

**UNIVERSIDADE PAULISTA**  
**SEPI - SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL INTERATIVO**

**JOÃO REINALDO CARVALHO DE ALMEIDA**

**Projeto Integrado Multidisciplinar**  
**RECANTO DA SAUDADE CEMITÉRIO-PARQUE LTDA**

Belém  
2011

**JOÃO REINALDO CARVALHO DE ALMEIDA**

**Projeto Integrado Multidisciplinar  
RECANTO DA SAUDADE CEMITÉRIO-PARQUE LTDA**

Orientadora: Pamela Alves

Belém  
2011

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>PG 04</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>PG 05</b>
2.1	DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	PG 05
<b>3</b>	<b>PLANO DIRETOR DE INFORMATICA</b>	<b>PG 06</b>
3.1	SISTEMA DE INFORMAÇÃO DISTRIBUIDO	PG 06
3.1.1	Descrição do cenário atual nesta área	PG 06
3.1.2	Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito	PG 06
3.1.3	Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas	PG 07
3.2	SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA PROCESSOS PRODUTIVOS	PG 07
3.2.1	Descrição do cenário atual nesta área	PG 07
3.2.2	Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito	PG 08
3.2.3	Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas	PG 08
3.3	SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA PLANEJAMENTO ESTRATEGICO	PG 08
3.3.1	Descrição do cenário atual nesta área	PG 08
3.3.2	Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito	PG 09
3.3.3	Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas	PG 09
<b>4</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>PG 11</b>
<b>5</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>PG 12</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Recanto da Saudade Ltda, empresa privada de porte médio com foco no ramo de cemitério estabelecida na cidade de registro há 21 (vinte e um anos) atendendo a clientes da zona metropolitana de Belém e de outras cidades também, está dividida em quatro setores: Escritório Central, onde funcionam a parte administrativa, jurídica e financeira; Funerária, onde são atendidos os clientes que buscam seus serviços e/ou produtos; a Capela onde são realizados os velórios, como também, uma floricultura e loja de conveniência e o Cemitério onde são realizados os funerais. A empresa possui, também, dentro do Escritório Central, um setor de Tecnologia da Informação onde são processados os dados e emitidos todos os relatórios, boletos, notas fiscais etc. O presente trabalho descreve de forma resumida o papel do Gestor dentro da organização no que se refere à vendas e aquisição de produtos e/ou serviços. No capítulo 2 temos uma breve descrição da organização onde é apresentada a empresa com sua razão social, nome de fantasia etc., dados e fatos relevantes à sua origem, seus principais produtos e serviços, fornecedores e público alvo. Um organograma mostrando quem faz parte da alta direção e os diferentes elementos de sua estrutura organizacional. Apontamos, também aspectos relevantes do sistema de informações organizacional e técnicas de informática utilizadas na empresa e aplicativos e utilitários utilizados para auxiliar nos cálculos de custos/gastos. Temos também, uma breve avaliação da empresa com relação à economia e mercado, considerando a oferta e demanda de seus produtos; é feita uma análise da empresa com relação à sua estrutura de Sistemas de Informação mostrando a relação entre os sistemas legados que, anteriormente rodavam na empresa, com o que foi recentemente adquirido através de seus gestores, dando uma noção de como se espera obter a melhoria do sistema informacional da organização. No capítulo 3 apresentamos nossa conclusão evidenciando as contribuições da pesquisa feita na empresa mostrando a importância do papel do gestor para a melhoria dos processos dentro de uma organização.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa RECANTO DA SAUDADE CEMITÉRIO PARQUE LTDA com o nome de fantasia RECANTO DA SAUDADE, 06 (seis) sócios, CNPJ 04.709.150/0001-20 e Inscrição Estadual 15.225.443-9, fundada por seus gestores e proprietários em 1982, é o primeiro cemitério-parque da área metropolitana de Belém. O cemitério possui hoje mais de 15 mil lotes jazigos ocupados, num projeto para 50 mil. O lote jazigo é construído de concreto pré-moldado, pode ser no formato de duas ou apenas uma gaveta, dependendo da necessidade do cliente.

O Recanto da Saudade, situado na BR-316 município de Ananindeua, é o único da grande Belém, a ter certificado da ACEMBRA Associação dos Cemitérios do Brasil. Esse certificado só é dado aos cemitérios que se enquadram nos critérios de qualidade da associação. É dividido em 4 setores, sendo: **ESCRITÓRIO CENTRAL**, onde funcionam os setores administrativo, jurídico, financeiro e RH da empresa; **FUNERÁRIA**, inaugurada em 1985, com o objetivo de disponibilizar aos seus clientes todo conforto, rapidez e economia que são necessários para amenizar o sofrimento na hora da partida de um ente querido. A Funerária da Saudade utiliza profissionais altamente treinados e uma frota de carros adaptados para obter a satisfação de seus clientes; **CAPELA**, o complexo possui 3 capelas ecumênicas, onde são realizadas os velórios; uma floricultura e uma loja de conveniência. Confortáveis suítes são disponibilizadas àqueles que pernoitam na capela, além de um completo café da manhã que é servido diariamente; **CEMITÉRIO**, além dos lotes/jazigos o cemitério-Parque possui: **Ossuário**, com 340 gavetas, destinados a guardar perpetuamente ossos exumados ou cinzas de pessoas falecidas. Após 5 anos ocupando um jazigo do cemitério, o cliente tem a opção de retirar os restos mortais de sua gaveta e colocá-los no ossuário, a fim de liberar um espaço no lote jazigo. As gavetas dos ossuários possuem tampas em granito, com placa de identificação; **Capela de Velório**, são ao todo 3(três) capelas que fazem parte do complexo, cada uma delas possuem suítes climatizadas, com tv e frigobar, onde os familiares de falecidos desfrutam de total conforto e tranquilidade, amenizando o transtorno da perda do seu ente querido.

### **3. PLANO DIRETOR DE INFORMATICA**

#### **3.1. SISTEMA DE INFORMACAO DISTRIBUIDO**

##### **3.1.1 Descrição do cenário atual nesta área**

A empresa formada por pessoas distribuídas em diversos setores, departamentos e salas climatizadas, utiliza sistemas colaborativos de informação, que controlam toda a movimentação financeira, pessoal e contábil.

O processo de planejamento e a implementação de sistemas distribuídos visando a integração entre os software e hardware, para a viabilidade de venda e distribuição dos produtos e/ou serviços da empresa, está relacionado diretamente ao cenário atual da organização que é o seguinte:

A movimentação financeira, assim como o cadastro de clientes e seus beneficiários, emissão de recibos, notas fiscais, avisos, emissão de boletos etc. são controlados por um sistema interno desenvolvido em linguagem de programação Visual Basic com banco de dados access, utilizando a metodologia de programação estruturada, o qual encontra-se em fase de migração para o ERP da RM Sistemas que é um sistema corporativo integrado de gestão, orientado a objeto, com banco de dados Sql Server 2005. Este sistema tem o objetivo de informatizar os processos de empresas de todos os ramos e portes, e que foi adquirido recentemente junto à TOTVS. Por ser um sistema integrado, irá substituir todos os sistemas que, atualmente rodam na empresa.

##### **3.1.2 Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito**

Atualmente a empresa possui uma rede de microcomputadores e ambiente windows/servidor e windows/cliente, utilizando interfaces gráficas, facilitando sua utilização e a implantação do novo sistema em um ambiente de sistemas distribuído.

A infra-estrutura existente na empresa utiliza-se de recursos de hardware composto de 15 microcomputadores divididos entre 5 servidores e 10 máquinas desktop/cliente conforme a tabela abaixo:

<b>Tipo do Equipamento</b>	<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>
Servidor de Arquivos e Internet	Dual Core AMD Proc.1212 2.01GHz, 2GB RAM	1
Servidor de Banco de Dados	Intel Core 2 Quad 2.4GHz, 4GB RAM	3
Servidor Terminal Server(TS)	Intel Pentium 4, 3.0 GHz, 1GB RAM	1
Micro PC Desktop Cliente	Intel Pentium 4 3.2 GHz, 1GB RAM	10

### **3.1.3 Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas**

A infra-estrutura existente já permite que a empresa utilize o novo sistema integrado de gestão ERP em um ambiente de sistemas de informação distribuido posto que ele poderá ser implantado nos vários computadores existentes, conectados em rede, permitindo, assim, a comunicação e coordenação de suas ações.

## **3.2. SISTEMA DE INFORMACAO PARA PROCESSOS PRODUTIVOS**

### **3.2.1 Descrição do cenário atual nesta área**

O setor de Tecnologia da Informação do RECANTO DA SAUDADE possui um ramo voltado para o desenvolvimento de soluções de software. O principal objetivo deste setor consiste em atender as demandas internas da própria empresa referentes ao desenvolvimento de sistemas de apoio às diversas áreas da Instituição (RH, financeira, contabilidade, etc.) utilizando principalmente tecnologia de programação estruturada com linguagem de desenvolvimento Visual Basic e banco de dados Access.

No entanto, a demanda por funcionalidades adicionais nos sistemas de software da empresa excede muitas vezes a capacidade do setor responsável. Como consequência, os módulos e alterações dos sistemas são muitas vezes entregues com atraso enquanto que a pressa na entrega de soluções para as demandas invariavelmente resulta em produtos de baixa qualidade, com elevado número de defeitos.

Dentre os problemas apresentados pelos sistemas atuais, um deles é a falta de integração dos vários sistemas, provocando com isto re-trabalho e inserção de dados de forma manual.

### **3.2.2 Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito**

Com o processo de aquisição dos novos sistemas integrados de gestão (ERP) descrito anteriormente, esse cenário tende a mudar pois, o ERP que são sistemas que integram todos os dados e processos em um único sistema, adquirido recentemente pela empresa, já encontra-se em fase de implantação.

### **3.2.3 Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas**

Com esse investimento a empresa espera atender a todas as demandas de correções e melhorias em seus negócios além de ter um processo de gestão de demandas definido, corrigindo atrasos e implantando definitivamente a Tecnologia da Informação gerenciada em seu ambiente.

## **3.3. SISTEMA DE INFORMACAO PARA PLANEJAMENTO ESTRATEGICO**

### **3.3.1 Descrição do cenário atual nesta área**

A mudança de paradigma objetiva a crescente busca pelo aperfeiçoamento de seus processos, onde os mantenedores buscam a melhoraria e a modernização da sua administração e dos seus controles, com a elaboração ou implementação de um Planejamento Estrategico que envolva todas as suas necessidades administrativas e que sirva para integrar os seus processos e suas ações. A intenção é de acelerar os processos administrativos de todos os setores. Um objetivo secundário é o de melhorar a imagem da instituição, que às vezes fica um pouco abalada com os diversos problemas de falta de um planejamento que agilize esses processos, fornecendo um relacionamento mais moderno e confiável com seus clientes principais, ou seja, os adquirentes de produtos e contratantes de serviços.



Além disso, é objetivo que esse planejamento possa servir para automatizar todas as grandes e pequenas rotinas administrativas de forma que isto produza um alívio na carga de trabalho manual e burocrático que hoje se encontra na empresa.

### **3.3.2 Propostas de implantação no segmento anteriormente descrito**

O Recanto da Saudade tem um processo de faturamento diferenciado onde as cobranças e uso dos serviços estão diretamente relacionadas aos termos contratuais de quem adquire um lote-jazigo ou contrata um ou mais serviços. Por exemplo o plano Cedro IV é um plano funerário que permite o uso dos serviços somente se o beneficiário tiver mais de 21 anos ou for solteiro. Para que os beneficiários casados e menores de 21 anos tenham direito de uso, é necessário que se gere um lançamento de beneficiário extra gerando boleto diferenciado para pagamento. Para a agilização desses e dos outros processos existentes, a empresa adquiriu recentemente um sistema integrado de gestão empresarial ERP o qual encontra-se em fase de implantação.

A proposta da aquisição deste sistema é, além de proporcionar a melhoria na qualidade dos dados fornecidos pelo sistema, permitir um bom planejamento e gestão dos processos com relação aos serviços prestados ao cliente. Permitir a extração de dados estratégicos dentro e fora da empresa para apoio a políticas estratégicas permitindo a utilização de ferramentas como o Data Warehouse que integra os dados internos e externos e o Data Mining que fornecem mecanismos sofisticados para análise de dados permitindo a extração dos dados com perfis qualificados.

### **3.3.3 Possíveis resultados obtidos a partir das propostas idealizadas**

Obter um alto nível de controle sobre os processos e dados financeiros e administrativos é de vital relevância. Assim, a empresa necessita de uma mobilização estratégica visando atingir objetivos e comportamentos a longo prazo. Espera-se que com a implementação dessa estratégia empresarial, a empresa

possa antecipar o que fazer, quando fazer, quem deve fazer e com que recursos, a fim de atingir um objetivo num tempo predefinido, evitando perdas e desgastes de tempo e dinheiro, nos trazendo resultados rápidos, confiáveis e garantidos.

Por fim, agilizar os processos administrativos integrando as informações entre os setores de forma dinâmica, ágil e segura.

#### **4. CONCLUSÃO**

Criar parâmetros para as necessidades organizacionais através de processos é muito mais que documentar etapas de um modelo a se seguir, é customizar, qualificar e adaptar as necessidades do negócio às conformidades de alguns modelos e normas que nem sempre se encaixam as condições atuais da empresa. Por isso, moldar os padrões às condições da empresa, irá sempre requerer um zelo no sentido de adaptarmos da melhor forma tais processos para que se alcance a excelência no momento de sua execução. O papel do gestor é justamente ter a qualificação para aplicar tais modelos dentro da organização visando o seu desenvolvimento e permanência no mercado. Neste trabalho buscamos mostrar de uma maneira resumida a importância do gestor dentro de uma empresa. Isso foi evidenciado de uma forma clara e objetiva na pesquisa feita dentro da empresa Recanto da Saudade Ltda. Foi mostrado desde a descrição da organização até sua estrutura de Sistemas de Informação, e a atuação do gestor em cada fase desse projeto.

Para Fleury e Fleury (2001), a competência está baseada em conhecimentos, habilidades e atitudes do indivíduo que agregam valor social a ele e valor econômico à organização, por meio de um saber agir responsável e reconhecido, que implica em mobilizar, integrar e transferir conhecimentos, recursos e habilidades.

Não se pode negar que a técnica, assim como, praticamente tudo neste universo, possui um lado negativo. Se a técnica de gestão não for bem implantada ela tende a falhar e provocar atrasos e custos em projetos ou processos. Apesar disso é válida a conscientização das formas em que ela pode contribuir para o desenvolvimento de uma empresa, para isto basta que o gestor tenha competência, criatividade, iniciativa e liderança para, assim, ajudar sua equipe nas decisões a serem tomadas, possibilitando o efetivo controle de mudanças que favorecem o gerenciamento dos riscos e qualidade em um projeto.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Material de apoio: Conteúdo das aulas

Modelo de relatório do PIM

CARAVANTES, G. R. **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso, **Construindo o conceito de competência RAC**, Edição Especial 2001, p. 183-196, 2001.

GARVIN, D. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.