

Seleção e escolha de software de gestão para empresa varejista de moda de médio porte na região meio oeste catarinense

Diego Ricardo Krohl (Instituto Federal Catarinense) diegorkrohl@gmail.com

Eliton Tiago Guzi Guarnieri (Instituto Federal Catarinense) elitontiagoguzi@gmail.com

Jeferson Boesing (Instituto Federal Catarinense) jf.boesing@gmail.com

Silmar Alberti (Instituto Federal Catarinense) silmar.alberti@yahoo.com

Taynara C. Dutra (Instituto Federal Catarinense) tay.dutra@hotmail.com

Resumo:

O comércio varejista de moda está sempre buscando meios para cativar e atrair ainda mais seu público. Para competir neste meio o empresário deve buscar a satisfação do seu cliente, proporcionando-lhe agilidade de atendimento e segurança no processo da compra. Nesse sentido a tecnologia da informação possui fundamental importância dentro da organização, visto que o sistema de gestão da loja deve ser de fácil uso, rápido e com baixo índice de falhas, visando não perder vendas antes de sua efetivação e a proteção das informações nele armazenadas. Para escolher um sistema a ser implantado dentro de uma loja é necessário um estudo prévio das necessidades internas, bem como as características que os sistemas que estão no mercado possuem. Esse processo de aquisição de software é de fundamental importância visando o aumento da competitividade no mercado, com o menor ônus possível ao lojista. Neste trabalho será feita uma avaliação e descrição desse processo para uma empresa de pequeno porte do meio oeste catarinense situada na cidade de Videira, processo este que pode ser aplicado para empresas de médio porte, visto que o crescimento da instituição é esperado e vislumbrado nesse estudo.

Palavras chave: Varejo, Tecnologia da informação, Aquisição de software.

Selection and choice of management software for a medium-sized fashion retailer in the Midwestern region of Santa Catarina state

Abstract

The fashion retail trade is always looking for ways to captivate and attract even more of its general. To compete in the middle of the job, seek your customer's satisfaction by providing agility to meet and security in the purchase process. In this sense, an information technology has a fundamental importance within the organization, given the store management system, whether it is a store management system, whatever your accounting system, to choose a system to be deployed Inside a store and needed a prior study the internal needs as well as how features that systems are not available. This process of acquisition of software is of fundamental importance aiming at increasing the competitiveness without market, with the least possible burden to the shopkeeper. This work is an evaluation and description of the process for a small company from the Midwest of Santa Catarina located in the city of Videira, which can be applied to medium - sized companies, since the institution 's growth was expected in this study.

Key-words: Retail, Information technology, Software acquisition.

1. Introdução

O comércio varejista de moda feminina lucra muito, independente de tempos de incertezas no mercado, pois as mulheres, principais consumidores deste mercado, são as que mais consomem. O setor é detentor de mais de 679 mil postos de trabalho no Brasil, investir neste meio é o segredo, o comércio precisa apresentar diferencial para atrair clientes, seja para suas lojas físicas ou online. São pequenos detalhes que tornam a experiência de compra boa e fazem com que seus clientes retornem ao seu estabelecimento e queiram comprar novos itens (RME, 2016).

Pensando em proporcionar uma ótima experiência de compra em uma loja física há vários itens que se deve destacar como, um ambiente aconchegante e bonito, bom atendimento do vendedor e equipamentos e um sistema bom que não atrase a venda. Desta forma, é possível perceber que a área de tecnologia da informação está dentro de qualquer empresa, pois atualmente, quase tudo é controlado por sistemas que fazem todo o gerenciamento da mesma. Na loja ainda é necessário ter uma boa infraestrutura de computadores e rede, na qual será utilizado um sistema a ser adquirido para gerenciamento das vendas, estoques, contas, ou seja, todas as movimentações que ocorrerem dentro da loja (SEBRAE, 2013).

Para escolher o sistema a ser implantado dentro de uma loja é necessário estudo, onde vários itens devem ser levados em consideração, além do preço final, pois o software a ser escolhido também irá impactar na compra final do cliente. Nenhum cliente quer ficar esperando para finalizar sua compra quando o sistema estiver travado, ou ainda, se frustrar com alguma inconsistência ocorrida no estoque. Desta forma, o programa a ser adquirido deve gerenciar de forma satisfatória todos os fluxos do estabelecimento (REBELLO, 2016).

Este artigo apresenta o cenário de uma empresa varejista de moda que pretende adquirir um sistema para controle interno da loja. Este sistema deve abranger todas as necessidades, incluindo uma provável customização. Então, alguns orçamentos de softwares distintos foram realizados e são apresentados para que seja feita uma comparação do seu custo benefício e assim optar dentre uma das alternativas.

2. Revisão Bibliográfica

Esse capítulo apresenta conceitos fundamentais de gestão em tecnologia da informação (TI) a serem considerados em uma empresa ligados a escolha e aquisição de um software, levando em consideração a importância da informação, implantação, segurança e demais fatores relevantes para o sucesso nesse processo, dando ênfase para empresas com atuação na área de varejo na área de vestuário.

2.1. A importância da tecnologia da informação para as empresas

A informação e o conhecimento, atualmente tornaram-se a principal arma das empresas no competitivo mercado empresarial (SIQUEIRA, 2005). Para qualquer entidade, a gestão de pessoas e a gestão da informação são imprescindíveis para o bom andamento dos negócios, não sendo possível que o foco na informação se interponha sobre a gestão humanística, pois de acordo com Rezende (2005), uma equipe motivada e disposta tem maior capacidade de reter informações, bem como maior disposição para executar suas atribuições.

Além de informação e conhecimento, dentro de uma organização é impossível descartar o uso das tecnologias da informação. Através do seu potencial, as empresas podem gerar ganhos substanciais em funções como administração, planejamento, liderança e controle da empresa (ALBERTIN e ALAQUIAS, 2011).

A informatização oferece ao coordenador da empresa uma ótima possibilidade para controle e evolução do seu empreendimento. Atualmente, as empresas vêm investindo na tecnologia cada vez mais, sendo algo essencial para agilizar processos, reduzindo custos a longo prazo. Com o uso das ferramentas tecnológicas a empresa pode usufruir de uma logística inteligente fornecida por um software, diminuindo estoques de produtos desnecessários, viabilizando relações entre pedidos, compra e venda. Grandes empresas espalhadas por diversas localidades estão utilizando acesso remoto para reparos, diminuindo custos de deslocamento e tempo de mão de obra, com o objetivo de diminuir e controlar gastos eminentes. Por esses e outros motivos não se pode ignorar a utilização das tecnologias da informação, elas fornecem melhorias imprescindíveis para uma empresa, seja ela de grande, médio ou pequeno porte (ALENCAR, 2013).

A busca incansável pela redução de custos, aumento da eficiência operacional, novos mercados, maior lucratividade é uma obrigatoriedade se a empresa quer se manter competitiva. Para isso, a informação é fundamental para tomada de decisão, e tê-la em tempo real somente é possível com a evolução de sistemas, aplicativos, dispositivos, redes e ferramentas de gerenciamento de controle (FILHO, 2012).

Para Braga e Alevrim (2013), qualquer empresa está em estado de “necessidade de informação” permanente. A informação é o suporte da organização, ela é um elemento essencial e indispensável para sua existência, sendo chave para a produtividade e a competitividade.

A Tecnologia de Informação (TI) veio ao mercado empresarial tão competitivo para somar. Atualmente é um dos componentes mais importantes deste setor, sendo essencial para os três níveis da empresa, o estratégico, tático e operacional (CASTRO, 2014).

No setor varejista a maioria dos proprietários de lojas possuem uma resistência muito grande em implantar nas suas empresas, certas tecnologias, pois entendem que não são aplicáveis ao seu tipo de negócio, argumentando que isso é somente para médias e grandes empresas. Isso é um equívoco, pois as novas tecnologias são aplicáveis a qualquer tipo de negócio e qualquer que seja o tamanho da empresa (TEIXEIRA, 2010).

As lojas que decidiram investir, inicialmente destinaram seus recursos para atividades operacionais que exigiam mais tempo e com probabilidade maior de erros. Os problemas foram assim rapidamente resolvidos com sistemas de gestão integrados. Também aos poucos a tecnologia foi ganhando espaço na área estratégica, fornecendo informações importantes para expansão da empresa. A tecnologia modernizou o varejo e trouxe benefícios para as lojas e também para os clientes, que passaram a ter um atendimento qualificado e de última geração (SISPRO, 2016).

2.2. O uso da tecnologia pelas empresas

O avanço da tecnologia da informação tem influenciado o comportamento da sociedade como um todo. É possível observar uma forte relação entre as ferramentas tecnológicas que foram criadas pelo homem, através do crescimento de seus conhecimentos e a mudança do seu comportamento. Foi com a técnica que o homem conseguiu aperfeiçoar seus utensílios, tendo como estágio inicial os utensílios que eram apenas uma estrutura física, e depois com as máquinas, a energia humana foi substituída pela mecânica (ALBERTIN, 2003).

O uso de tecnologia de informação atualmente oferece benefícios para o negócio que incluem custo, inovação, produtividade, flexibilidade e qualidade, sendo que cada vez que é usada, tem-se uma composição destes benefícios. Desta maneira, a administração das tecnologias de informação estão se tornando cada vez mais comuns em uma organização. Pois, com seus

processos de planejamento, organização, direção e controle, proporciona uma realização bem sucedida dos esforços como também a mensuração dos seus impactos no desempenho empresarial (LESCA e ALMEIDA, 2010).

Para que se possa usufruir de benefícios das tecnologias da informação é preciso realizar investimentos. Estes investimentos devem ser analisados considerando os benefícios que proporcionam, as técnicas elaboradas para a avaliação destes investimentos e o desempenho empresarial no qual estes benefícios devem se refletir. Deste modo, pode-se afirmar que estes benefícios irão ser convertidos em contribuições efetivas para o resultado empresarial (ALBERTIN, 2003).

2.3. Processo de escolha de sistemas de gestão

Santos e Pinn (2015), destacam que ao escolher um software de gestão, deve-se avaliar se a desenvolvedora possui um sistema flexível para o seu negócio, se a solução é customizável (e qual o custo da customização) e se a solução é escalável. Além disso, é importante verificar o conhecimento da empresa desenvolvedora sobre as particularidades de sua área de atuação (PETTI, 2009).

A escolha de um fornecedor deve ser bastante analisada dentro do planejamento da empresa “... é necessário ter atenção às necessidades e requisitos do cliente...” (RIGGS, 1997, p.59). Dada a necessidade de adquirir um software para gerir as atividades do negócio, um ponto crítico para uma empresa é a decisão de como adquiri-lo. As opções são variadas, tais como a contratação de programadores para criar um sistema proprietário, a contratação de programadores, através de uma empresa terceirizada, a realização de um contrato com uma empresa que desenvolve softwares para a criação de um sistema específico, ou até mesmo o aluguel de um sistema pronto que possui as funcionalidades desejadas. Devido à considerável quantidade de opções para aquisição do software, surge a tarefa nada trivial de decidir o futuro da empresa, já que tempo e dinheiro serão investidos em tal empreitada (PEARLSON, *et al.*, 2016).

Braga e Alecrim (2013) destacam que a velocidade na execução do sistema a ser utilizado é algo muito relevante, pois a lentidão gera descontentamento, traz transtornos aos usuários e tendência a evitarem o uso do mesmo, quando este deveria ser ferramenta para facilitar o trabalho. Portanto, o sistema precisa ser executado com rapidez por todos os usuários.

O quesito segurança é outro ponto fundamental na análise de qual sistema deve ser adquirido. Almeida Junior (2005), destaca que um risco é a probabilidade de que um evento que impessa a organização de atingir seus objetivos aconteça. O mesmo autor recomenda uma análise de riscos, detectando as vulnerabilidades e o impacto que terá caso alguma ameaça se efetive. Sabendo também, que é impossível a eliminação total das probabilidades que algo indesejado ocorra, dessa forma, um sistema que prevê aspectos de segurança e que é implementado seguindo normas de segurança leva vantagem, algumas normas que podem ser citadas neste caso são: NBR ISO/IEC 17799, ISO/IEC 15408-1, NIST 800-30, Orange Book, SSP - *System Security Policy*.

2.4. Sistemas desenvolvidos internamente

Uma análise a ser considerada quando se pretende começar a utilizar um sistema de gestão é se vale a pena a opção de contratar uma equipe para desenvolver o software a ser utilizado. Daneshgar *et al.* (2011), cita que as pequenas e médias empresas tendem a não pensar em longo prazo no processo de aquisição de software como fazem as grandes organizações, por considerarem muitas vezes que esse processo não é vital para a gestão do seu relacionamento com os clientes, por mais que o entendimento sobre a tecnologia que as empresas têm possam

ser distintos, a decisão muitas vezes tende a ser pela aquisição de uma solução pronta.

No processo analítico da solução a ser implantada na empresa, muitos fatores devem ser considerados em um desenvolvimento interno, o risco de que o projeto seja subestimado na fase inicial é algo apontado historicamente como um dos maiores problemas, em que ao longo da elaboração do sistema, novos requisitos passem a ser considerados e assim o cronograma seja alterado várias vezes. Outro fator é a dificuldade de comunicação entre os desenvolvedores e os clientes, onde ocorrem equívocos no entendimento entre as partes, não sendo desenvolvido o que o cliente quer da forma esperada, ou a solução não contempla processos desconhecidos do contratante, porém necessários (FRANÇA, 2011).

Para Daneshgar (2011), o custo do desenvolvimento interno é um fator que muitas vezes faz com que as grandes empresas optem pela aquisição de um sistema já desenvolvido e utilizado por instituições do mesmo ramo de sua atuação, porém isso vem diminuindo com o passar do tempo. Mas no geral as empresas de pequeno e médio porte não avaliam todas as possibilidades, os pacotes prontos de softwares já disponíveis, geralmente são ofertados por um custo menor, o que se torna atrativo neste nível.

A manutenção e o suporte ao sistema a ser utilizado também impactam diretamente no uso e nos custos do projeto, visto que caso uma equipe interna contrada exclusivamente para desenvolver o software, precisará manter um atendimento futuro para correção de falhas que serão inevitavelmente encontradas, bem como realizar ajustes necessários ao longo do tempo, demandado por mudanças de processo que ocorram na empresa, ou então na legislação, que obriguem a empresa a se adequar e consequentemente afetar o sistema utilizado. Diversos são os fatores que levam os empreendedores de pequeno e médio porte ter dúvidas nessa etapa, fazendo com que soluções prontas tenham maior apelo (DANESHGAR *et al*, 2011).

2.5. Sistemas ERP

Com a finalidade de dar suporte a maioria das operações de uma empresa, o Sistema Integrado de Gestão Empresarial – ERP é um sistema desenvolvido e comercializado na forma de pacotes comerciais, divididos em módulos que atendam as diversas áreas dentro da empresa, facilitando o fluxo de informação, tendo, entre outras, funções básicas de integração de dados por estarem em base única. Com a capacidade de troca de informações entre os diversos setores da empresa, os sistemas integrados com tecnologia ERP integram as informações decorrentes dos processos que agregam valor na cadeia produtiva facilitando sua análise para efeito de tomada de decisões empresariais (SOBRINHO, 2007).

Por se tratar de uma solução de grandes dimensões, que mexe com toda a estrutura da organização, o ERP possui algumas desvantagens como: custos elevados (hardware, licença de uso, infraestrutura, treinamento), difícil implementação e complexidade de customização (MESQUITA, 2000). Uma grande dificuldade na adoção de um sistema de ERP é que exige das empresas uma mudança cultural, para isso é necessário o envolvimento da alta-direção, o correto envolvimento dos usuários e o gerenciamento de mudanças, estes pontos são considerados imprescindíveis para a implementação bem-sucedida do sistema (SOUZA, 2005).

3. A empresa

Esta seção analisa a estrutura da empresa, os setores que a compõe e apresenta três orçamentos de empresas desenvolvedoras de software distintas que poderão atender as necessidades da loja. Ao final é escolhido um dos três orçamentos, destacando seus diferenciais.

3.1. Cenário

Supondo uma loja que será instalada na cidade de Videira – SC, região meio-oeste catarinense, com características de varejo de porte médio. A infraestrutura necessária a ser adquirida deverá ter bons equipamentos que possam ser utilizados por cinco anos, então o sistema deve ser adequado às necessidades e assim ambos possam trazer mais eficácia às vendas.

A empresa trabalha com a venda de roupas femininas e masculinas, com maior foco na primeira, e é dividida nos setores administrativo, caixa e estoque. Contará com 10 funcionários, sendo divididos em:

- Três pessoas no administrativo;
- Três pessoas no caixa;
- Quatro vendedores.

O sistema deve ser capaz de fazer o gerenciamento de todos esses setores, integrando-se de modo que não ocorram falhas, principalmente no controle de estoque e venda de produtos. Além disso, o software deve funcionar *off-line*, para que caso não haja conexão com a internet, as funcionalidades principais estejam operando para não perder a credibilidade da loja perante seus clientes.

Na fase de aquisição é necessária a elaboração de contrato entre as partes, onde serão definidas as responsabilidades de cada tarefa entre fornecedor, adquirente e usuários. Onde também ficarão definidas necessidades especiais do estabelecimento como, por exemplo, relatórios gerenciais customizados com o interesse da loja, para facilitar tomadas de decisões. No valor de investimento inicial devem estar inclusas despesas de pessoal para adequação de software, instalação, treinamento de usuários e carga inicial de dados. Por se tratar de abertura do estabelecimento, não há importação de base de dados antiga, apenas inclusão de itens cadastrais e estoque inicial.

3.2. Orçamentos

Abaixo estão apresentados cada um dos três sistemas encontrados como potenciais soluções para as necessidades da loja, bem como um breve detalhamento sobre cada um, suas principais funcionalidades e também seus valores orçados. Visto que o presente trabalho é apenas um estudo para a seleção do software, os nomes das empresas desenvolvedoras e seus sistemas não serão revelados, sendo tratados como sistemas A, B e C. Dessa forma não haverá sua exposição de maneira indevida.

De acordo com as análises iniciais, as quais apontam para uma maior dificuldade em se contratar uma equipe especializada para o desenvolvimento de um sistema customizado específico para a loja, essa opção foi descartada, sendo apenas cotadas opções de sistemas prontos já disponíveis no mercado.

3.2.1. Sistema A

É um sistema de automação comercial, um ERP, que têm a possibilidade de customização, de acordo com as necessidades específicas de cada cliente, inclusive este já é utilizado por lojas de roupas. Possui como funcionalidades, o controle de estoque, controle financeiro, gerenciamentos das vendas, relatórios gerenciais e integração com *e-commerce*.

Este sistema é simples e elegante. Possui uma interface moderna e fácil de usar. Para executar o sistema A, é utilizado um navegador Web, assim ele funciona em qualquer dispositivo

independentemente do sistema operacional utilizado, seja Windows, Mac OS, Linux, Android, etc.

O sistema A promete fornecer uma maneira de fazer a gestão do estoque de maneira eficaz, podendo aumentar a rotatividade dos produtos, fazer todo inventário de maneira simples e também reduzir o valor de itens em estoque “parado”.

Neste sistema também é oferecido uma maneira de melhorar o atendimento ao cliente através do CRM (*Customer Relationship Management*). Apresenta quem são seus melhores clientes, histórico de compras, oferece a possibilidade de utilização de cartão fidelidade. Além disso, apresenta relatórios *online* para serem acessados inclusive via dispositivos *mobile*, permitindo auxiliar com as metas da equipe e relatórios de vendas em tempo real. Possui também uma ferramenta para controle de franquias.

O sistema A, possui um custo inicial de R\$ 12.000,00 para ser adquirido e cobra mensalidades no valor de R\$ 1.000,00 para contínua atualização do sistema e suporte.

3.2.2. Sistema B

O sistema B permite a administração das informações por parte de seus usuários, dentre seus principais controles são destacados: clientes, fornecedores, estoque e vendas. Possui um sistema comercial específico para lojas do segmento de vestuário: roupas, calçados, acessórios, bolsas, joias, bijuterias, perfumes, cosméticos, cama, mesa e banho, entre outros.

Com o sistema B, a empresa usuária pode:

- Organizar a grade de produtos, classificando as mercadorias, por cor e tamanho.
- Fazer impressão de código de barras, evitando erros no fechamento da venda e controlando estoque;
- Enviar mala direta (email), mantendo seus clientes informados das novidades da estação;
- Manter tabela de preços no atacado e varejo;
- Emitir carnês, oferecendo maior comodidade de pagamento aos seus clientes;
- Realizar auditoria de estoque;
- Gerenciar vendas;
- Ter responsabilidade fiscal, com os serviços homologados Sintegra, NF-e, PAF-ECF e Sped.

O sistema B também possui um custo para ser adquirido e implantado na empresa, que consiste no montante inicial de R\$ 6.000,00 e mensalidades no valor de R\$ 350,00.

3.2.3. Sistema C

É um sistema para vendas e gestão de lojas que permite ao lojista fazer suas vendas com alta produtividade, adequar-se à legislação, acompanhar o desempenho do estabelecimento, monitoramento do estoque e controle financeiro.

Segundo o desenvolvedor, todas as informações são sincronizadas de maneira *online* o que possibilita ao gestor realizar a administração pelo smartphone, tablet ou computador, esteja onde estiver. Permite ao lojista fazer suas vendas com alta produtividade, adequar-se à legislação, realizar o acompanhamento das vendas, monitoramento do estoque e controle financeiro.

O sistema C não possui nenhum custo para ser adquirido, deve-se apenas pagar as

mensalidades para funcionamento do mesmo. O valor atual da mensalidade é R\$ 720,00.

3.3. Análise de valores

A Tabela 1 apresenta os valores estimados para adquirir o sistema e os custos com mensalidades ao longo do primeiro ano de funcionamento da loja.

	Investimento Inicial	Valor Mensalidade	Mensalidade 12 meses	Total
Sistema A	R\$ 12.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 24.000,00
Sistema B	R\$ 6.000,00	R\$ 350,00	R\$ 4.200,00	R\$ 10.200,00
Sistema C	-	R\$ 720,00	R\$ 8.640,00	R\$ 8.640,00

Fonte: Os autores

Tabela 1 – Análise de valores

3.4. Análise e implantação do sistema

No Quadro 1 foram selecionadas algumas características para avaliação e comparação entre os sistemas.

Características	Sistema A	Sistema B	Sistema C
Controle de Estoque	Sim	Sim	Sim
Controle Financeiro	Sim	Sim	Sim
Integração com <i>e-commerce</i>	Sim	Não	Sim
Customização	Sim	Sim	Não
Sistema específico no segmento	Não	Sim	Não
Emissão de carnês	Não	Sim	Não
Impressão de NF-e	Sim	Sim	Sim

Fonte: Os autores

Quadro 1 – Características para escolha do sistema

3.5. Análise dos sistemas propostos

Como observado no Quadro 1, cada software possui suas peculiaridades. O sistema A tem muitos pontos fortes, como a interface e a customização para necessidades específicas da loja. O ponto a ser analisado é que ele é um sistema ERP, o qual possui um valor muito elevado, não condizente com o orçamento inicial para a abertura da empresa.

O sistema B se mostrou eficaz perante as necessidades da loja. Além disso, a empresa desenvolvedora mostra que tem conhecimento com o setor de vestuário, pelo fato de já possuir um sistema padrão para este setor, que possivelmente já esteja alinhado aos processos que serão realizados na loja, permitindo ainda que seja customizado se necessário. Como inicialmente a loja não precisará destas alterações, somente um sistema que faça a parte de gerenciamento básico já se mostra vantajoso analisando inclusive em relação ao custo benefício. Mas é interessante ter a possibilidade de que se for preciso adicionar ou ajustar funcionalidades isso seja permitido.

O terceiro (sistema C), também possui um software padrão para lojistas, característica essa que pode ser considerada positiva. O fato de que as informações sejam sincronizadas de maneira online, também é um atrativo, pois de qualquer lugar o proprietário ou seus funcionários podem acessar o sistema. Porém, caso alguns deles perca sua conexão com a internet, as atividades não poderiam ser realizadas, o que é ruim para o estabelecimento perante seus clientes e também administrativamente. Em relação ao orçamento, a vantagem deste software é que ele não possui custos iniciais, porém sua mensalidade possui um custo mais elevado comparado ao sistema B.

4. Conclusão

Para a escolha do sistema foram levados em conta vários fatores além do valor final, pois não é possível escolher o sistema que possui o custo menor se ele não atende as necessidades da loja, prejudicando assim o sucesso da mesma. Os quesitos avaliados foram se o software atende as principais funcionalidades de gestão que a loja precisa ter. Também, se possui a disponibilidade de algumas especificidades do local de atuação da empresa, como a geração de carnês já que as pessoas da cidade de Videira e região ainda são adeptas a este modo de pagamento.

Outro quesito foi a disponibilidade de customização, pois assim que inicia as atividades a loja provavelmente começa a adotar modos de funcionamento que talvez o sistema já criado ainda não possua.

Sendo assim, a empresa decidiu pela implantação do sistema B por ele atender os requisitos iniciais estabelecidos. Também por ele possuir um custo de mercado razoável comparado com as demais possibilidades e estar dentro do orçamento esperado para este fim pelos gestores, além de ter uma estimativa menor de prazo para implantação, comparando com os outros sistemas citados anteriormente.

Além disso, a empresa responsável pelo Sistema B, quando contatada para avançar nas negociações da proposta, disponibilizou um serviço de *backup* dos dados junto com o sistema padrão, fazendo com que dessa forma a empresa contratante tenha mais essa vantagem que não estava prevista inicialmente. Este serviço é realizado de forma automática, onde são feitas cópias de segurança de todos os dados armazenados, sem a necessidade de interrupção do trabalho, garantindo produtividade, tranquilidade e segurança.

O Backup Automático fornecido realiza as cópias em dias e horários previamente agendados, totalizando até 30 *backups* mensais. Onde os dados copiados são enviados à servidores que ficam seguros contra roubos, incêndios e também quedas de energia. Além do sistema ainda enviar um alerta sempre que um *backup* for concluído ou caso aconteça algum erro durante o processo. Com 20GB de espaço de armazenamento para os dados com custo mensal de R\$45,00, sendo os 12 primeiros meses gratuitos.

No valor das mensalidades foi contratado que todos os tipos de atendimentos: contato via chat, e-mail e telefone estão inclusos, mas não está contemplado a visita física de técnico, o

que possui valor específico pelo serviço. Além disso, a mensalidade também cobre qualquer tipo de atualização do software.

Por se tratar de uma única loja, inicialmente será utilizado software de banco de dados SQL Server 2008 R2 por ser gratuito até 10GB de armazenamento. O sistema pode ser integrado a equipamentos periféricos como: micro terminais, dispositivos móveis, etiquetadora, impressoras gerenciais, fiscais, de código de barras, gavetas, teclados programáveis, terminais de consultas, coletores de dados e *Pin Pad* (transferência eletrônica de fundos integrado). Com isso, facilitará as rotinas diárias evitando trabalho repetitivo.

Após a realização deste estudo foi possível identificar os principais aspectos à serem analisados antes da finalização da aquisição de um software gerencial para uma loja de vestuário, descobrindo e avaliando os principais pontos que envolvem esse processo. Este estudo não se aplica apenas para esse ramo de empreendimento, mas pode ser fonte de informações para todas as organizações que desejam implantar um sistema de controle.

Referências

ALBERTIN, A. L.; ALAQUIAS, R. F. **A Adoção de Tecnologia da Informação por Empresas Familiares**. 2003. Disponível em: <<http://gvpesquisa.fgv.br/publicacoes/gvp/adocao-de-tecnologia-da-informacao-por-empresas-familiares>> Acesso em: 20 ago. 2017.

ALBERTIN, A. L. **Enfoque gerencial dos Benefícios e Desafios da tecnologia de Informação para o Desempenho Empresarial**. Projeto de pesquisa desenvolvido com o apoio do Núcleo de Pesquisa e Publicação (NPP) da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP) da Fundação Getulio Vargas (FGV). São Paulo: FGV-EAESP, 2003.

ALENCAR, D. **Tecnologia nas Empresas**. 2013. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/tecnologia-nas-empresas/70427/>> Acesso em: 20 ago. 2017.

ALMEIDA JUNIOR, Jorge Rady de. **A Segurança em Sistemas de Informação**. 2005. 2º Contecsi – Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação / Internacional Conference on Information Systems and Technology Management. São Paulo – SP.

BRAGA, G. M., ALECRIM, E. **Dicas para a compra de um PC (desktop)**. InfoWester, 2013. Disponível em: <<http://www.infowester.com/dicascomprapc.php>> Acesso em: 07 set. 2017.

CASTRO, Fernanda. **A importância da tecnologia da informação associada à gestão empresarial**. 2014. Disponível em: <<http://www.aprimorar.com/a-importancia-da-tecnologia-da-informacao-associada-a-gestao-empresarial>> Acesso em: 06 set. 2017.

DANESHGAR, F., WORASINCHAI, L., LOW, G. **An Investigation of ‘Build vs. Buy’ Decision for Software Acquisition in Small to Medium Enterprises**. Paper presented at the Society of Interdisciplinary Business Research (SIBR) 2011 Conference on Interdisciplinary Business Research, 16-18 June.

FILHO, Olavo Poletto; Gerenciamento e Monitoramento de Redes I: Análise de Desempenho. 2012. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialgmredes1/default.asp>> Acesso em: 19 ago. 2017.

FRANÇA, Flávia Almada de. **Conceitos de Gerenciamento de Projetos (Parte 3)**. 2011. Disponível em: <<https://flavioaf.wordpress.com/2011/09/20/conceitos-de-gerenciamento-de-projetos-parte-3/>> Acesso em 07 set. 2017.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. de. **Administração estratégica da informação**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo. v. 29, n.3, jul 2010.

MESQUITA, Robson Antonio Catunda. **Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning)**. Centro Universitário de Brasília – UNICEUB. 2000.

PEARLSON, Keri E.; SAUNDERS, Carol S.; GALLETTA, Dennis F. **Managing and Using Information Systems, Binder Ready Version: A Strategic Approach**. John Wiley & Sons, 2016.

PETTI, Carin H. **Como escolher o melhor software de gestão**. 2009. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Empresasenegocios/0,19125,ERA1699428-2574,00.html>> Acesso em: 10 ago. 2017.

REBELLO, Henrique. **Conheça os principais critérios para escolha do sistema ERP da sua empresa.** 2016. Disponível em: <https://blog.alterdata.com.br/conheca-os-principais-criterios-para-escolha-do-sistema-erp-da-sua-empresa/> Acesso em: 10 ago. 2017.

REZENDE, D. A. **Engenharia de Software e Sistemas de Informação.** 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

RIGGS, David. Sharon - **The Executive's Guide to Supply Management Strategies.** 1ª ed. Nova Iorque: AMACOM, 1997, pg 59. Disponível em: http://pt.wikibooks.org/wiki/Log%C3%ADstica/Gest%C3%A3o_do_aprovisionamento/Gest%C3%A3o_de_fornecedores Acesso em 05 set. 2017.

RME, Rede mulher empreendedora. **Mercado de moda é o que mais cresce no Brasil.** 2016. Disponível em: <http://redemulherempreendedora.com.br/2016/11/03/mercado-de-moda-e-o-que-mais-cresce-no-brasil/> Acesso em: 10 ago. 2017.

SANTOS, André Moraes dos; PINN, Bruno Samos. **Análise dos impactos da customização de sistemas ERP: o caso de uma empresa de armazenagem frigorífica.** CECIESA, 2015. Disponível em: <http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/cccg/article/download/8219/4611> Acesso em: 10 ago. 2017.

SEBRAE. **Roupas em Alta.** 2013. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Not%C3%ADcias/Revista%20Conex%C3%A3o/conexao_39.pdf Acesso em: 10 ago. 2017.

SIQUEIRA, M. C. **Gestão Estratégica da Informação.** Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SISPRO. **Como a tecnologia modernizou o setor do varejo.** 2016. Disponível em: <http://www.sispro.com.br/blog/erp/como-a-tecnologia-modernizou-o-setor-do-varejo/> Acesso em: 06 set. 2017.

SOBRINHO, Edirson Batista. **Efeitos da tecnologia de informação na contabilidade: implantação de sistemas integrados de gestão empresarial-ERP.** 2007. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/2301/2/20386876.pdf> Acesso em: 11 ago. 2017.

SOUZA, Luís Gustavo Guedes de. **ERP: Principais conceitos, vantagens e desvantagens.** 2005. Barbacena, MG. Disponível em: <http://www.unipac.br/site/bb/tcc/tcc-a1e2bae285863c7db684d73078938897.pdf> Acesso em: 11 ago. 2017.

TEIXEIRA, Judier. **O impacto da tecnologia no varejo.** 2010. Disponível em: http://www.juedirconsultor.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=72 Acesso em: 06 ago. 2017.