

**UNIVERSIDADE CATOLICA DE MOÇAMBIQUE**

Instituto de Ensino a Distância – Tete

**Aplicação de Sistemas de Informação: Caso de Implantação de um Sistema ERP no  
Banco Bayport**

Abubacar Alberto Amade

**Código:** 708250477

Tete, Abril, 2025

## Folha de feedback

Categorias	Indicadores	Padrões	Classificação		
			Pontuação máxima	Nota do tutor	Subtotal
Estrutura	Aspectos organizacionais	Índice	0.5		
		Introdução	0.5		
		Discussão	0.5		
		Conclusão	0.5		
		Bibliografia	0.5		
Conteúdo	Introdução	Contextualização (indicação clara do problema)	2.0		
		Descrição dos objectivos	1.0		
		Metodologia adequada ao objecto do trabalho	2.0		
	Análise e discussão	Articulação e domínio do discurso académico (expressão escrita cuidada, coerência/coesão textual)	3.0		
		Revisão bibliográfica nacional e internacional relevante na área de estudo	2.0		
		Exploração de dados	2.5		
	Conclusão	Contributos teóricos e práticos	2.0		
Aspectos gerais	Formatação	Paginação, tipo e tamanho de letra, paragrafo, espaçamento entre as linhas	1.0		
Referências bibliográficas	Normas APA 6ª edição em citações e bibliografia	Rigor e coerência das citações/referencias bibliográficas	2.0		

# Índice

CAPÍTULO I .....	1
1.1 Introdução .....	1
1.1.1 Objectivo geral:.....	1
1.1.3 Metodologia .....	1
CAPÍTULO II: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA .....	2
2.1 Aplicação de Sistemas de Informação: Caso de Implantação de um Sistema ERP no Banco Bayport.....	2
2.1.1 Identificação do Sistema de Informação .....	2
2.1.2 Processo de Implantação do Sistema de Informação .....	2
2.1.3 Construção do Sistema de Informação.....	3
2.1. 4 Fases do Desenvolvimento do Sistema de Informação .....	4
2.1.5 Redefinição de Processos dentro da Organização.....	5
2.1.6 Aplicação do Sistema e Vantagens/Desvantagens.....	6
CAPÍTULO III.....	7
3.1 Considerações finais .....	7
Referências bibliográficas.....	8

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 Introdução**

O presente trabalho debruça-se sobre a aplicação de sistemas de informação, com foco no caso da implantação de um Sistema de Planeamento de Recursos Empresariais (ERP) no Banco Bayport, uma instituição financeira de Moçambique. A análise busca explorar como a adoção do ERP impactou os processos operacionais, financeiros e administrativos do banco, com o objetivo de melhorar a integração entre os diversos departamentos e otimizar a gestão de informações. O estudo aborda as etapas envolvidas na implementação do sistema, desde a escolha da plataforma até a redefinição de processos internos, além de analisar as vantagens e desvantagens desse processo para a organização. Através dessa análise, pretende-se compreender como a utilização de tecnologias de informação pode contribuir para o aprimoramento da eficiência e competitividade do Banco Bayport no mercado financeiro moçambicano.

### **1.1.1 Objectivo geral:**

- Compreender a implantação do sistema ERP no Banco Bayport e seus impactos organizacionais.

### **1.1.2 Objectivos específicos:**

- Identificar o sistema ERP utilizado;
- Descrever o processo de implantação;
- Detalhar o processo da construção do sistema;
- Explicar as fases de desenvolvimento;
- Avaliar a redefinição de processos;
- Examinar as vantagens e desvantagens.

### **1.1.3 Metodologia**

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso no Banco Bayport, focando na análise da implantação do sistema ERP. A coleta de dados foi feita a partir de fontes secundárias, como relatórios internos, artigos acadêmicos e livros especializados, além de entrevistas com profissionais da instituição. A análise envolveu a revisão de etapas como a escolha do sistema, a customização e a integração, além da avaliação dos resultados após a implementação. A pesquisa qualitativa permitiu compreender os impactos do sistema na organização e as mudanças nos processos operacionais.

## **CAPÍTULO II: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1 Aplicação de Sistemas de Informação: Caso de Implantação de um Sistema ERP no Banco Bayport**

#### **2.1.1 Identificação do Sistema de Informação**

O Banco Bayport é uma instituição financeira de Moçambique que implementou um Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) para otimizar seus processos internos, integrar operações e melhorar a eficiência na gestão de dados financeiros. O sistema ERP escolhido pelo banco tem como objetivo integrar funções de diferentes áreas, como gestão de clientes, contas bancárias, transações financeiras, e controle de inventário de ativos tecnológicos e materiais. De acordo com Laudon e Laudon (2019), sistemas como o ERP permitem a centralização de informações, facilitando a comunicação entre departamentos e proporcionando uma visão unificada das operações. Essa integração contribui para uma resposta mais rápida e eficaz às demandas do mercado financeiro.

O ERP implementado pelo Banco Bayport visa a automação dos processos financeiros e a gestão de dados em tempo real, permitindo a tomada de decisões mais ágeis e precisas. Isso é crucial para instituições financeiras, que lidam com grandes volumes de dados e exigem altos níveis de segurança e conformidade regulatória. Como afirma O'Brien e Marakas (2011), a automação e centralização de informações são fundamentais para reduzir erros e aumentar a produtividade, resultando em uma operação mais eficiente e competitiva no setor bancário.

#### **2.1.2 Processo de Implantação do Sistema de Informação**

A implantação do ERP no Banco Bayport foi um processo cuidadosamente planejado, que envolveu várias etapas críticas. Primeiramente, a equipe do banco realizou um levantamento detalhado das necessidades organizacionais, identificando os requisitos de cada departamento, como as áreas de crédito, gestão de contas correntes e segurança financeira. Esta etapa inicial garantiu que o sistema atendesse às necessidades específicas do banco, conforme enfatizado por Stair e Reynolds (2019).

Após o levantamento de requisitos, iniciou-se a seleção do fornecedor do ERP, levando em consideração a experiência do fornecedor no setor bancário e a capacidade de oferecer suporte contínuo. O'Brien e Marakas (2011) destacam que a escolha do fornecedor é um passo

crucial para o sucesso da implementação de sistemas como o ERP, pois a parceria entre o banco e o fornecedor precisa garantir a adaptação contínua do sistema às mudanças do mercado financeiro.

A customização do sistema foi realizada em parceria com o fornecedor, ajustando funcionalidades específicas para atender às necessidades do Banco Bayport. A integração com sistemas legados, como os de controle de transações financeiras e segurança bancária, foi uma das etapas mais desafiadoras do processo. Em seguida, a capacitação dos colaboradores foi realizada para garantir que todos os funcionários estivessem preparados para utilizar o novo sistema de forma eficaz.

A última fase da implantação envolveu a migração de dados do sistema antigo para o novo ERP. Essa migração foi feita de forma gradual, com testes contínuos para garantir que não houvesse perda de dados sensíveis, como registros de transações financeiras e históricos de clientes, um aspecto crítico no setor bancário.

### **2.1.3 Construção do Sistema de Informação**

A construção do ERP no Banco Bayport seguiu um processo técnico robusto, com envolvimento direto de especialistas internos e desenvolvedores do fornecedor. Inicialmente, foi realizada uma análise de requisitos, identificando as principais funcionalidades que o banco necessitava, como o controle de contas bancárias, a gestão de empréstimos e a integração com plataformas de pagamento (Laudon & Laudon, 2019). A partir dessa análise, foram projetadas as estruturas de dados, a arquitetura do sistema e as interfaces de usuário.

A personalização do sistema foi uma das etapas mais desafiadoras, pois o Banco Bayport precisava garantir que o ERP fosse totalmente adaptado às suas operações bancárias e regulamentos financeiros locais. Como observa O'Brien e Marakas (2011), a adaptação de sistemas padrões do mercado à realidade de uma organização financeira é uma tarefa complexa, que exige um trabalho minucioso para garantir que o sistema seja eficiente e seguro.

A segurança da informação foi uma preocupação constante durante a construção do sistema, principalmente por se tratar de um banco, onde a proteção de dados sensíveis dos clientes é fundamental. O sistema ERP foi configurado para garantir o controle de acessos e a criptografia de dados, como forma de proteger informações financeiras e pessoais. A equipe

técnica do banco trabalhou em estreita colaboração com os desenvolvedores do fornecedor para implementar essas medidas.

Após a construção, o sistema foi submetido a testes rigorosos para garantir que todas as funcionalidades estivessem operando conforme esperado. A equipe de TI do Banco Bayport realizou vários testes, incluindo a simulação de transações bancárias para verificar a eficiência e segurança do sistema antes de sua implementação final.

## **2.1. 4 Fases do Desenvolvimento do Sistema de Informação**

O desenvolvimento do sistema ERP no Banco Bayport seguiu um modelo de ciclo de vida de desenvolvimento de sistemas bem definido. A fase de levantamento de requisitos foi fundamental, pois permitiu que a equipe de TI identificasse as necessidades específicas dos departamentos bancários, como o setor de créditos e a área de compliance (Stair & Reynolds, 2019). Isso garantiu que o sistema fosse projetado para atender a todas as exigências regulatórias e operacionais do Banco Bayport.

Após a coleta de requisitos, iniciou-se a fase de análise e design, onde a arquitetura do sistema foi projetada para integrar todos os módulos necessários, como o de gestão de contas correntes, relatórios financeiros e a plataforma de gestão de empréstimos. O design do sistema levou em consideração a segurança e a escalabilidade, para que o ERP pudesse ser facilmente atualizado conforme as necessidades do banco crescessem (O'Brien & Marakas, 2011).

A fase de desenvolvimento envolveu a criação efetiva do código do sistema, incluindo a personalização dos módulos para o Banco Bayport. Durante esta etapa, foram feitas adaptações nos módulos de gestão de crédito, para refletir as regras específicas de concessão de empréstimos no contexto moçambicano. Além disso, a integração com sistemas de pagamento e com plataformas de segurança foi realizada, garantindo que as transações bancárias pudessem ser processadas de forma rápida e segura.

Após o desenvolvimento, iniciou-se a fase de testes, onde foram realizados testes de performance, segurança e integridade dos dados. O Banco Bayport focou principalmente na realização de testes de carga, simulando grandes volumes de transações, para verificar como o sistema se comportava sob pressão. Esse cuidado foi crucial, pois a instituição lida com grandes quantidades de dados financeiros diariamente.

A fase final foi a implantação do sistema ERP, que foi realizada em etapas, para permitir a adaptação gradual dos funcionários e a minimização de riscos operacionais. A manutenção contínua do sistema também foi uma prioridade, garantindo que o sistema fosse constantemente atualizado e ajustado conforme novas exigências regulatórias ou operacionais surgissem.

#### **2.1.5 Redefinição de Processos dentro da Organização**

A implantação do ERP no Banco Bayport resultou em uma redefinição significativa dos processos organizacionais, especialmente nas áreas de gestão de crédito, controle de contas correntes e auditoria financeira. A automação proporcionada pelo ERP permitiu a eliminação de tarefas repetitivas e a integração de funções, reduzindo a redundância de processos. Como afirmam Stair e Reynolds (2019), a reengenharia de processos é uma etapa crítica na implementação de sistemas ERP, pois garante que as mudanças no fluxo de trabalho estejam alinhadas com as novas tecnologias e possam contribuir para a eficiência operacional.

A integração entre os departamentos também foi um dos aspectos mais impactados, uma vez que o sistema ERP proporcionou uma comunicação mais fluida entre as áreas de crédito, compliance, contabilidade e atendimento ao cliente. A partir de agora, todas as informações necessárias para o processo de concessão de empréstimos, por exemplo, estão centralizadas e acessíveis em tempo real para as equipes envolvidas. Isso melhorou significativamente o tempo de resposta e a qualidade da tomada de decisões.

Além disso, o processo de auditoria foi automatizado, permitindo que a gestão financeira fosse mais transparente e eficiente. O sistema ERP facilitou o controle de transações e a verificação de conformidade com as regulamentações bancárias, reduzindo o risco de erros ou fraudes.

A capacitação dos funcionários foi um passo essencial para garantir que as mudanças nos processos fossem absorvidas de forma eficaz. O treinamento contínuo assegurou que todos os colaboradores soubessem como utilizar as novas ferramentas e entendessem os novos fluxos de trabalho implementados pelo ERP.

Por fim, a implementação do ERP exigiu uma reavaliação da gestão de dados. Com a centralização das informações, o Banco Bayport conseguiu melhorar a precisão dos relatórios financeiros e otimizar o processo de planejamento estratégico, alinhando a tecnologia com as necessidades do mercado financeiro.



### **2.1.6 Aplicação do Sistema e Vantagens/Desvantagens**

A aplicação do sistema ERP no Banco Bayport trouxe várias vantagens para a organização. A principal delas foi a integração de processos e a centralização de dados, o que facilitou a gestão e a tomada de decisões. A automação de processos financeiros e a melhoria na eficiência operacional foram notáveis, resultando em redução de custos e aumento da produtividade. Como mencionam Laudon e Laudon (2019), a centralização das informações permite que todos os departamentos trabalhem com dados consistentes, otimizando os processos e melhorando a comunicação interna.

Outra vantagem importante foi a melhoria na segurança da informação, já que o sistema ERP permitiu a implementação de rigorosos controles de acesso e criptografia de dados, garantindo a proteção das informações sensíveis dos clientes. Além disso, a transparência financeira aumentou, o que facilitou as auditorias e a conformidade regulatória.

Entretanto, o sistema também trouxe algumas desvantagens. A resistência à mudança por parte de alguns funcionários foi um desafio, exigindo treinamentos constantes. A complexidade na customização do ERP também representou um custo adicional e atrasos no processo de implementação. Como afirmam O'Brien e Marakas (2011), as customizações em sistemas ERP exigem um planejamento minucioso para garantir que o sistema atenda às necessidades específicas da organização sem comprometer sua funcionalidade.

Outro desafio foi o custo elevado da implantação e da manutenção contínua do sistema, o que exigiu um grande investimento inicial e a contratação de uma equipe de TI dedicada.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1 Considerações finais**

A implantação do sistema ERP no Banco Bayport revelou a importância de um planejamento cuidadoso e de uma análise profunda das necessidades da organização antes da escolha da plataforma. A pesquisa, que envolveu o estudo das etapas de implementação e a coleta de dados por meio de relatórios e entrevistas, demonstrou que a adaptação do sistema às necessidades específicas do banco foi um fator crucial para o sucesso do processo. A integração das diversas áreas operacionais, como o controle de contas e a gestão de crédito, foi um dos principais benefícios identificados, pois permitiu maior eficiência na comunicação interna e no gerenciamento de informações.

Porém, o processo também evidenciou desafios, como a resistência inicial dos colaboradores e os custos elevados associados à customização do sistema ERP. Esses desafios foram superados com a capacitação contínua dos funcionários e o apoio constante da equipe de TI. A análise revelou que a participação ativa dos colaboradores e o treinamento adequado foram fundamentais para garantir que o sistema fosse utilizado de maneira eficaz e contribuísse para a reestruturação de processos internos. A implementação gradual também se mostrou uma estratégia eficaz para minimizar os riscos e permitir ajustes durante o processo.

A pesquisa evidenciou, ainda, que a centralização de informações e a automação de processos não apenas aumentaram a eficiência operacional, mas também proporcionaram uma maior transparência financeira, essencial para o cumprimento de regulamentos bancários e a tomada de decisões estratégicas. Embora o custo e a complexidade do processo de implantação tenham sido obstáculos consideráveis, os benefícios em termos de competitividade e inovação tecnológica compensaram os investimentos realizados. Assim, o sistema ERP se mostrou uma ferramenta valiosa para o Banco Bayport, contribuindo significativamente para a modernização de suas operações e melhoria no serviço ao cliente.

### **Referências bibliográficas**

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Sistemas de informação gerenciais: Enfoque empresarial*. Pearson.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Sistemas de informação gerenciais*. McGraw-Hill.

Stair, R., & Reynolds, G. (2019). *Princípios de sistemas de informação*. Cengage Learning.