

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CATARINA – UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO – ESAG
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

MAXIMO PORTO SELEME

**FACILIDADES DO AMBIENTE ELETRÔNICO DE
NEGÓCIOS: O CASO DA SUPERCON.**

FLORIANÓPOLIS

2009

MAXIMO PORTO SELEME

**FACILIDADES DO AMBIENTE ELETRÔNICO DE
NEGÓCIOS: O CASO DA SUPERCON.**

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração, do Curso de Mestrado Profissional em Administração, do Programa de Pós-Graduação da ESAG, na área de concentração: Gestão Estratégica das Organizações, linha de pesquisa: Gestão de Inovações e Tecnologias Organizacionais.

Orientador: Prof. Dr. Rubens Araújo de Oliveira

FLORIANÓPOLIS

2009

MAXIMO PORTO SELEME

**FACILIDADES DO AMBIENTE ELETRÔNICO DE
NEGÓCIOS: O CASO DA SUPERCON.**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do Título de Mestre em Administração, na área de concentração: Gestão Estratégica das Organizações, linha de pesquisa: Gestão de Inovações e Tecnologias Organizacionais; e aprovada, em sua forma final, pelo Curso de Mestrado Profissional em Administração, da Universidade do Estado de Santa Catarina, em 31 de agosto de 2009.

Banca Examinadora:

Orientador:

Professor Doutor Rubens Araújo de Oliveira
Universidade Estadual de Santa Catarina - UDESC

Membro interno:

Professor Doutor Arnaldo José de Lima
Universidade Estadual de Santa Catarina - UDESC

Membro interno:

Professor Doutor Julio da Silva
Universidade Estadual de Santa Catarina - UDESC

Membro externo:

Professor Doutor Ari Oliveira Filho
Universidade Estácio de Sá

Dedico este trabalho às pessoas mais importantes da minha vida, que sempre me apoiaram e estimularam: minha mãe, meu pai, minha esposa e minhas filhas.

AGRADECIMENTOS

A DEUS.

A minha mãe Nilva e a meu pai Abrão, que souberam conduzir-me aos dias de hoje por um caminho de amor, educação, companheirismo e sabedoria, o qual me possibilitou alcançar o sucesso e permitiu ser a pessoa que sou hoje.

A minha esposa Maria Olívia e as minhas filhas Marina e Maria Luiza, pelo apoio, estímulo e compreensão por minha ausência, principalmente nos momentos em que me dediquei a este trabalho.

A meu orientador professor Dr. Rubens Araújo de Oliveira, pela disposição, empenho e disponibilidade em contribuir para a realização deste momento.

À Nexxera, por permitir-me realizar este trabalho, na pessoa de seu diretor Edenir Silva.

A meu amigo Luciano Benvenuti Roncalio e a todos aqueles que – são tantos que se torna impossível aqui nomear – contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização do presente trabalho.

RESUMO

SELEME, Maximo Porto. **Facilidades do Ambiente Eletrônico de Negócios**: o caso da SUPERCON. 2009. 87f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração – Área: Gestão de Inovações e Tecnologias Organizacionais) – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2009.

A dinâmica do sistema comercial, industrial e financeiro mudou muito nos últimos anos, por isso ferramentas de gestão e de segurança se tornam cada vez mais necessárias. Em vista disso, veio a determinação de desenvolver um trabalho que demonstrasse a aplicação prática de ferramentas que poderiam auxiliar o gestor, principalmente no sentido de melhorar o desempenho de sua empresa, além de proporcionar uma atualização de informação ao meio acadêmico. Assim, este trabalho apresenta um estudo de caso da aplicação das ferramentas virtuais do Ambiente Eletrônico de Negócios, da empresa Nexxera, na empresa SUPERCON, com o objetivo de adequar e melhorar seu desempenho, tanto econômico quanto financeiro, dentro do sistema produtivo no qual ela se insere. As relações comerciais no mundo, a cada ano, desenvolvem-se com maior velocidade. Desse modo, empresas que antes mantinham uma relação quase singular com um fornecedor e um grupo de clientes, nas quais um controle básico das transações financeiras e contábeis era suficiente, começaram, com o crescimento de sua planta, a encontrar sérias dificuldades em manter esse controle com a dinâmica e a atualização necessárias a sua nova realidade. Diante da perspectiva de um crescimento do mercado, da concorrência, das vendas e de mais fornecedores para atender sua produção, tornou-se imprescindível uma visão mais completa do sistema em que agora a empresa se encontrava. Considerando a aplicação de uma visão sistêmica no crescimento de sua rede comercial e produtiva, fez-se necessário o uso de ferramentas virtuais de trabalho que propiciassem um controle mais eficaz das transações financeiras, de pagamentos e recebimentos, no relacionamento da empresa com seus clientes e fornecedores. O modelo até então utilizado pela empresa SUPERCON, relativo a sua logística financeira com bancos, clientes e fornecedores, despendia muito tempo, uma vez que usava funcionários para capturar, consolidar e conciliar os extratos bancários, o que levava, em média, quatro horas diárias. Com o aprimoramento do controle, foi possível a integração das vendas, compras e logística, através da troca eletrônica de arquivos, notas fiscais, conhecimento de embarques, aviso de recebimentos, dentre outros documentos mercantis. Por meio de varredura eletrônica,

tornou-se possível controlar o desempenho dos fornecedores, distribuidores, clientes comerciais, o que possibilitou chegar-se até a ponta, ou seja, ao cliente pessoa física, final das vendas. A comunicação da cadeia de valor da empresa com os clientes e com os sistemas financeiros amplia seu espaço no mercado mundial, o que demonstra o quanto a tecnologia é fundamental para a integração das empresas aos mercados.

Palavras-chave: Ferramenta virtual. Ambiente eletrônico de negócios. Visão sistêmica. Conciliação financeira.

ABSTRACT

SELEME, Maximo Porto. Facilities of the Business Electronic Environment: the SUPERCON case. 2009. 87p. Dissertation (Professional Administration Master – Field: Management of Innovation and Organizational Technologies) – University of Santa Catarina State – UDESC. Postgraduate Program in Administration, Florianopolis, Brazil, 2009.

The dynamics of the commercial, industrial and financial system has changed a lot in later years, therefore more and more management tools are necessary. In view of this, I decided to develop a work that showed the practical application of tools that could help the manager, mainly in the sense of improve the company performance and promote information updated to the Academy area. Then this work presents a case study with the virtual tools application of the Business Electronic Environment, of the NEXXERA Company, in the SUPERCON Company, with the objective to adapt and improve its performance, both economic and financial, within the productive system in which they are inserted. Each year the business connections have been faster developed in the world. Thus, companies that before had been keeping a single relationship with the suppliers and a group of clients, in which a basic control of the financial and account report dealings were enough, started, with the growth of their plant, to find difficulties in keeping this control with the dynamics and updating that are necessary to their new reality. Due to the perspective of the market, competitors, sells and suppliers growing to demand its production, it becomes indispensable to have a more complete vision of the system in which now the company was. Considering the application of a systemic vision on growing of its commercial and productive network, it was necessary to use work virtual tools that propitiated a more effective control of financial dealings, payments and receivables, in the company's relationship with its clients and suppliers. The model that have been used by SUPERCON, concerning its financial logistics with banks, wasted time because it used employees to capture, consolidate and reconcile the bank statements, that spent at least four hours per diem. With the control improvement was possible the integration among the sales department, purchase and logistic by electronic files exchange, invoices, bill of lading, acknowledgment of receipts, among others commercial documents. Using an electronic scanning became possible to control the suppliers, distributors and commercial clients' performance. Thus, it was possible to get the extremity, in other words, to the physical person client at the end of the sale. The company value chain communication with

the clients and with the financial systems enlarges its space in the world market. So, this demonstrates how the technology is fundamental for the Companies integration to the markets.

Keywords: Virtual tools. Business electronic environment. Systemic vision. Financial conciliation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Bancos por origem de capital	42
Quadro 2 – Custos de cobrança de um banco de grande porte	44
Quadro 3 – Cobranças/mês	70
Quadro 4 – Pagamentos/mês	71
Quadro 5 – Gastos da Empresa SUPERCON/mês	71
Quadro 6 – Cronograma de Implantação na empresa SUPERCON	73
Quadro 7 – Sistema de cálculo – ROI	79
Quadro 8 – Proposta financeira do Projeto	80

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Evolução do sistema comercial	29
Figura 2 – Evolução do sistema comercial e rede de relacionamento	30
Figura 3 – Evolução do sistema comercial e rede de relacionamento	30
Figura 4 – Evolução do sistema comercial e rede de relacionamento – vendedores e clientes	31
Figura 5 – Evolução do sistema comercial e rede de relacionamento ampliada	31
Figura 6 – Evolução do sistema comercial e toda a rede de relacionamento	32
Figura 7– Componentes de um sistema	33
Figura 8 – Árvore Sistêmica	34
Figura 9 – Gráfico Instrumentos de Pagamento incluindo transações bancárias (2005)..	45
Figura 10 – Cadeia de valor	47
Figura 11– Modelo Tradicional	75
Figura 12 – Ambiente Eletrônico de Negócios	76

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AEN – Ambiente Eletrônico de Negócios

B2B – Business to Business

DOC – Documento de Ordem de Crédito

EDI – Electronic Data Interchange

ERP – Enterprise Resource Planning

HUB – Empresa central da cadeia de valor

NFe – Nota Fiscal eletrônica

SPB – Sistema de Pagamento Brasileiro

TED – Transferência Eletrônica Disponível

VAN – Value Added Network

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.1.1 Temas Pertinentes ao Projeto e ao Problema	18
1.1.2 Hipóteses	19
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	19
1.2.1 Objetivo Geral	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
1.3 JUSTIFICATIVA	20
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	22
2 REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 A TEORIA MODERNA DA ECONOMIA	23
2.2 ALGUNS CONCEITOS DA TEORIA DOS SISTEMAS	28
2.3 ELEMENTOS DOS SISTEMAS	32
2.4 PRINCÍPIOS DA DINÂMICA DO SISTEMA	32
2.5 “ATORES” QUE FORMAM ESSE SISTEMA	36
2.5.1 Taxa de juros no Brasil	36
2.5.2 Finanças	37
2.5.3 Mercados financeiros	38
2.5.4 Instituições financeiras	39
2.5.5 Antecipação de recebíveis	40
2.5.6 O banco	42
2.5.6.1 Cobrança e Pagamentos de Títulos	43
2.5.6.2 Sarbanes-Oxley	45
2.5.7 Cadeia de valor	46
2.5.8 Logística	48
2.5.9 Tecnologia	50
2.5.9.1 EDI – Eletronic Data Interchange	51
2.5.9.2 B2B – Business to Business	52
2.5.9.3 Web Services	53

2.6 SISTEMA DE INTEGRAÇÃO ELETRÔNICA	53
2.6.1 Tipos de empresas em que se aplica o Sistema de Integração Eletrônica	54
2.6.2 Benefícios do Sistema de Integração Eletrônica	54
2.7 AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	56
2.7.1 Sistema de Integração Eletrônica	57
2.8 AS GRANDES E MÉDIAS CORPORAÇÕES	58
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	59
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA: CARÁTER EXPLORATÓRIO-DESCRITIVO E QUALITATIVO.	59
3.1.1 O caráter exploratório-descritivo da pesquisa	59
3.1.2 O caráter qualitativo da pesquisa	60
3.2 TÉCNICA PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS	60
3.2.1 Classificação dos dados	62
3.3 PROVÁVEIS LIMITAÇÕES DA PESQUISA	62
4 ESTUDO DE CASO	64
4.1 LOCAL DE ESTUDO	64
4.2 A EMPRESA NEXXERA: HISTÓRICO DE INOVAÇÃO.	64
4.3 SERVIÇOS E TECNOLOGIA	66
4.3.1 Serviços oferecidos pelo AEN	67
4.3.2 Serviços prestados à empresa SUPERCON	69
4.4 A SUPERCON	69
4.5 IMPLANTAÇÃO DO AEN NA EMPRESA SUPERCON	72
4.6 RESULTADOS POSITIVOS PARA A SUPERCON COM O AEN	76
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
REFERÊNCIAS	84
ANEXOS	88