**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](#_Toc195649695)

[1.1 Introdução 1](#_Toc195649696)

[1.1.1 Objectivo geral: 1](#_Toc195649697)

[1.1.3 Metodologia 1](#_Toc195649698)

[CAPÍTULO II: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA 2](#_Toc195649699)

[2.1 Aplicação de Sistemas de Informação: Caso de Implantação de um Sistema ERP no Banco Bayport 2](#_Toc195649700)

[2.1.1 Identificação do Sistema de Informação 2](#_Toc195649701)

[2.1.2 Processo de Implantação do Sistema de Informação 2](#_Toc195649702)

[2.1.3 Construção do Sistema de Informação 3](#_Toc195649703)

[2.1. 4 Fases do Desenvolvimento do Sistema de Informação 4](#_Toc195649704)

[2.1.5 Redefinição de Processos dentro da Organização 5](#_Toc195649705)

[2.1.6 Aplicação do Sistema e Vantagens/Desvantagens 6](#_Toc195649706)

[CAPÍTULO III 7](#_Toc195649707)

[3.1 Considerações finais 7](#_Toc195649708)

[Referências bibliográficas 8](#_Toc195649709)

## **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 Planejamento 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.