montagem de uma equipe que dará suporte ao sistema com o intuito de melhoria contínua. A missão deste grupo é semelhante ao que foi desenvolvido no projeto, porém agora de forma sucessiva.

### 3 ESTUDO DE CASO

O estudo de caso foi realizado na Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalhos Médicos já que no ano de 2000 a organização implantou um sistema de gestão integrado para a área administrativa e financeira da cooperativa, o ERP Logix, sendo que com a implantação do mesmo houve expressivas mudanças na empresa que influenciaram significativamente nos processos da área contábil e conseqüentemente na rotina do profissional contábil.

#### 3.1 COOPERATIVA PRESTADORA DE SERVIÇOS MÉDICOS

Com o intuito de compreender melhor as sociedades cooperativas prestadora de serviços médicos, se faz necessário o entendimento do que são as sociedades cooperativas. Assim, conforme a Lei n. 5.764 de 16 dezembro de 1971, artigo 4º “as cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados [...]”.

Conforme Hartug (2006, p. 7):

Cooperativa é uma associação de pessoas com interesses comuns, organizada economicamente e de forma democrática, com a participação livre de todos os que têm idênticas necessidades e interesses, com igualdade de deveres e direitos para a execução de quaisquer atividades, operações ou serviços.

Deste modo, cooperativa pode ser entendida como uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma sociedade de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

Este tipo de sociedade tem por base valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Seus membros acreditam nos valores éticos da honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante.

Como estas sociedades têm como objetivo a função social, dentre outros, elas possuem diferenças relevantes se comparadas com as sociedades empresariais, que são salientadas no Quadro 5:

<b>SOCIEDADES COOPERATIVAS</b>	<b>EMPRESAS MERCANTIS</b>
Sociedade simples, regida por legislação específica.	Sociedade de capital
Número ilimitado de associados	Número limitado de sócios
Um homem = um voto	Cada ação = um voto
Objetivo = prestação de serviços	Objetivo = lucro
Assembléia – “quorum” baseado no número de associados	Assembléia – “quorum” baseado no capital
Não é permitida a transferência de quotas-parte a terceiros	É permitida a transferência e a venda de ações a terceiros
O retorno dos resultados é proporcional ao valor das operações	O dividendo é proporcional ao valor total das ações

Fonte: Adaptado de Gawlak e Ratzke (2005)

### **Quadro 5: Diferenças entre as sociedades cooperativas e as empresas mercantis**

Assim, as cooperativas se diferenciam das organizações de capital por uma característica marcante: se nas sociedades empresarias a associação visa à participação nos lucros da sociedade conforme o tamanho do investimento, na cooperativa o cooperado busca utilizar-se da sociedade para lograr melhorias em sua atividade econômica. Portanto, a cooperativa pode ser caracterizada pela interligação, sem visar ao lucro, entre o tomador de produtos ou serviços e os cooperados que irão fornecê-los ou executá-los.

As cooperativas são classificadas em ramos, de acordo com o segmento onde atuam. Uma das áreas mais conhecidas em nosso país é o da saúde. Conforme Gawlak e Ratzke (2005, p. 38) este ramo é “composto por cooperativas que se dediquem à preservação e recuperação da saúde humana. O ramo da saúde está subdividido nos seguintes setores: Médicos, Psicólogos, Odontólogos e serviços afins.”

De acordo com Koslovski, (2001, p. 22) “as cooperativas ligadas ao ramo da saúde surgiram em 1967, com a constituição da primeira UNIMED, em Santos.” Esta cooperativa foi à primeira cooperativa do mundo, na área da saúde.

Na cooperativa médica os próprios médicos cooperados são os donos do negócio, que se reúnem em uma associação para prestar assistência médica ambulatorial e hospitalar aos usuários que se credenciam à cooperativa.

## **3.2 ASPECTOS GERAIS DA EMPRESA**

Na década de 70 a classe médica de Florianópolis convivia com dificuldades que envolviam hospitais e médicos para atender à população em geral, no tocante à prestação de serviço na área de saúde na cidade. Nesse período a saúde era administrada pelo INPS – Instituto Nacional de Previdência social, que não conseguia absorver os profissionais

qualificados da área médica para atender à demanda da população que carecia de atendimento médico de qualidade.

Em resposta a esta situação, visando à ampliação do atendimento na área da saúde, cria-se a Unimed Grande Florianópolis, no dia 30 de agosto de 1971, por meio de uma assembléia geral com a participação de 102 médicos no auditório da Associação Catarinense de Medicina (ACM).

O primeiro nome da cooperativa foi SANMED – Cooperativa de Assistência Médica de Florianópolis. Após alguns anos, alterou-se o nome da cooperativa para Medsan, por causa de outras duas empresas concorrentes que atuavam na área da saúde no município e se chamavam Medminas e Medpar. Somente a partir de 1983, a cooperativa passou a se chamar Unimed Florianópolis Cooperativa de Trabalho Médico.

Em 2007, houve a mais recente alteração da razão social da organização, visando associar no nome da cooperativa com sua área de abrangência, ficando Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalho Médico.

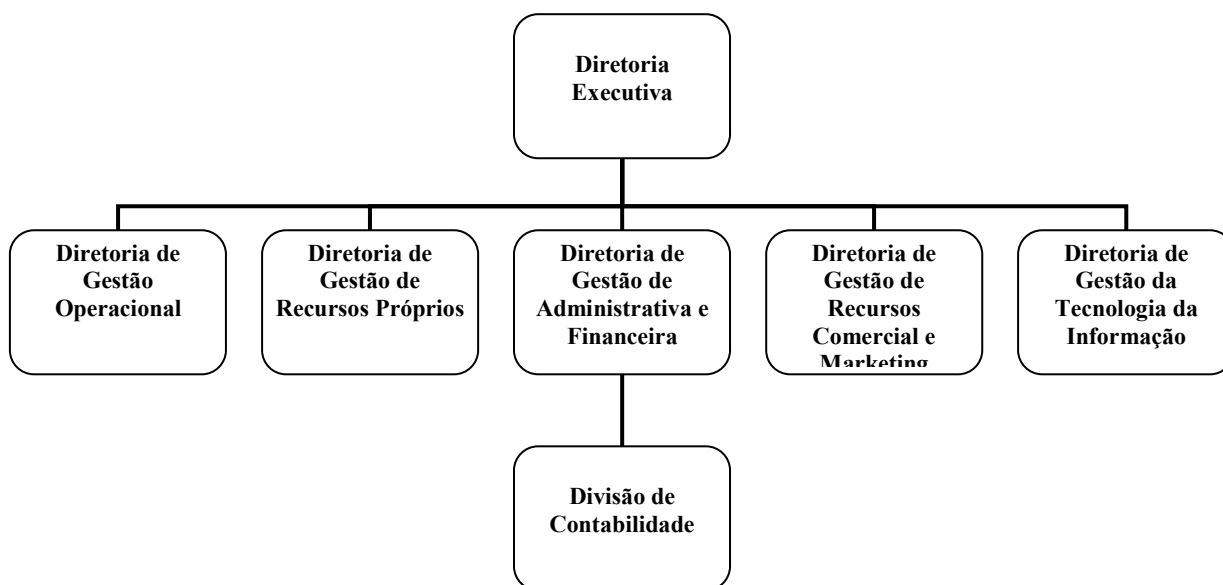
A manutenção nos primeiros tempos foi assegurada pelas quotas-partes recolhidas por seus fundadores. Aos poucos a cooperativa foi adquirindo maior credibilidade, tornando-se auto sustentável para poder adquirir seu primeiro conjunto de salas, no prédio onde funcionava a Associação Catarinense de Medicina, na rua Jerônimo Coelho. Em 1983, trocou a sede para a rua Osmar Cunha e em 1991, transferiu-se para o prédio da Dom Jaime Câmara, onde atualmente esta a sede administrativa.

Em 2003, inaugurou mais um prédio no centro de Florianópolis, ampliando suas instalações administrativas, trazendo para a cooperativa mais espaço para adequar a organização às novas realidades da gestão empresarial. Inaugurou em 2005, a nova loja de vendas na rua Dom Jaime Câmara.

O ano de 2007, foi de grandes mudanças estruturais e organizacionais para a cooperativa, com a abertura da sede operacional na Av. Rio Branco, onde estão instalados o pessoal da produção médica, intercâmbio, autorizações presenciais e etc. E a criação dos Núcleos de Atenção a Saúde – NAS , sendo um no centro de Florianópolis e outro na cidade de São José. Também em 2007, foi inaugurado o espaço Unimed no shopping Iguatemi, com o objetivo de estar mais próximos de seus clientes e cooperados.

A cooperativa busca promover a mudança de hábitos e estilo de vida por meio de ações que contribuam para a prevenção de doenças e manutenção do estado de saúde dos clientes. Desta forma, há uma equipe especializada na prevenção e promoção da saúde dos clientes Unimed.

O organograma da cooperativa é composto de cinco diretorias de gestão, sendo elas: Diretoria de Gestão Operacional, Diretoria de Gestão de Recursos Próprios, Diretoria de Gestão de Administrativa e Financeira, Diretoria de Gestão de Recursos Comercial e Marketing e a Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação. A Figura X, mostra o organograma da cooperativa e a quem a contabilidade esta vinculada.



**Figura 6: Parte do Organograma da Unimed Grande Florianópolis**

Conforme a Figura 6, a Divisão de Contabilidade é vinculada a Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira, sendo a parte fiscal realizada por um escritório de contabilidade terceirizado e a parte gerencial e de custos fica a cargo de profissionais da área contábil, funcionários da cooperativa.

Atualmente, a parte contábil da cooperativa está alocada na divisão de contabilidade, que é a junção da parte terceirizada com os profissionais contábeis colaboradores da cooperativa.

Para atender toda a sua estrutura administrativa e seus clientes a Unimed Grande Florianópolis conta com cerca de 600 colaboradores entre funcionários e estagiários, sendo estes vinculados a uma das cinco diretorias supracitadas e com dois sistemas de gestão integrado, o Logix voltado para a área administrativa e financeira da cooperativa e o Top Saúde voltado para gestão de planos de saúde, sendo esta pesquisa focada no ERP Logix.



### 3.3 DESCRIÇÃO DO SISTEMA

O ERP Logix é um sistema integrado de gestão administrativa e financeira da cooperativa, utilizado pelos setores de contas a receber, contas a pagar, contabilidade, patrimônio e contratos, serviços e suprimentos, intercâmbio e *marketing*. O sistema não contempla os processos de administração de planos de saúde, que fica a cargo do sistema Top Saúde.

O sistema Logix foi adquirido em setembro de 1999, sua implantação teve início em meados do ano 2000 e foi morosa devido a complexidade do negócio, ao grau de aderência do ERP às necessidades da cooperativa e também à disponibilidade de recursos financeiros e de pessoal alocados ou destinados no plano e na execução do projeto.

Outro ponto a ser levado em consideração é que houve muitas customizações no transcorrer da implantação do ERP Logix, ou seja, muitas adaptações de processos do sistema foram realizadas com o objetivo de melhor atender as necessidades da empresa, prorrogando o tempo que se estimava para a implantação do sistema.

A implantação do ERP Logix foi realizada por módulos conforme previsto no planejamento do projeto. O módulo da área contábil foi o primeiro a ser implantando, seguido dos módulos de contas a pagar, suprimentos (controle de estoques e contratos de serviços) e por fim o módulo de contas a receber e sua integração com o sistema de gestão de plano de saúde SIAMED.

Há outros módulos que estão sendo estudados para serem colocados na pauta de implementação, são eles: transações bancárias, contratos financeiros e fluxo de caixa.

Em meados de 2007 a cooperativa implantou um novo sistema de gestão de planos de saúde o Top Saúde, que veio substituir o SIAMED que se utilizava de uma linguagem de programação Dataflex que com o avanço tecnológico se tornou obsoleta.

A integração do ERP Logix com o ERP Top Saúde, contempla somente a área de faturamento do sistema de gestão de plano de saúde com o módulo de contas a receber do Logix e os processos da folha de pagamentos dos prestados processados no Top Saúde que se integram com o módulo de contas a pagar do ERP Logix.

Denota-se que o ERP Logix tem por objetivo atuar diretamente na gestão administrativa e financeira da cooperativa, absorvendo todas as regras dos processos administrativos, financeiros e contábeis da organização.

### 3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Relembrando a metodologia citada em capítulos anteriores, o estudo de caso foi realizado em uma cooperativa de trabalho médico, por meio de um questionário aplicado com dois contadores que atuam na área contábil da cooperativa, mais precisamente na divisão de contabilidade.

Dos pesquisados, um é contador interno da cooperativa e o outro é uma contadora externa, que faz parte da equipe terceirizada da contabilidade, sendo estes os únicos contadores que trabalham na contabilidade antes e após a implantação do ERP Logix.

O questionário é composto de afirmações tendo como proposições de resposta: concordo, discordo e nem concordo e nem discordo, sendo que abaixo das proposições de resposta concordo e discordo há as letras T que quer dizer concordo totalmente ou discordo totalmente e a letra P para concordo parcialmente ou discordo parcialmente. Desta forma, cada questão apresenta cinco opções de resposta para os entrevistados.

A análise dos questionários foi dividida em 6 (seis) tópicos específicos. Sendo eles: Contabilidade, processos na tomada de decisão, ramos da contabilidade na cooperativa, perfil do profissional contábil diante dos sistemas ERP, estoques e financeiro.

Os tópicos serão apresentados em separado com as afirmações e respostas dos pesquisados. Sendo que para a sigla IG, os contadores obtiveram a mesma resposta, para a sigla CE foram as respostas da contadora externa e para a sigla CI foram as respostas do contador interno, funcionário da cooperativa.

#### 3.4.1 Contabilidade

Neste item serão abordadas questões que tratam das mudanças que ocorreram na contabilidade com a implantação do ERP Logix, no tocante aos módulos de navegação do ERP, a qualidade das informações, as melhorias nos processos contábeis, o cumprimento das exigências fiscais e da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, o aumento da atuação da contabilidade na organização, enfim quesitos que visem compreender os impactos que a contabilidade sofreu com a implantação do sistema de gestão integrado - ERP Logix na cooperativa.

ITENS		Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
1	Os módulos da contabilidade do sistema ERP para navegação e acesso as informações são de boa qualidade.		IG			
2	Os impactos observados na contabilidade com a implantação do ERP Logix foram de grandes proporções.	IG				
3	A qualidade das informações que chegam à contabilidade com a integração de todas as áreas da entidade por meio do ERP, atende as necessidades da contabilidade.		IG			
4	O sistema ERP apresentou melhorias nos processos e rotinas da contabilidade	CI	CE			
5	O sistema ERP Logix atende as necessidades da contabilidade.		IG			
6	O sistema trouxe somente benefícios para a contabilidade.	CI	CE			
7	O sistema trouxe somente desvantagens para a contabilidade.					IG
8	A implantação do sistema ERP contribuiu para cumprir as exigências fiscais.		IG			
9	A integração da contabilidade com as demais áreas da organização, através do sistema ERP é excelente.		CI		CE	
30	A implantação do sistema ERP contribuiu para cumprir as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).		CE	CI		
33	A implantação do sistema ERP contribuiu para o aumento da atuação da contabilidade na cooperativa.	IG				

#### Quadro 6: Itens referentes à Contabilidade

##### Item 1:

De acordo com os contadores entrevistados os módulos da contabilidade do sistema Logix para navegação e acesso às informações são complexos e não muito intuitivos, pois se os usuários do ERP não entenderem como os mesmos funcionam, se torna complicado trabalhar com o sistema.

Muitas telas de acesso às informações não utilizam o mesmo padrão para consulta e inclusão de dados no sistema, ocasionando confusão para os usuários do ERP. Outro ponto a ser destacado é que na tela inicial há ícones com o intuito de facilitar o entendimento das ações que o usuário pode fazer na ocasião, todavia, os ícones não são muito compreensíveis para que os usuários os compreendam e possam executar suas tarefas sem gerar dúvidas.

Desta forma, segundo os entrevistados, os módulos da contabilidade com relação a acesso e navegação poderiam ser mais simples, facilitando aos profissionais da área contábil a utilização desta ferramenta.

**Item 2:**

Como a contabilidade da cooperativa é realizada por uma empresa terceirizada, antes do ERP, a mesma era realizada fora da organização. Com a implantação do Logix a parte contábil passou a ser executada dentro da entidade, possibilitando maior acesso às informações contábeis. Outro fator importante, é que antes a contabilidade era mais fiscal do que gerencial, sendo que com o ERP, passou-se a dar maior ênfase à contabilidade gerencial. Com o ERP, as informações chegam à contabilidade por meio da integração dos demais módulos do sistema com a contabilidade, sendo que antes todas as transações da cooperativa eram lançadas manualmente pelos profissionais da área contábil.

**Item 3:**

A qualidade das informações que chegam à contabilidade por meio do sistema Logix atende parcialmente às necessidades da contabilidade, isto ocorre não por problemas do sistema, mas sim devido à falta de conscientização dos usuários que o alimentam. Os usuários deveriam receber treinamento adequado e terem ciência de como as atividades que eles executam interferem na contabilidade, para que eles possam ter maior conhecimento dos processos e assim, poderem executar suas funções com qualidade, para que as suas atividades cheguem corretas à contabilidade.

**Item 4:**

O contador interno observou uma melhora significativa nos processos e rotinas da contabilidade, pois antes do sistema todas as movimentações da entidade eram lançadas manualmente pela contabilidade, sendo que com o ERP as rotinas foram automatizadas e as informações são mais detalhadas.

Já a contadora externa além de ter a mesma opinião, salienta que o sistema apresenta falhas durante o processo de integração das informações na contabilidade, onde é comum durante este processo, o sistema gerar lançamentos em duplicidade, lotes sem lançamentos, documentos marcados e não gerados e etc.

**Item 5:**

O sistema de gestão integrado implantado na cooperativa o ERP Logix, atende as necessidades da contabilidade parcialmente, isto se deve ao fato do negócio da empresa ser muito específico e diferenciado no mercado, tendo legislação específica e órgão de regulamentação rigoroso. Outro fator importante é que como a maioria dos sistemas integrados foram projetados para atender as indústrias, muitas parametrizações/módulos do sistema são voltados para este tipo de empresa, deixando muitos módulos a desejar para o tipo de atividade que a cooperativa executa.

**Item 6:**

O Logix trouxe inúmeras vantagens se comparado com sistema utilizado anteriormente, dentre elas pode-se destacar: detalhamento das informações, automação dos processos operacionais da contabilidade, maior acesso dos colaboradores da cooperativa as informações contábeis, alocação da área contábil para as dependências da cooperativa e etc.

A contadora externa não tem dúvida que o ERP Logix trouxe benefícios para a contabilidade, todavia, cabe salientar que com a implantação do sistema alguns problemas surgem durante a integração das informações vindas para a contabilidade, que como antes não se utilizava esta tecnologia, se não se tinha este tipo de problema.

**Item 7:**

Com a implantação do sistema Logix em meados de 2000, a entidade passou por grandes mudanças em sua estrutura organizacional, contribuindo para um maior controle e aprimorando dos serviços prestados pela empresa. Constatou-se que o mesmo veio para facilitar os processos da entidade visando atingir os objetivos da cooperativa e em nenhum momento o sistema trouxe desvantagens para a área contábil com relação aos antigos processos operacionais e sistêmicos.

**Item 8:**

Como não foram implantados módulos específicos da área fiscal, o sistema Logix não apresenta relatórios prontos para cumprir as exigências fiscais, mas o ERP possui relatórios que auxiliam no cumprimento de obrigações acessórias como a DIPJ, a DIRF, a DCTF e etc.

**Item 9:**

Para o contador interno a integração da contabilidade com as demais áreas da organização é boa. A contadora externa acredita que a integração não é melhor devido a problemas operacionais e não sistêmico, ou seja, a forma como as informações são lançadas no sistema, onde muitas vezes se encontram erros rotineiros e cotidianos por falta de atenção, conhecimento e treinamento, é que dificultam a conexão entre as áreas.

**Item 10:**

Conforme a contadora externa, que trabalha diretamente com a contabilidade fiscal, com a implantação do ERP logix foi possível adotar-se o plano de contas padrão exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, todavia outras exigências realizadas pela ANS, como a DIOPS, que é um Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde, encaminhado pela *internet* a cada três meses com informações econômico-financeira e cadastral das operadoras de planos de saúde, que permite que a ANS faça o monitoramento destas informações, é feito manualmente

Já para o contador interno ainda enfrenta-se muitas dificuldades para cumprir as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, sendo que as mesmas estão longe de serem sanadas devido à falta de parametrizações no sistema.

**Item 11:**

De acordo com os entrevistados o ERP Logix contribui no tocante à contabilidade passar a ser realizada dentro da cooperativa, possibilitando maiores acessos às informações contábeis por parte dos usuários internos, passou-se a verificar e a corrigir falhas nos lançamentos realizados pelos departamentos/divisões que alimentam o ERP e os diretores de gestão obtiveram mais informações auxiliando-os no andamento dos negócios da cooperativa, estes fatores contribuíram efetivamente para o aumento da atuação da contabilidade dentro da cooperativa.

**3.4.2 Processos na Tomada de Decisão**

Este tópico apresenta como a contabilidade realizada por meio do sistema Logix

passou a contribuir com o processo decisório da cooperativa por meio de relatórios que auxiliam os diretores de gestão na tomada de decisão.

ITENS		Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
12	As informações geradas pelo sistema ERP satisfazem os gestores durante o processo decisório.		CI	CE		
13	Os relatórios gerados pelo sistema ERP Logix para a tomada de decisão, são de boa qualidade.		CI	CE		
14	Os relatórios gerados pelo sistema ERP Logix para a tomada de decisão satisfazem as necessidades dos diretores de gestão		CI	CE		
15	O sistema LOGIX possibilitou a contabilidade a colaborar mais nas tomas de decisão da cooperativa.	CI	CE			

**Quadro 7: Itens referentes aos Processos na Tomada de Decisão**

Alguns itens pertinentes à área dos diretores de gestão referente às informações geradas pelo ERP Logix para a tomada de decisão, são desconhecidas do profissional contábil externo, pois as informações aos gestores são fornecidas pelos colaboradores da cooperativa que atuam na divisão de contabilidade.

#### **Item 12:**

De acordo com o contador interno, não foram implantados módulos específicos para a área gerencial, contudo com o ERP Logix os gestores passaram a ter mais conhecimento das informações econômicas, financeiras e contábeis da cooperativa. Isto se deve não somente ao sistema, mas também à criação da divisão de custos e orçamento que passou a dar suporte aos gestores no que se referem às informações do negócio para melhor administrá-lo, passando a contabilidade a ter papel importante e significativo nos processos de decisão da cooperativa devido ao novo sistema.

#### **Item 13:**

A cooperativa utiliza dois sistemas em paralelo, o Logix destinado à gestão administrativa e financeira do negócio e o Top Saúde utilizado exclusivamente para a gestão do plano de saúde, todas as informações que são geradas no Top saúde chegam ao sistema Logix consolidadas, tornando os relatórios extraídos do Logix mais gerais e de média qualidade.

Relatórios exclusivos como o custo de determinada carteira de clientes, por exemplo, é extraída do sistema de gestão de plano de saúde, por se tratar de uma informação específica do negócio da cooperativa.

Assim, constata-se que se os gestores quiserem informações menos detalhadas o ERP certamente atende à demanda, caso contrário, deve-se utilizar os relatórios disponíveis no sistema Top saúde. Outro ponto que merece destaque é que as informações extraídas do sistema são trabalhadas, pois esse não tem relatórios prontos que atendam as demandas dos diretores de gestão.

#### **Item 14:**

Os relatórios extraídos do ERP são de qualidade, porém trazem informações gerais, devido ao fato de essas chegarem ao Logix por meio do sistema Top Saúde, consolidadas. Dados mais específicos e detalhados são extraídos do sistema Top Saúde e quando este não tem relatórios previamente parametrizados no sistema que atendam tal necessidade, o pessoal da área de TI – Tecnologia da Informação da entidade são acionados para extraírem os dados necessários do sistema de gestão hospitalar por meio de arquivos em SQL, que é uma linguagem para base de dados relacional, para poder se trabalhar com a informação e a partir deste ponto confeccionar o relatório desejado pelos diretores.

#### **Item 15:**

O Logix permitiu que a contabilidade pudesse colaborar nos processos de tomada de decisão, auxiliando significativamente os diretores de gestão. Um dos fatos que justifica esta afirmação é que o ERP permitiu o detalhamento das informações da cooperativa e até o conhecimento do negócio como um todo para melhor administrá-lo.

### **3.4.3 Ramos da Contabilidade na cooperativa**

Os quesitos a seguir visam identificar os novos ramos da contabilidade que passaram a existir na organização devido à implantação do sistema ERP, proporcionando maior aprimoramento da área contábil da cooperativa.



ITENS		Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
16	A implantação do sistema ERP contribuiu para o avanço da contabilidade gerencial dentro da organização.	CI	CE			
17	A implantação do sistema ERP contribuiu para a melhoria/aprimoramento da contabilidade de custo dentro da organização.	IG				
18	A implantação do sistema ERP contribuiu para o avanço da área de controladoria dentro da organização.		IG			

**Quadro 8: Itens referentes aos Ramos da Contabilidade na cooperativa**

**Item 16:**

Sendo a contabilidade gerencial uma ferramenta indispensável para a gestão de negócios, a implantação do ERP Logix possibilitou o avanço desta área devido principalmente à implantação dos centros de responsabilidade, permitindo a extração de relatórios e de informações mais confiáveis, auxiliando os diretores de gestão a terem mais subsídios que os levem a uma gerência eficiente e eficaz. Deste modo, o ERP contribuiu para o aprimoramento da área contábil da cooperativa, com avanço da contabilidade gerencial.

A contadora externa acredita que teve um aumento significativo da contabilidade gerencial dentro da organização, entretanto a mesma concordou parcialmente por não trabalhar diretamente neste ramo e não saber como funcionava esta área da contabilidade antes do Logix.

**Item 17:**

O Logix contribuiu para o avanço da área de custos por propiciar um melhor direcionamento dos custos da cooperativa. Outro fator determinante para a contabilidade de custos, foi a utilização dos relatórios por centros de responsabilidades/centros de custos, onde por meio dos mesmos pode-se saber o custo de um departamento/divisão ou até mesmo de um produto específico da cooperativa.

Os relatórios extraídos pela contabilidade do ERP Logix, permitiram o progresso da contabilidade de custo dentro da organização, proporcionando a este ramo da contabilidade extrair dados do sistema ERP, produzindo informações importantes e necessárias para os cinco níveis gerenciais da entidade, auxiliando-os na determinação de desempenho, no planejamento, no controle das operações e principalmente nas tomadas de decisões.

**Item 18:**

De acordo com a contadora externa, a entidade não tem uma área formalizada de controladoria, todavia estes processos são executados pela equipe interna da entidade alocados na divisão de contabilidade.

Com o Logix, a contabilidade passou a ter mais recursos para poder mensurar os resultados da cooperativa, exercendo algumas atividades voltadas para a área de controladoria, como o controle contábil, financeiro, orçamentário e patrimonial, influenciando e assessorando os outros departamentos/divisão da cooperativa, onde as informações são geradas e colocadas à disposição dos diretores de gestão para o processo decisório. Observou-se que a área contábil passou a sintetizar informações da contabilidade financeira e da gerencial no auxílio a tomada de decisão.

**3.4.4 Perfil do profissional contábil diante dos sistemas ERP**

Este tópico visa explicar as mudanças que ocorreram nas atividades dos contadores na organização com a vinda do Logix, bem como a postura que estes profissionais devem ter com o advento dos sistemas de informações na área contábil.

	ITENS	Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
19	Houve mudanças nas atividades diárias do contador na organização, após a implantação do sistema ERP	IG				
20	Estas mudanças foram para facilitar as atividades do profissional contábil.	IG				
21	Com a implantação do novo sistema ERP, o contador não está mais limitado a operações de débito e crédito.	IG				
22	Com a implantação do ERP, o contador passou a ser um parceiro efetivo nas tomadas de decisões, deixando a parte operacional dos registros contábeis para o sistema.		IG			
23	Com as novas tecnologias da informação o profissional contábil deve ter uma postura mais dinâmica e aberta para compreender e poder usufruir o que as mesmas oferecem para a execução das atividades que competem a este profissional.	IG				

**Quadro 9: Itens referentes ao Perfil do profissional contábil diante dos sistemas ERP**

**Item 19:**

Com a vinda do ERP Logix para a cooperativa, as atividades do profissional contábil sofreram grandes mudanças, principalmente no que diz respeito à otimização do tempo, já que o sistema integra todas as informações nele lançadas.

Com a vinda do ERP Logix para a organização o contador passou a ser um grande analista, executando trabalhos mais nobres, avançados e dinâmicos, onde o mesmo dita mais as regras do que faz lançamentos manuais.

**Item 20:**

Com a implantação do sistema, os colaboradores da cooperativa passaram a compreender as atividades que cada departamento/divisão executa na empresa. Isto permitiu com que os funcionários que trabalham com as informações de setores como contas a receber, contas a pagar, serviços e suprimentos e *marketing*, passaram a entender as atividades da contabilidade e quando os mesmos têm alguma dúvida com relação aos processos que eles executam que possa interferir na contabilidade, eles procuram alguém da área contábil para suprir suas dúvidas. Desta forma, observou-se uma grande interação dos profissionais com a área contábil, ocasionando um melhor entendimento e compreensão dos processos contábeis como um todo.

**Item 21:**

Com o advento do ERP Logix, os profissionais da contabilidade não estão mais limitados às operações de débito e crédito, deixando este processo para o sistema, para se tornarem analistas das informações. De acordo com os contadores pesquisados, observou-se que o profissional contábil passou a ter a postura de um administrador de informações, onde o mesmo dita as parametrizações a serem executadas no sistema, para que este execute alguns trabalhos antes realizados pelos profissionais da área contábil.

**Item 22:**

Os entrevistados concordam com o fato de que o contador passou a ser um parceiro efetivo nas tomadas de decisões, deixando a parte operacional dos registros contábeis para o sistema. Entretanto para o contador interno, muitos processos ainda devem ser otimizados.

**Item 23:**

Conforme resposta do pesquisados, é necessário que os profissionais que atuam na área contábil, tenham certa flexibilidade para se adaptarem as novas tecnologias da

informação, pois sistemas e *softwares* voltados para a contabilidade, estão vindo cada vez mais específicos e sofisticados, realizando as tarefas mais padronizadas como o débito e crédito, por exemplo. Neste contexto os contadores devem ter uma postura mais dinâmica e aberta para compreender e poder usufruir o que as novas tecnologias oferecem para a execução das atividades que competem a este profissional.

### 3.4.5 Estoques

Esta parte do questionário visa explicar como passou a ser realizado o controle dos estoques da parte administrativa da empresa por meio do ERP Logix que antes por falta de instrumentos não tinha o devido controle.

ITENS		Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
24	O sistema ERP logix permite um melhor controle dos estoques de materiais utilizados pela parte administrativa da cooperativa.	IG				
25	O controle dos estoques de materiais utilizados pelo administrativo é realizado totalmente através do sistema Logix.	IG				
26	O ERP atende as necessidades do setor responsável pelo controle dos estoques.		IG			

#### Quadro 10: Itens referentes aos Estoques

Sendo uma operadora de planos de saúde e tendo serviços de pronto atendimento, a cooperativa trabalha com dois tipos de estoques, o de materiais e medicamentos voltado para a área de atendimento ambulatorial e hospitalar aos clientes e os estoques de materiais necessários para a execução dos trabalhos da parte administrativa da cooperativa, composto por materiais de escritório, copa e cozinha e serviços e suprimentos em gerais. Sendo o controle daquele realizado no sistema de gestão de planos de saúde Top Saúde e este pelo ERP logix. Sendo este último objeto deste questionário.

#### Item 24:

Antes da implantação do Logix, os materiais como copa e cozinha, material de expediente, manutenção e material de *marketing* não eram controlados, tudo que era comprado era lançado diretamente na despesa independente de sua utilização. Com a implantação do Logix, estes materiais passaram a ser devidamente controlados por meio do sistema.

**Item 25:**

No Logix há um módulo específico chamado SUP - Suprimentos, onde são registradas todas as operações ligadas a fornecedores. Este módulo é utilizado pela divisão de compras, contratos e patrimônio, pelo departamento de *marketing* e pela divisão de serviços e suprimentos. A primeira divisão utiliza o sistema para cadastrar os fornecedores e fazer os lançamentos contábeis de despesas com contratos (Ex: aluguel, consultoria, limpeza e conservação e etc.). O pessoal da divisão de serviços e suprimentos faz toda a movimentação, entrada e saída de materiais do estoque, enquanto que o pessoal do *marketing* tem o controle dos estoques dos materiais específicos de sua área (*baners, folders, chaveiros, camisetas e etc.*).

**Item 26:**

Todas as movimentações realizadas em todos os estoques utilizados pelo administrativo da cooperativa são executadas por meio do sistema Logix, permitindo um melhor controle dos materiais utilizados. Um aspecto importante a ser ressaltado é que o módulo do SUP do ERP Logix é complexo por ter sido formulado para empresas da área industrial, e como a cooperativa é uma prestadora de serviços o módulo para controle dos estoques da parte administrativa é burocrático tornando o processo de controle dos estoques complexo.

Com o novo processo dado aos estoques, a contabilidade passou a ter controle dos saldos dos estoques, as movimentações mensais, o custo unitário e etc, possibilitando a cooperativa como um todo o conhecimento de todas as movimentações dos estoques utilizados pelo administrativo.

**3.4.6 Financeiro**

A parte do financeiro explanará como os processos da divisão de contas a pagar passaram a ter controle via sistema, já que antes do ERP tudo era feito manualmente por meio de fichas de papel, e a melhora nos processos da divisão de contas a receber.

ITENS		Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
27	Com o Logix a divisão de contas a receber teve um maior controle dos clientes que estão em atraso.		IG			
28	O sistema proporcionou melhor conhecimento do faturamento da cooperativa.		CI	CE		
29	Os relatórios extraídos do Logix atendem as necessidades da área de contas a receber.		IG			
30	Os processos da divisão de contas a receber melhoraram significativamente com o ERP Logix.	CE		CI		
33	Os processos da divisão de contas a pagar melhoraram significativamente com o ERP Logix.	IG				
32	Com o Logix a divisão de contas a pagar teve um maior controle dos fornecedores que estão a vencer.	IG				
33	Os relatórios extraídos do Logix atendem as necessidades da área de contas a pagar.		IG			

### **Quadro 11: Itens referentes ao Financeiro**

#### **Item 27:**

De acordo com as respostas obtidas, teoricamente a divisão de contas a receber deveria ter um maior controle dos clientes em aberto, todavia na prática isto não ocorre devido a problemas na migração dos dados do sistema antigo para o atual, ocasionando relatórios inconsistentes e de má qualidade.

#### **Item 28:**

De acordo com o contador interno da cooperativa, o módulo de Contas a Receber do ERP Logix era muito limitado, todavia as customizações proporcionaram um melhor conhecimento do faturamento da entidade.

A contadora externa não colocou seu posicionamento por não saber como funcionava este processo no antigo sistema utilizado pela entidade.

#### **Item 29:**

Os relatórios extraídos do ERP Logix atendem às necessidades da divisão de contas a receber parcialmente. Isto ocorre devido ao problema que houve durante a migração dos dados para o ERP tornando os relatórios inconsistentes, a falta de conhecimento do pessoal da área do financeiro para melhor gerir a área e outro fator determinante é que os colaboradores que atuam na divisão não têm conhecimento de todos os relatórios que o Logix disponibiliza para esta área especificamente.

**Item 30:**

O contador interno não colocou seu posicionamento por não saber como funcionava este processo antigamente. De acordo com a contadora externa os processos da divisão de contas a receber melhoraram parcialmente, pois antes eles se utilizavam do próprio sistema de gestão hospitalar SIAMED, sendo este limitado para a área de contas a receber.

**Item 31:**

Antes do ERP Logix a parte de contas a pagar da cooperativa não tinha controle via sistema, os pagamentos eram controlados por fichas manualmente. Com a vinda do Logix os processos da divisão de contas a pagar melhoraram significativamente, passando todas as suas atividades a serem executadas por meio do módulo do contas a pagar do ERP permitindo um melhor controle das contas a pagar e conseqüentemente da parte financeira da entidade.

**Item 32:**

Com a implantação do sistema a divisão de contas a pagar passou a ter maior controle dos fornecedores que estão a vencer, pois antes todos os processos desta divisão eram feitos manualmente e com o ERP os processos da área passaram a ser realizados via sistema, evitando retrabalhos e maior fornecendo confiabilidade das informações e conseqüentemente dos pagamentos.

**Item 33:**

Os relatórios específicos da área de contas a pagar são de boa qualidade. Porém assim como ocorre no contas a receber, como o ERP oferece inúmeros relatórios para a área financeira, os colaboradores não conhecem os mesmos e acabam se limitando a determinados relatórios. Desta forma, constatou-se que o ERP atende as necessidades da divisão de contas a pagar, entretanto os profissionais da área deveriam receber treinamentos mais específicos para que seus trabalhos não se limitem com alguns relatórios dentre vários.

### 3.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A PESQUISA

Com a aplicação do questionário na Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalhos Médicos, percebe-se que inúmeras foram as mudanças que ocorreram na organização como um todo com a implantação do sistema ERP Logix, e que estas modificações impactaram significativamente a contabilidade da entidade.

Com a implantação do ERP algumas áreas da cooperativa passaram a ter controles via sistema, foi o que aconteceu com a divisão de contas a pagar, que passou a fazer todos os seus processos diários de pagamentos via sistema, deixando de lado as fichas de controle manual. A área responsável pelos suprimentos da cooperativa, passou a gerir seus estoques de produtos utilizados pela parte administrativa, com a utilização do módulo SUP do sistema Logix, reduzindo assim o desperdício de materiais de escritório.

A contabilidade da cooperativa passou a ser realizada dentro das dependências da empresa, permitindo maior acesso às informações do negócio, bem como a real situação da organização, todas as transações da entidade chegam à contabilidade por meio da integração desta área com os demais setores, sendo que antes do Logix as informações eram lançadas manualmente pela área contábil.

A divisão de contas a receber passou a trabalhar com o sistema ERP deixando somente as emissões para o antigo sistema de plano de saúde utilizado pela cooperativa, só que durante o processo de migração dos dados para o ERP Logix ocorreu uma falha, tornando as informações antigas que constam no Logix não confiáveis.

Com a utilização do Logix a contabilidade da entidade passou a ser mais gerencial do que fiscal como era antigamente, proporcionando aos gestores informações mais relevantes e detalhadas que os auxiliam na administração dos negócios da organização.

A implantação do ERP Logix aliado ao aumento da demanda pelo serviço prestado pela cooperativa, e conseqüentemente dos processos internos da organização, possibilitaram o aumento da atuação da contabilidade na organização, por meio do aperfeiçoamento da contabilidade de custos, de atividades voltadas para os ramos de auditoria e controladoria, visando o aprimoramento dos processos da empresa, bem como a qualidade das informações prestadas.

No Quadro 12 apresenta um resumo de como eram realizados alguns processos e atividades antes e como ficaram os mesmos após a implantação do sistema ERP Logix, enfatizando os impactos para a contabilidade e para o profissional contábil.



Tópicos	Antes do ERP Logix	Impactos após o ERP Logix
Contabilidade	Lançamentos manuais.	Lançamentos integrados.
	Contabilidade realizada fora das dependências da cooperativa.	Contabilidade realizada dentro da cooperativa.
	Informações consolidadas.	Informações detalhadas.
	Sem relatórios que contribuíssem para cumprir as exigências fiscais.	Relatórios que contribuem para cumprir as exigências fiscais.
	Utilização do plano de contas padrão.	Utilização do plano de contas exigido pela ANS.
Ramos da contabilidade	Foco na contabilidade fiscal.	Foco na contabilidade gerencial.
	Contabilidade de custos pouco detalhada.	Contabilidade de custos pormenorizada, com a vinda dos centros de responsabilidade.
	Não havia atividades voltadas para a área de controladoria e auditoria interna.	Surgimento de atividades voltadas para a área de controladoria e auditoria interna dos processos.
Financeiro Contas a pagar	Todos os processos feitos manualmente sem a utilização de sistema.	Processos realizados via sistema.
	Informações incertas.	Informações confiáveis.
	Relatórios manuais, demandando muito tempo.	Relatórios “prontos” extraídos do sistema com maior rapidez e agilidade.
Financeiro Contas a receber	Informações confiáveis e pouco detalhadas	Informações inconsistentes devido a falha no processo de migração dos dados para o ERP.
	Relatórios consistentes e pouco abrangentes.	Relatórios específicos e detalhados, porém com informações inconsistentes.
Estoque do Administrativo	Não havia controle algum.	Controle via sistema. Relatórios consistentes e detalhados.
Tomada de decisão	Informações que pouco contribuíam para os diretores de gestão tomarem suas decisões.	Informações relevantes e detalhadas que auxiliando os gestores no processo de decisão.
	Relatórios simples.	Relatórios detalhados e com maior qualidade.
	A contabilidade pouco influenciava nos processos de decisão.	A contabilidade participa assiduamente nos processos de decisão.
Perfil do profissional contábil	O profissional contábil passava a maior parte do tempo fazendo os lançamentos manuais.	O profissional contábil virou um analista das informações, deixando a parte operacional para o sistema.
	Utilização de poucas tecnologias.	Utilização de ferramentas mais complexas e diferenciadas, de tecnologia avançada.
	O profissional contábil não participava de processos de tomada de decisão.	O profissional contábil virou um parceiro efetivo nos processo de tomada de decisão.
	O trabalho realizado pelo profissional era pouco reconhecido.	O trabalho realizado pelo profissional passou a ser mais valorizado.
	A atuação do profissional contábil era restrita a lançamentos e conciliações.	A atuação do profissional contábil é voltada para a análise dos processos e andamento do negócio, visando o gerenciamento da organização.

**Quadro 12: Resumo dos processos e atividades antes do ERP x impactos após a implantação do ERP Logix.**

Dessa forma, cabe mencionar que a implantação do ERP Logix na Unimed Grande Florianópolis, contribuiu e muito para o aprimoramento e avanço da contabilidade dentro da cooperativa, bem como para o crescimento do profissional contábil dentro da organização.

#### 4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

No contexto altamente globalizado e o acirramento da concorrência, torna-se crescente a importância da adoção de tecnologias de informações que auxiliem as organizações a aprimorar seus processos internos visando à redução de tempo e conseqüentemente a prestação de serviços mais confiáveis e de maior qualidade, objetivando a satisfação dos clientes.

Diante deste cenário, os sistemas integrados de gestão visam integrar todas as áreas da empresa, possibilitando um melhor fluxo de informações e otimização dos processos da mesma. Diante disto, verifica-se que esta ferramenta é importante e ajuda as organizações a se manterem no mercado atual e quem sabe ter um diferencial.

Sabe-se que diversas são as mudanças que ocorrem nas organizações que se propõem a implantar um sistema de gestão integrado. Desta forma, o objetivo geral desta pesquisa foi atingido, pois, foram constatadas várias mudanças na contabilidade que contribuíram para o avanço da mesma dentro da organização, bem como para a atuação do profissional contábil.

Os objetivos específicos também foram alcançados com êxito, pois, a fundamentação teórica possibilita obter conhecimentos básicos da evolução da contabilidade, sobre os sistemas de informação até os sistemas de gestão integrada e por conseguinte conhecimentos específicos da Unimed Grande Florianópolis, onde se procedeu o estudo de caso.

Após realizada a revisão de literatura inerentes aos quesitos abordados e ao estudo de caso realizado na Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalhos Médicos, pode-se observar que inúmeras foram as mudanças que ocorreram na contabilidade e na empresa como um todo, após a implantação do ERP Logix.

Na contabilidade pode-se destacar a otimização dos processos da área contábil, a vinda da contabilidade terceirizada para dentro das dependências da cooperativa possibilitando maior acesso as informações, detalhamento das informações, aumento da atuação dos profissionais da contabilidade nos processos da organização e etc.

Com relação às informações destinadas aos diretores de gestão, observou-se que o ERP trás relatórios que os auxiliem nas tomadas de decisão, entretanto, informações mais detalhadas devem ser extraídas do sistema de gestão de planos de saúde – Top Saúde.

No que tange à atuação da contabilidade dentro da cooperativa, verificou-se o aprimoramento da contabilidade de custos e da contabilidade gerencial, bem como atividades voltadas para as áreas de auditoria e controladoria.

Com relação aos estoques de materiais utilizados pelo corpo administrativo da cooperativa, constatou-se que com a vinda do ERP Logix, a empresa passou a controlar este tipo de estoque, possibilitando um melhor gerenciamento deste tipo de estoque.

Com a implantação do Logix, houve a automatização dos processos da divisão de contas a pagar, que antes do sistema todas as atividades da área eram executadas manualmente por meio de fichas de leitura. Ocorreram melhoras significativas nos processos da divisão de contas a receber, que passou a trabalhar com dois sistemas em paralelo o SIAMED e o ERP Logix. Todavia, cabe salientar que muitas customizações ocorreram neste módulo do Logix para atender as reais necessidades do contas a receber.

Desta forma, pode-se dizer que os objetivos gerais e específicos propostos nesta pesquisa foram alcançados com êxito.

Diante deste contexto e visando trabalhos futuros relacionados ao assunto em questão, recomenda-se a aplicação do mesmo questionário para empresas do ramo varejistas, indústrias e comércios, a fim de se verificar se a área de atuação interfere nas mudanças que podem ocorrer na contabilidade com o novo sistema e/ou encontrar outra empresa que utilize o mesmo ERP e aplicar o questionário para se verificar os resultados que se obtém e o que a empresa tem a dizer do sistema em relação aos processos da área contábil.

## REFERÊNCIAS

- ALBERTÃO, Sebastião Edmar. **ERP - Sistemas de Gestão Empresarial**: metodologia para avaliação, seleção e implantação para pequenas e médias empresas. São Paulo: Iglu, 2001.
- BERVIAN, Pedro Alcino; CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**: para uso de estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: Mc graw-hill do Brasil, 1983.
- BRASIL. Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime das sociedades cooperativas e dá outras providências. **Vade Mecum acadêmico de direito**, 3. ed. São Paulo: Rideel, 2006.
- CHURCHMAN, C. W. **Introdução à teoria dos sistemas**. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1972.
- COLANGELO FILHO, Lucio. **Implantação de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning)**: um enfoque de longo prazo. São Paulo: Atlas, 2001.
- COLAUTO, Romualdo Douglas,; BEUREN, Ilse Maria. Caracterização da pesquisa em contabilidade. In: BEUREN, Ilse Maria (Org). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.
- CORRÊA, HenriqueL; GIANESI, Irineu G. N; CAON, Mauro. **Planejamento, programação e controle da produção: MRP II/ ERP**: conceitos, uso e implantação. São Paulo: Atlas, 2001.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Contabilidade gerencial**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 1998.
- FAVERO, Hamilton Luiz et al. **Contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 1995.
- GAWLAK, Albino. RATZKE, Fabiane. **Cooperativismo**: primeiras lições. 2. ed. Brasília: SESCOOP, 2005.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1987.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de informações**: contábil, financeiros. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de Informações**: contábil, financeiros. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- HARTUG, Alcyr Peters. **O cooperativismo ao alcance de todos**. 7. ed. Florianópolis: News Print, 2006.
- HENDRIKSEN, Edson S.; VAN BREDA, Michael F. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1999.
- IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução à Teoria da Contabilidade**: para nível de graduação. São Paulo: Atlas, 1999.
- JAMIL, George Leal. **Repensando a TI na empresa moderna**. 1. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.
- KOSLOVSKI, João Paulo. **A evolução histórica das cooperativas**. In: GRUPENMACHER. Cooperativas e Tributação. Curitiba: Juruá, 2001.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação**: com internet. 4. ed. Rio de Janeiro, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MELO, Ivo Soares. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Pioneira, 1999.

MOSCOVE, Stephen A.; SOMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Célio Roberto; VASCONCELLOS, Mércia Fernandes Vasconcellos. Importância da participação do contador no processo de implantação de sistemas integrados de gestão: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano XXXIV, n. 154, p. 63-75, julho/ago.2005.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégicas, táticas, operacionais. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade informatizada**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis**: fundamentos e análise. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PELEIAS, Ivam Ricardo. Desafios e possibilidades para o contabilista no ambiente dos sistemas integrados. In: Congresso Brasileiro de Contabilidade, 16, 2000, São Paulo. **Anais**. São Paulo: 2000.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. São Paulo: Atlas, 2005.

RICCIO, Edson Luiz. **Uma contribuição ao estudo da contabilidade como sistema de informação**.1989. 171 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de economia, administração e contabilidade, Universidade de São Paulo, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SÁ, Antônio Lopes de. **História geral e das doutrinas da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1997.

SA, Antônio Lopes de. **Teoria da contabilidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SANTOS, Martha Maria dos; MARCANTONIO, Antonia Terezinha; LEHFELD, Neide Aparecida dos Santos. **Elaboração e divulgação do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1993.

## APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

Prezado contador (a) este questionário tem como objetivo auxiliar na elaboração de um trabalho de conclusão de curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Catarina, buscando avaliar os impactos na contabilidade com a implantação do sistema ERP Logix, na Unimed Grande Florianópolis.

Procure ser sincero em suas respostas e assinalar apenas uma das alternativas para cada questão.

Stephanie Nilda Fernandes

Acadêmica de Ciências Contábeis – UFSC

	ITENS	Concordo		Nem conc. Nem discordo	Discordo	
		T	P		P	T
1	Os módulos da contabilidade do sistema ERP para navegação e acesso as informações são de boa qualidade.					
2	Os impactos observados na contabilidade com a implantação do ERP Logix foram de grandes proporções.					
3	A qualidade das informações que chegam à contabilidade com a integração de todas as áreas da entidade por meio do ERP, atende as necessidades da contabilidade.					
4	O sistema ERP apresentou melhorias nos processos e rotinas da contabilidade					
5	O sistema ERP Logix atende as necessidades da contabilidade.					
6	O sistema trouxe somente benefícios para a contabilidade.					
7	O sistema trouxe somente desvantagens para a contabilidade.					
8	A implantação do sistema ERP contribuiu para cumprir as exigências fiscais.					
9	A integração da contabilidade com as demais áreas da organização, através do sistema ERP é excelente.					
10	A implantação do sistema ERP contribuiu para cumprir as exigências da Agência Nacional de Saúde (ANS).					
11	A implantação do sistema ERP contribuiu para o aumento da atuação da contabilidade na cooperativa.					
12	As informações geradas pelo sistema ERP satisfazem os gestores durante o processo decisório.					
13	Os relatórios gerados pelo sistema ERP Logix para a tomada de decisão, são de boa qualidade.					
14	Os relatórios gerados pelo sistema ERP Logix para a tomada de decisão satisfazem as necessidades dos diretores de gestão.					
15	O sistema LOGIX possibilitou a contabilidade a colaborar mais nas tomas de decisão da cooperativa.					
16	A implantação do sistema ERP contribuiu para o avanço da contabilidade gerencial dentro da organização.					
17	A implantação do sistema ERP contribuiu para a melhoria/aprimoramento da contabilidade de custo dentro da organização.					
18	A implantação do sistema ERP contribuiu para o avanço da área de controladoria dentro da organização.					
19	Houve mudanças nas atividades diárias do contador na organização, após a implantação do sistema ERP.					
20	Estas mudanças foram para facilitar as atividades do profissional contábil.					
21	Com a implantação do novo sistema ERP, o contador não está					

	mais limitado a operações de débito e crédito.					
22	Com a implantação do ERP, o contador passou a ser um parceiro efetivo nas tomadas de decisões, deixando a parte operacional dos registros contábeis para o sistema.					
23	Com as novas tecnologias da informação o profissional contábil deve ter uma postura mais dinâmica e aberta para compreender e poder usufruir o que as mesmas oferecem para a execução das atividades que competem a este profissional.					
24	O sistema ERP logix permite um melhor controle dos estoques de materiais utilizados pela parte administrativa da cooperativa.					
25	O controle dos estoques de materiais utilizados pelo administrativo é realizado totalmente através do sistema Logix.					
26	O ERP atende as necessidades do setor responsável pelo controle dos estoques.					
27	Com o Logix a divisão de contas a receber teve um maior controle dos clientes que estão em atraso.					
28	O sistema proporcionou melhor conhecimento do faturamento da cooperativa.					
29	Os relatórios extraídos do Logix atendem as necessidades da área de contas a receber.					
30	Os processos da divisão de contas a receber melhoraram significativamente com o ERP Logix.					
31	Os processos da divisão de contas a pagar melhoraram significativamente com o ERP Logix.					
32	Com o Logix a divisão de contas a pagar teve um maior controle dos fornecedores que estão a vencer.					
33	Os relatórios extraídos do Logix atendem as necessidades da área de contas a pagar.					