

MAXIMIZANDO A EFICIÊNCIA E LUCRATIVIDADE NO VAREJO: UMA ANÁLISE DO USO DO SISTEMA HIPER GESTÃO E SUAS VANTAGENS **MAXIMIZING EFFICIENCY AND PROFITABILITY IN RETAIL: AN ANALYSIS OF HIPER GESTÃO AND ITS ADVANTAGES**

Luís Henrique Marques Campos, Marcia Abdala²

¹ Acadêmico do Curso de Bacharelado em Administração

² Professora Mestre do Curso de Bacharelado em Administração

Resumo: O objetivo deste trabalho é fornecer uma investigação abrangente e fundamentada sobre o tema, oferecendo insights práticos e estratégicos para gestores e profissionais do setor varejista. Ao compreender melhor como os sistemas ERP, em especial o Hiper Gestão®, podem ser aproveitados para maximizar eficiência e lucratividade, o empreendedor estará amparado para enfrentar os desafios e oportunidades que o futuro do varejo reserva. Compreender como os sistemas ERP podem ser empregados estrategicamente no varejo não apenas identifica oportunidades de melhoria, mas também antecipa desafios e desenvolve soluções inovadoras. Os procedimentos adotados envolveram buscas em bases de dados acadêmicas renomadas, como Scopus, Web of Science e Google Scholar, seguidas por uma análise crítica e aprofundada dos materiais selecionados. A metodologia foi elaborada com rigor metodológico, seguindo princípios estabelecidos na literatura acadêmica, garantindo a consistência e a replicabilidade do estudo. A relevância desta pesquisa reside na urgência crescente das empresas varejistas em se adaptarem às demandas do mercado em constante evolução. A análise bibliográfica proporcionou insights valiosos sobre as vantagens potenciais dos sistemas ERP, que vão desde a integração de dados até a automação de processos, contribuindo para a eficiência e lucratividade no varejo.

Palavras-chave: Gestão no varejo. Melhoria de Desempenho. Otimização de processos.

Abstract: In this study, we investigated the relationship between the use of ERP (Enterprise Resource Planning) systems in retail and their influence on operational efficiency and profitability of organizations. The context of retail is characterized by the relentless pursuit of efficiency and profitability, where effective management is decisive for the success of companies. ERP systems emerge as powerful solutions to optimize processes and enhance results in this sector. The study is based on a systematic literature review, covering a wide range of academic and technical sources related to the topic. The sample includes works from the 1990s to the present day, ensuring the representativeness and currency of the analyzed information. The procedures involved exhaustive searches in renowned academic databases, such as Scopus, Web of Science, and Google Scholar, followed by a critical and in-depth analysis of the selected materials. The methodology was developed with methodological rigor, following principles established in the academic literature, ensuring the consistency and replicability of the study. The relevance of this research lies in the growing urgency of retail companies to adapt to the demands of the constantly evolving market. Understanding how ERP systems can be strategically employed in retail not only identifies opportunities for improvement but also anticipates challenges and develops innovative solutions. The literature analysis provided valuable insights into the potential advantages of ERP systems, ranging from data integration to process automation, contributing to efficiency and profitability in retail. This study provides a comprehensive and well-founded investigation into the topic, offering practical and strategic insights for managers and professionals in the retail sector. By better understanding how ERP systems can be leveraged to maximize efficiency and profitability, entrepreneurs will be prepared to face market challenges and opportunities.

Keywords: Retail Management. Performance Improvement. Process Optimization.

1 Introdução

Neste momento, adentra-se no âmago de uma questão fundamental para o universo do varejo: a busca incessante pela eficiência e lucratividade. A gestão eficaz neste setor não apenas determina a sobrevivência, mas também o sucesso duradouro das empresas. É nesse contexto que o uso de sistemas de Gestão Empresarial Integrada (ERP) emerge como uma solução poderosa para otimizar processos e potencializar resultados.

Este estudo visa explorar a relação entre o uso de sistemas ERP no varejo e sua influência na eficiência operacional e na lucratividade das organizações. Para tanto, fez-se uma análise detalhada das vantagens oferecidas por esses sistemas, com foco especial em um estudo de caso do Hiper Gestão®, uma empresa que se destaca pela excelência na implementação e utilização dessas tecnologias.

A relevância desta pesquisa reside na urgência crescente das empresas varejistas em se adaptarem às demandas do mercado em constante evolução. Ao se compreender como os sistemas ERP podem ser empregados de forma estratégica no contexto do varejo, pode-se não apenas identificar oportunidades de melhoria, mas também antecipar desafios e desenvolver soluções inovadoras.

A revisão bibliográfica realizada sobre o tema proporcionou insights valiosos, destacando a amplitude das vantagens potenciais dos sistemas ERP, que vão desde a integração de dados até a automação de processos, passando pela melhoria da precisão nas previsões de demanda e pela agilidade na tomada de decisões. Este estudo também se fundamenta em pesquisas anteriores que exploraram temas semelhantes, fornecendo uma estrutura teórica robusta para a análise que se seguirá.

Por fim, o objetivo deste trabalho é fornecer uma investigação abrangente e fundamentada sobre o tema, oferecendo insights práticos e estratégicos para gestores e profissionais do setor varejista. Ao compreender melhor como os sistemas ERP, em especial o Hiper Gestão®, podem ser aproveitados para maximizar eficiência e lucratividade, o empreendedor estará amparado para enfrentar os desafios e oportunidades que o futuro do varejo reserva.

2 Material e Métodos

O presente estudo adotou uma abordagem de revisão bibliográfica sistemática, cujo propósito principal foi analisar minuciosamente o uso de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) no contexto do varejo, além de identificar suas vantagens e implicações. Esse método é reconhecido por sua capacidade de integrar e sintetizar informações provenientes de uma variedade de fontes, como artigos científicos, livros, relatórios técnicos, bem como outras publicações relevantes disponíveis em bases de dados acadêmicas e bibliotecas digitais. A escolha por essa metodologia se justifica pela necessidade de se obter uma compreensão abrangente e aprofundada do tema, bem como pela sua capacidade de fornecer insights valiosos para o avanço do conhecimento na área do varejo e sistemas ERP.

É importante destacar a relevância da revisão bibliográfica como uma etapa fundamental da pesquisa científica. Conforme destacado por Cooper (1998), esse processo desempenha um papel crucial na construção do conhecimento, permitindo aos pesquisadores contextualizar seus estudos dentro do corpo existente de literatura, identificar lacunas no conhecimento e estabelecer bases sólidas para futuras investigações. Além disso, conforme enfatizado por Webster e Watson (2002), a revisão bibliográfica oferece uma oportunidade única para a análise crítica de uma ampla gama de fontes, possibilitando uma compreensão mais profunda e abrangente

do tema em estudo.

A amostra utilizada nesta revisão bibliográfica foi composta por uma ampla variedade de fontes acadêmicas e técnicas relacionadas ao uso de sistemas ERP no contexto do varejo. Para garantir a representatividade e a abrangência da amostra, foram considerados trabalhos produzidos desde a década de 90 até os dias atuais. Essa abordagem permitiu abranger diferentes perspectivas teóricas e empíricas sobre o tema, bem como garantir a atualidade das informações analisadas.

O processo de revisão bibliográfica seguiu um protocolo metodológico composto por diversas etapas interligadas. Inicialmente, foram realizadas buscas exaustivas em bases de dados acadêmicas renomadas, como Scopus, Web of Science e Google Scholar, utilizando termos de busca relevantes, como "sistemas ERP", "varejo", "eficiência" e "lucratividade". Essa etapa inicial foi crucial para identificar um conjunto abrangente de publicações relevantes para o estudo em questão. Em seguida, os materiais selecionados foram submetidos a uma análise crítica e aprofundada, visando identificar tendências, lacunas no conhecimento e insights relevantes para a pesquisa. Essa análise incluiu a avaliação da qualidade metodológica dos estudos, bem como a síntese e a interpretação dos resultados.

3 Resultados e discussão

No vasto universo do varejo, a competição é acirrada e as demandas dos consumidores são cada vez mais exigentes. Nesse contexto, a busca pela eficiência e lucratividade se torna uma prioridade essencial para qualquer empresa que deseje não apenas sobreviver, mas prosperar. O varejo, como conceito, engloba uma gama diversificada de setores, desde lojas físicas tradicionais até o comércio eletrônico em constante expansão. Em meio a essa diversidade, uma ideia fundamental surge: a importância de entender profundamente o cliente e suas necessidades. Conforme destacado por Solomon *et al.* (2019, p. 48), "compreender as complexidades do comportamento do consumidor é fundamental para o sucesso no varejo moderno".

Para atender eficazmente essas demandas, é imperativo que os varejistas adotem estratégias inteligentes que maximizem a eficiência operacional e impulsionem a rentabilidade. Isso implica em uma abordagem holística que vai desde a gestão de estoque até a experiência do cliente no ponto de venda. Uma gestão eficiente do estoque, por exemplo, é crucial para evitar custos desnecessários associados ao armazenamento excessivo ou à falta de produtos em demanda. Segundo Kotler e Keller (2019, p. 345), "a gestão eficaz do estoque é fundamental para garantir a disponibilidade dos produtos certos no momento certo, evitando tanto a ruptura quanto o excesso de mercadorias."

Além disso, investir em tecnologias inovadoras pode oferecer vantagens significativas, desde sistemas de gestão de inventário até soluções de análise de dados avançadas que ajudam a entender melhor o comportamento do consumidor. A automação de processos também desempenha um papel importante na melhoria da eficiência, permitindo que os varejistas otimizem suas operações e aloquem recursos de forma mais estratégica. Segundo Davenport (2018, p. 112), "a automação de processos no varejo não só melhora a eficiência, mas também permite uma maior precisão e consistência nas operações."

Entretanto, a eficiência no varejo não se resume apenas a aspectos operacionais. A experiência do cliente desempenha um papel crucial na fidelização e no aumento das vendas. Portanto, é essencial criar ambientes de compra atraentes e personalizados, onde os consumidores se sintam valorizados e atendidos de maneira excepcional. Isso pode envolver desde o design da loja até o treinamento da equipe

de vendas, garantindo que todos os pontos de contato com o cliente sejam consistentes e positivos. De acordo com Pine e Gilmore (2019, p. 76), "a experiência do cliente é o novo campo de batalha competitivo, onde as empresas podem diferenciar-se e criar valor único para os consumidores".

Ao mesmo tempo, não se pode negligenciar a importância de uma estratégia de precificação inteligente. A precificação adequada dos produtos pode influenciar diretamente a percepção de valor pelo cliente e impactar significativamente as margens de lucro. Portanto, é essencial realizar análises de mercado detalhadas e estar atento às tendências do setor para garantir que os preços sejam competitivos, mas também rentáveis. De acordo com Nagle e Holden (2019, p. 98), "a precificação estratégica é fundamental para a rentabilidade no varejo, pois influencia diretamente a demanda e a percepção de valor pelo cliente."

Em suma, maximizar a eficiência e lucratividade no varejo é uma jornada complexa que requer uma abordagem integrada e focada no cliente. Desde a gestão eficiente do estoque até a criação de experiências de compra excepcionais, cada aspecto do negócio desempenha um papel crucial na busca pelo sucesso. Ao adotar estratégias inovadoras e investir em tecnologias disruptivas, os varejistas podem se posicionar de forma mais competitiva em um mercado em constante evolução

A competição vai além dos concorrentes tradicionais, incorporando outras forças ao ambiente das organizações, como o poder de negociação dos clientes, dos fornecedores, a possibilidade de novos concorrentes e a ameaça de produtos substitutos. No segmento de varejo alimentar, por exemplo, o departamento de compras assume um papel crucial na redução de custos, representando, segundo Parente (2014), o fator mais relevante nos demonstrativos financeiros e na mensuração dos níveis de serviço, com as compras correspondendo a 70% dos custos relacionados aos produtos vendidos.

Com o reconhecimento crescente de suas potencialidades, o setor de compras tem gradualmente assumido um papel mais estratégico, alinhando suas atividades aos objetivos da organização. Para tanto, vem desenvolvendo-se com o uso de ferramentas cada vez mais complexas, principalmente ao adotar a tecnologia para o gerenciamento do volume de dados. O departamento de compras ganhou destaque a partir da crise do petróleo nos anos 60, o que impulsionou as empresas a validar suas decisões de compras como cruciais para a sobrevivência organizacional. Nesse contexto, o setor de compras foi estabelecido como um elemento relevante para a estratégia organizacional (Campos, 2015).

É importante que o setor de compras alinhe seus objetivos aos de outros departamentos, como produção, marketing e vendas, estruturando estrategicamente seus objetivos de forma holística dentro da organização (Martins *et al.*, 2011). Segundo Dias (2009), o setor de compras é indispensável para as organizações, ressaltando seus objetivos principais de suprir demandas, planejar quantidades e gerenciar estoques de forma eficiente.

As compras representam uma parcela significativa da receita bruta das organizações, com pequenos descontos refletindo de forma lucrativa nos resultados (Simões; Michel, 2004). Fatores externos e internos podem impactar o desenvolvimento do setor de compras, exigindo adaptação e flexibilidade por parte das organizações (Baily *et al.*, 2000).

Nogueira (2013) observa a importância da estruturação de departamentos de compras para atender às demandas dos demais setores organizacionais. A gestão de compras busca gerar valor para as organizações através de uma relação estratégica com os fornecedores (Mitsutani, 2014). A metodologia do *Strategic Sourcing* promove

compras estratégicas, considerando a análise holística da organização e a redução de custos (Pasquale, 2012). Em síntese, o setor de compras evoluiu ao longo da história e continua a se estabelecer como fonte de diferenciação competitiva, sendo crucial para impactar resultados financeiros e agregar valor aos processos organizacionais, impulsionado por modelos e ferramentas de gestão cada vez mais inovadores e complexos.

A conjuntura atual desafia as organizações varejistas a buscarem constantemente meios de se destacar em um mercado cada vez mais competitivo. Nesse contexto, é crucial ter acesso a dados confiáveis e a uma interface que permita manipular e analisar esses dados, a fim de facilitar uma tomada de decisão rápida e precisa (Turban, 2009).

Os sistemas ERP representam uma integração de sistemas de informação gerencial que apoiam o processo decisório das organizações, enfatizando a importância da qualidade e relevância das informações fornecidas (Casalinho *et al.*, 2009).

A evolução dos sistemas de informação ao longo dos anos se baseia em três atividades fundamentais: entrada, processamento e saída. A entrada consiste na coleta de dados brutos, enquanto o processamento tem o objetivo de torná-los significativos e úteis. Por fim, a saída entrega essas informações às partes interessadas, acompanhadas de feedbacks para avaliação e correção, conforme ressaltado por Laudon e Laudon (2014).

3.1. A Timeline do sistema ERP e o desenvolvimento de suas características

A partir da década de 1990, os sistemas ERP surgiram como uma evolução do MRP II, ampliando seu escopo para abranger o gerenciamento dos recursos empresariais em todas as áreas funcionais, promovendo uma visão holística da empresa, como apontam Corrêa (1999) e Hehn (1999). Esses sistemas, segundo Cunha (1998), representam um modelo de gestão baseado em sistemas de informação, integrando todas as áreas da empresa e fornecendo informações confiáveis para o processo decisório.

Davenport (1998) destaca que os sistemas ERP melhoram o fluxo de dados entre os setores da empresa, resultando em maior velocidade de resposta e produtividade. Miltello (1999) observa que esses sistemas controlam a organização como um todo, gerenciando áreas sensíveis como administração de custos e estoques. Buckhout (1999) os descreve como ferramentas que tornam as atividades da empresa mais eficientes, integrando dados-chave e comunicação interna.

Souza (2000) ressalta que os sistemas ERP oferecem uma série de atrativos, como a reengenharia de processos e a inovação tecnológica. Além disso, destacam-se por incorporar modelos de negócios considerados melhores práticas. A integração de processos de negócio consolidados no mercado é uma vantagem significativa desses sistemas, como observado pelo mesmo autor.

A partir da década de 2000, a implementação dos sistemas ERP passou a impactar todas as dimensões organizacionais, interferindo na cultura, estrutura e tecnologia das empresas, como apontado por Lima (2000) e Mendes (2002). Esses sistemas representam uma integração de sistemas de informação comerciais, oferecendo suporte a diversas atividades empresariais, conforme conceituado por Souza (2003).

Com a crescente importância dos dados e da tecnologia na tomada de decisões empresariais, Turban (2009) enfatiza a necessidade de acesso a dados confiáveis e

uma interface para sua manipulação e análise rápida. Nesse sentido, os ERPs, como sistemas de informação gerencial, desempenham um papel crucial, conforme destacado por Casalinho *et al.* (2009).

A partir de meados dos anos 2010, a construção e implementação de sistemas ERP tornaram-se foco de estudo devido aos desafios associados a esses projetos. Abu-Shanab, Abu-Shehab e Khairallah (2015) apontam que esses sistemas são suscetíveis a falhas devido à sua complexidade e custo elevado de implementação. Sousa e Barros Neto (2020) ressaltam a importância do planejamento e escolha correta da arquitetura do sistema para o sucesso do projeto.

Em suma, a evolução dos sistemas ERP ao longo das décadas reflete a busca contínua das organizações por ferramentas que promovam a integração, eficiência e agilidade na gestão de recursos e processos. Porém, os desafios associados à implementação desses sistemas destacam a importância de uma abordagem cuidadosa e estratégica para garantir seu sucesso.

Ao longo da história, as empresas têm utilizado diversas ferramentas para gerenciar seus estoques, desde técnicas manuais até soluções avançadas de tecnologia da informação, como os ERPs. O objetivo dessas ferramentas é otimizar a gestão de recursos e garantir a disponibilidade de produtos para atender à demanda do mercado (Peci, 2012).

Diante da busca constante por melhores resultados e uma gestão mais eficiente do estoque, as empresas nacionais têm buscado maneiras de se manterem competitivas e em constante ascensão. Nesse contexto, a melhoria da produtividade no processo de gestão de materiais emerge como uma estratégia fundamental. Dentre as várias ferramentas e metodologias disponíveis para aprimorar os processos e reduzir desperdícios e custos, destaca-se o conceito de gestão da qualidade. (Carvalho; Paladini, 2015).

Ziviani, Ferreira e Silva (2015) enfatizam a velocidade sem precedentes com que as informações circulam atualmente e ressaltam a importância de compreender as oportunidades e desafios do mercado para o crescimento empresarial. Consequentemente, para esses autores, é crucial que os profissionais em todos os níveis organizacionais possam tomar decisões rápidas, embasadas em dados, destacando assim a informação como elemento fundamental nesse processo.

Os Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs) emergem como uma ferramenta indispensável para a gestão eficaz dessas informações, oferecendo uma plataforma integrada para coletar, armazenar e processar dados de diversas fontes dentro da organização. Essa capacidade de centralização e consolidação das informações é crucial para garantir a consistência e a precisão dos dados utilizados no processo decisório.

Turban *et al.* (2020) corroboram a importância de estar ciente das informações sobre a empresa e o mercado, especialmente em um ambiente empresarial altamente competitivo e em constante mudança. Nesse contexto, o uso eficaz de um SIG torna-se fundamental para assegurar a vantagem competitiva e a sustentabilidade das organizações.

Dentre os diversos modelos de SIG, destaca-se o ERP (Enterprise Resource Planning), definido por Corrêa (1997) como um conjunto integrado de módulos de informação que apoiam o processo de tomada de decisão em todos os setores da empresa a partir de uma base de dados única e integrada. Zwicker e Souza (2003) complementam, descrevendo os ERPs como pacotes de software comerciais destinados a suportar as operações de uma empresa industrial, abrangendo suprimentos, manufatura, manutenção, administração financeira, contabilidade,

recursos humanos, entre outros.

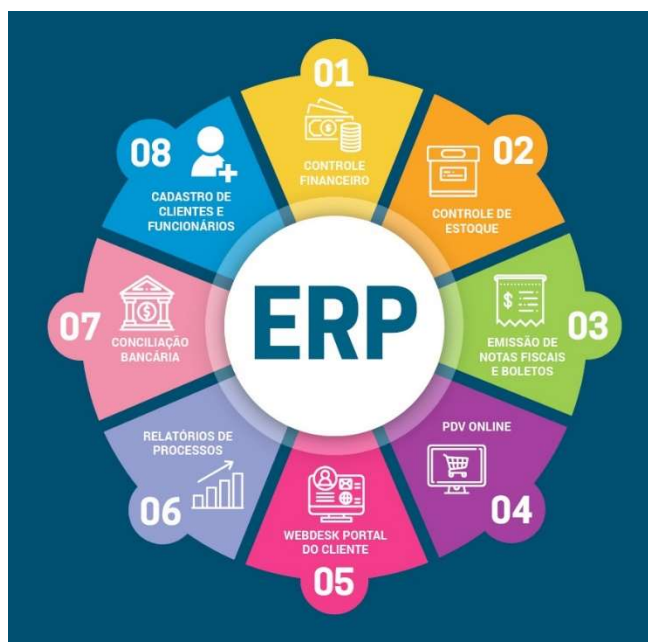
Corrêa *et al.* (2007) delineiam os diferentes módulos que compõem um ERP, incluindo operações e *supply chain*, financeiro/contábil e gestão de recursos humanos. Esses sistemas oferecem uma série de benefícios e melhorias nos negócios, conforme apontado por Stamford (2008), Valentim *et al.* (2014) e Slack *et al.* (2015), como fluxo contínuo e consistente de informações, otimização da capacidade de fazer negócios globalmente, melhoria de processos orientados por informações em tempo real e capacidade aprimorada de tomada de decisões rápidas e confiáveis, proporcionando vantagem competitiva no mercado.

A incorporação do sistema de *Enterprise Resource Planning* (ERP) demanda modificações profundas tanto na cultura organizacional quanto nas práticas operacionais das empresas. Segundo Neto (2019), a implementação de um ERP não se restringe a uma simples atualização tecnológica, mas representa um processo de metamorfose organizacional. O autor destaca diversos benefícios associados à adoção do ERP, tais como: melhoria na comunicação, produtividade e eficiência facilitação do fluxo de informações entre todos os setores da empresa, redução da redundância de tarefas e da burocracia por meio da automatização de processos, capacidade de adaptação a mudanças futuras, conferindo à empresa agilidade e robustez, disponibilização de um histórico detalhado de todas as transações, possibilitando a análise de dados relevantes em cada área de atuação.

Essas diferentes perspectivas destacam a importância do ERP como uma ferramenta fundamental para a gestão empresarial contemporânea. Ao integrar sistemas, processos e informações, o ERP proporciona uma visão ampla e unificada da organização, favorecendo a eficiência, a tomada de decisões embasadas e a adaptação às dinâmicas do mercado (Figura 1).

Os sistemas ERP são reconhecidos pela sua abordagem modular, que permite uma adaptação eficiente às diversas áreas e processos de uma empresa. Segundo Gaspar (2012), cada módulo contém informações específicas de uma área funcional, e a integração entre esses módulos viabiliza uma tomada de decisões abrangente e aprimora os processos operacionais.

Figura 1. ERP (Sistema Integrado de Gestão Empresarial).



Fonte: AVMB, 2020.

Conforme destacado por Corrêa *et al.* (2007), um ERP é composto por uma variedade de módulos que englobam áreas-chave da empresa, tais como: Módulos relacionados a Operações e *Supply Chain*: Este conjunto de módulos engloba atividades como vendas, MRP (*Material Requirement Planning* - Planejamento das Necessidades de Materiais), PMP (Programa Mestre de Produção), compras, controle de estoques, engenharia, gerenciamento de transporte, gerenciamento de projetos e suporte à produção. Cada um desses módulos tem o propósito de aprimorar a eficiência e o gerenciamento de suas respectivas áreas, assegurando um fluxo otimizado de materiais, controle de produção e entrega de produtos ou serviços.

Já em um módulo Financeiro/Contábil, estes abarcam atividades como contabilidade geral, contas a pagar e a receber, faturamento, gestão de caixa e ativos. Eles proporcionam uma visão financeira completa da empresa, permitindo um controle efetivo das transações financeiras, a geração de relatórios precisos e a análise financeira para embasar decisões estratégicas (Laudon; Laudon, 2019).

O módulo de Gestão de Recursos Humanos, trata das atividades relacionadas à gestão de pessoal e folha de pagamento, incluindo funções como recrutamento e seleção, registro de funcionários, controle de presença e horas trabalhadas, benefícios, entre outros. O módulo de RH do ERP facilita a administração dos recursos humanos da empresa, garantindo conformidade com as políticas e regulamentações trabalhistas, além de permitir um melhor gerenciamento dos talentos e das informações dos funcionários (O'brien; Marakas, 2011).

3.2 Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) no varejo

Na otimização de processos empresariais, especialmente no setor de varejo. Eles integram diversas funções de negócios em um único sistema unificado, promovendo uma visão holística das operações e facilitando a tomada de decisões estratégicas (Silva; Oliveira, 2020). A implementação de um ERP pode transformar a gestão de estoque, vendas, compras, contabilidade e atendimento ao cliente, proporcionando inúmeros benefícios operacionais e financeiros (Pereira; Costa, 2021).

No varejo, a gestão eficiente do estoque é crucial para minimizar custos e maximizar a satisfação do cliente. Sistemas ERP, como o Hiper Gestão®, oferecem controle de estoque em tempo real, permitindo que os varejistas mantenham níveis de inventário otimizados e reduzam a incidência de produtos em falta ou em excesso (Santos *et al.*, 2019). Além disso, a centralização das informações de vendas e a integração com plataformas de e-commerce facilitam o monitoramento do desempenho de vendas e a identificação de tendências de mercado, contribuindo para decisões de compra mais informadas e estratégias de marketing mais eficazes (Ferreira; Almeida, 2018).

A automação de processos é um dos principais benefícios proporcionados pelos sistemas ERP no varejo. Ferramentas como o Hiper Gestão® automatizam tarefas repetitivas e administrativas, como pedidos de compra, faturamento e processamento de pagamentos, reduzindo a necessidade de intervenção manual e minimizando erros humanos (Rodrigues; Barbosa, 2019). Essa automação não apenas aumenta a eficiência operacional, mas também libera os funcionários para se concentrarem em atividades mais estratégicas, como o atendimento ao cliente e a análise de dados de vendas (Cardoso; Souza, 2020).

Os sistemas ERP também aprimoram significativamente a gestão financeira das empresas de varejo. Eles centralizam e automatizam processos contábeis, garantindo conformidade com as regulamentações fiscais e proporcionando maior precisão nos relatórios financeiros (Lima; Martins, 2022). Ferramentas avançadas de análise e relatórios permitem que os gestores obtenham insights detalhados sobre o desempenho financeiro, auxiliando na identificação de áreas de melhoria e na formulação de estratégias financeiras mais eficazes (Pereira; Costa, 2021).

Estudos de caso e pesquisas acadêmicas indicam que a implementação de sistemas ERP, como o Hiper Gestão®, resulta em ganhos operacionais e financeiros significativos para empresas de varejo. Por exemplo, empresas que adotaram o Hiper Gestão® relataram uma redução de até 30% nos custos operacionais e um aumento de 20% na eficiência dos processos de vendas e atendimento ao cliente (Gomes; Nascimento, 2021). Em resumo, a adoção de um ERP no varejo não apenas otimiza processos internos e reduz custos, mas também melhora a satisfação do cliente e apoia o crescimento sustentável e a inovação contínua das empresas (Silva; Oliveira, 2020).

3.2 .1 O Sistema Hiper Gestão®

A Hiper, uma empresa estabelecida desde 2012 no setor varejista, concentra seus esforços no desenvolvimento de soluções especializadas para gestão e vendas no comércio. Especializada em sistemas de ERP, a Hiper direciona seu foco para atender especificamente às demandas dos pequenos empreendedores, visando proporcionar uma gestão eficiente do negócio. Seu sistema, devidamente habilitado para atender a diversidade do comércio, desde lojas de vestuário, alimentos e produtos variados até estabelecimentos com serviços específicos, simplifica a administração ao automatizar tarefas e agilizar processos relacionados a questões fiscais e financeiras. Esta abordagem técnica visa otimizar o tempo dos gestores, permitindo-lhes concentrar-se em estratégias de venda ou em aspectos pessoais, minimizando a necessidade de horas extras após o expediente (HIPER SOFTWARE, 2022).

A adoção do Hiper Gestão® pode trazer vários ganhos para as empresas de varejo, tais como: Redução do tempo gasto em tarefas manuais e aumento da produtividade através da automação de processos (Cardoso; Souza, 2020); otimização do estoque, melhor gestão de compras e eficiência operacional resultando em custos operacionais menores (Gomes; Nascimento, 2021); acesso a dados e relatórios detalhados permite decisões mais informadas e estratégicas (Pereira; Costa, 2021) e processos mais eficientes e um melhor atendimento resultam em uma experiência superior para o cliente e maior fidelização (Santos *et al.*, 2019).

Pesquisas anteriores indicam resultados positivos com a implementação do Hiper Gestão® no varejo. Silva e Oliveira (2020) destacam a centralização e coordenação eficaz de funções de negócios, proporcionando uma visão unificada das operações. Santos *et al.* (2019) relatam que o controle de estoque em tempo real proporcionado pelo Hiper Gestão® otimiza os níveis de inventário, reduzindo custos e melhorando a satisfação do cliente. Ferreira e Almeida (2018) ressaltam a automação de processos e a consequente minimização de erros humanos e aumento da produtividade.

Além disso, estudos de caso indicam que empresas que implementaram o Hiper Gestão® observaram uma redução de até 30% nos custos operacionais e um aumento

de 20% na eficiência dos processos de vendas e atendimento ao cliente. A gestão de estoque em tempo real proporcionou uma redução de 25% nas rupturas de estoque e um aumento de 15% na satisfação dos clientes (Gomes; Nascimento, 2021).

A implementação do Hiper Gestão® no setor de varejo resulta em operações mais eficientes, custos reduzidos e uma experiência superior para o cliente, apoiando o crescimento sustentável e a inovação contínua do negócio. A literatura revisada confirma que outros pesquisadores já desenvolveram trabalhos com o Hiper Gestão® para o varejo, relatando resultados positivos significativos. Portanto, o Hiper Gestão® se apresenta como uma solução ideal para pequenos e médios varejistas que buscam otimizar suas operações e crescer de forma sustentável.

O sistema Hiper Gestão® representa uma solução abrangente para empresas que buscam aprimorar sua gestão empresarial. Com foco em pequenas e médias empresas, o Hiper Gestão® oferece funcionalidades essenciais, incluindo controle de vendas e estoque, cadastro detalhado de clientes e produtos, gestão financeira integrada e emissão ilimitada de notas fiscais de produtos (NF-e). Além disso, o sistema possibilita a gestão de comissões de vendas e oferece mais de 60 relatórios para análise e tomada de decisões estratégicas. Com a flexibilidade de funcionar tanto online quanto offline, e com treinamento e suporte prestados por parceiros regionais qualificados, o Hiper Gestão® permite às empresas gerenciar uma ou mais lojas de forma eficiente. Adicionalmente, são oferecidos opcionais como boletos bancários, aplicativo de vendas, nota fiscal de serviços, conta digital, maquininha de cartão e TEF, ampliando ainda mais suas funcionalidades e adaptando-se às necessidades específicas de cada negócio (Laudon; Laudon, 2019; Shang; Seddon, 2002) (Figura 2).

Figura 2. Atribuições de um ERP.



Fonte: ZEEV, 2024.

O Hiper Gestão® é um software ERP desenvolvido pela Stone, uma empresa brasileira de tecnologia financeira. Esse sistema é uma solução completa para a gestão de pequenos e médios negócios, oferecendo funcionalidades como controle de vendas, estoque, cadastro de clientes e produtos, gestão financeira, emissão de notas fiscais, entre outras. O Hiper Gestão® foi projetado para atender às

necessidades específicas do varejo, proporcionando uma visão integrada e eficiente das operações do negócio. Ele permite automatizar tarefas rotineiras, agilizar processos e fornecer informações precisas para a tomada de decisões estratégicas. Além disso, o sistema é intuitivo e de fácil utilização, o que facilita sua implementação e adoção por parte dos usuários (Turban; Pollard; Wood, 2018).

Desde seu lançamento, o Hiper Gestão® tornou-se uma ferramenta essencial para gestores e empreendedores que buscam uma gestão eficiente e integrada de seus negócios no setor varejista. Através da automação de processos e da centralização de informações, o Hiper Gestão® oferece uma visão panorâmica das operações do negócio, permitindo uma tomada de decisão mais assertiva e estratégica. As funcionalidades e vantagens do Hiper Gestão® incluem controle de vendas e estoque, cadastro de clientes e produtos, gestão financeira integrada, emissão de notas fiscais eletrônicas, relatórios gerenciais e análises, facilidade de uso e implementação (IDC, 2022).

O sistema Hiper Gestão® apresenta uma série de vantagens quando comparado a outros sistemas de ERP disponíveis para o setor de varejo. Em primeiro lugar, destaca-se pela simplicidade e usabilidade. A interface do Hiper Gestão® é intuitiva e fácil de navegar, o que facilita o treinamento de funcionários e reduz o tempo necessário para a adaptação ao sistema. Além disso, os fluxos de trabalho são simplificados, permitindo que as tarefas diárias sejam realizadas de forma mais eficiente (Laudon; Laudon, 2019).

Uma das principais vantagens do Hiper Gestão® é a sua especialização no varejo. O sistema oferece funcionalidades específicas para o setor, como controle de estoque, gestão de vendas, emissão de cupons fiscais e integração com diversas formas de pagamento. Essa especialização permite que o Hiper Gestão® se adapte a diferentes tipos de negócios dentro do varejo, desde pequenas lojas até grandes redes de franquias (Gattiker; Goodhue, 2005) (Figura 3).

Figura 3. Tela demonstrativa do site do Hiper Gestão sobre facilidades de gestão.



Fonte: Hiper, 2024.

Outro ponto forte do Hiper Gestão® é a sua capacidade de integração e automação. O sistema facilita a integração com outras plataformas e sistemas, como soluções de e-commerce, marketplaces e sistemas de contabilidade. Além

disso, muitos processos manuais podem ser automatizados, como o controle de estoque e a geração de relatórios, o que economiza tempo e reduz erros (Turban; Pollard; Wood, 2018).

O suporte técnico e as atualizações regulares são outros aspectos importantes do Hiper Gestão®. O sistema oferece um suporte técnico eficaz e acessível, com atendimento ágil para resolver problemas e dúvidas. Além disso, o Hiper Gestão® recebe atualizações frequentes, incorporando novas funcionalidades e melhorias, e garantindo que esteja sempre em conformidade com as regulamentações fiscais e tributárias (Deloitte, 2022).

Em termos de custos e escalabilidade, o Hiper Gestão® oferece um modelo de preço flexível, com planos de assinatura que podem se ajustar às necessidades e ao orçamento do negócio. Isso permite que tanto pequenas empresas quanto grandes redes utilizem o sistema. Além disso, o Hiper Gestão® é escalável, podendo crescer junto com o negócio e oferecendo recursos adicionais conforme a necessidade de expansão (IDC, 2022).

Os recursos de relatórios e análises do Hiper Gestão® são também bastante robustos. O sistema gera relatórios detalhados sobre vendas, estoque, desempenho de produtos e outras métricas essenciais para a gestão eficiente do varejo. Além disso, permite monitorar o desempenho em tempo real, ajudando na tomada de decisões mais informadas e ágeis (Figura 4) (Shang; Seddon, 2002).

Figura 4. Tela do site da Hiper Gestão® demonstrando as facilidades de relatórios para acompanhamento e gestão de diversos setores de uma empresa.



Fonte: Hiper, 2024.

Por fim, o Hiper Gestão® oferece comodidade e mobilidade. O sistema possibilita o acesso remoto, permitindo que os gestores acompanhem o negócio de qualquer lugar. Além disso, conta com uma versão mobile, que facilita a gestão e o acompanhamento das operações através de dispositivos móveis (Laudon; Laudon, 2019).

Essas vantagens fazem do Hiper Gestão® uma solução robusta e eficiente para o setor varejista, proporcionando maior controle, eficiência e suporte ao crescimento dos negócios (O'brien; Marakas, 2011).

A implementação do Hiper Gestão® no setor de varejo oferece várias vantagens significativas, melhorando a eficiência operacional e a tomada de decisões. Segundo Silva e Oliveira (2020), ele centraliza funções de negócios, como contabilidade,

estoque, vendas e recursos humanos, proporcionando uma visão unificada das operações. Além disso, o controle de estoque em tempo real otimiza os níveis de inventário, reduzindo custos e melhorando a satisfação do cliente, como discutido por Santos *et al.* (2019).

A automação de processos é outra vantagem importante, minimizando erros humanos e aumentando a produtividade ao automatizar tarefas como pedidos e faturamento (Ferreira; Almeida, 2018). As ferramentas de relatórios e análise do Hiper Gestão facilitam a geração de insights detalhados sobre vendas e tendências de mercado, apoiando decisões estratégicas informadas (Pereira; Costa, 2021). A gestão financeira também é aprimorada, com maior controle sobre despesas e receitas, e conformidade regulatória assegurada, reduzindo riscos de erros e fraudes (Lima; Martins, 2022).

O Hiper Gestão® é escalável, adaptando-se ao crescimento do negócio e integrando-se facilmente com operações de e-commerce, o que é vital para varejistas com presença online e física (Rodrigues; Barbosa, 2019). Em resumo, a adoção do Hiper Gestão® resulta em operações mais eficientes, custos reduzidos e uma experiência superior para o cliente, apoiando o crescimento sustentável e a inovação contínua do negócio (Cardoso; Souza, 2020). É uma solução excelente para pequenos e médios varejistas que buscam uma ferramenta especializada, acessível e rápida de implementar, com foco nas necessidades específicas do setor varejista (Gomes; Nascimento, 2021).

4 Considerações finais

A implementação de um sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) no setor de varejo proporciona diversas vantagens significativas, melhorando a eficiência operacional e a tomada de decisões. Entre os principais benefícios, destaca-se a gestão integrada, que centraliza e coordena funções de negócios, como contabilidade, estoque, vendas e recursos humanos, permitindo uma visão unificada das operações. Além disso, o controle de estoque em tempo real otimiza os níveis de inventário, reduzindo custos e melhorando a satisfação do cliente.

A automação de processos é outra vantagem crucial, minimizando erros humanos e aumentando a produtividade ao automatizar tarefas como pedidos e faturamento. As ferramentas de relatórios e análise oferecidas pelos sistemas ERP facilitam a geração de insights detalhados sobre vendas e tendências de mercado, apoiando decisões estratégicas informadas. A gestão financeira também é aprimorada, com maior controle sobre despesas e receitas, e conformidade regulatória assegurada, reduzindo riscos de erros e fraudes.

Os sistemas ERP são escaláveis, adaptando-se ao crescimento do negócio e integrando-se facilmente com operações de e-commerce, o que é vital para varejistas com presença online e física. A melhoria na cadeia de suprimentos e a capacidade de acessar informações remotamente, devido à hospedagem em nuvem, proporcionam maior flexibilidade e eficiência operacional. Em resumo, a adoção de um ERP no varejo resulta em operações mais eficientes, custos reduzidos e uma experiência superior para o cliente, apoiando o crescimento sustentável e a inovação contínua do negócio.

Neste contexto, o Hiper Gestão® da Stone se destaca como uma poderosa ferramenta para gestão empresarial, oferecendo funcionalidades abrangentes e vantagens significativas para os empreendedores do setor varejista. Com sua

capacidade de otimizar processos, centralizar informações e proporcionar uma visão ampla e integrada do negócio.

Ao comparar um ERP com o Hiper Gestão®, é evidente que cada um atende a diferentes necessidades empresariais. Os ERPs são ideais para empresas que necessitam de uma solução abrangente e integrada para gerenciar múltiplos aspectos do negócio, suportando crescimento e complexidade. O Hiper Gestão®, por outro lado, é uma escolha excelente para pequenos e médios varejistas que buscam uma solução especializada, acessível e rápida de implementar, com foco nas necessidades específicas do setor varejista.

Agradecimentos

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todas as pessoas que contribuíram para a realização deste trabalho. Em especial, agradeço a minha orientadora Marcia Schneider Abdala, pela orientação dedicada, apoio e incentivo ao longo deste processo. Agradeço profundamente aos meus familiares e amigos pelo apoio incondicional e incentivo durante toda essa jornada. Suas palavras de encorajamento foram fundamentais para superar os desafios encontrados. Por fim, expresso minha gratidão a todas as fontes de conhecimento que consultei e às instituições que disponibilizaram materiais relevantes para este estudo. Muito obrigado a todos que tornaram este trabalho possível.

Referências

ARDOSO, J.; SOUZA, A. A adoção de sistemas ERP no varejo e seus impactos na eficiência operacional. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 22, n. 3, p. 45-56, 2020.

BAILY, P. et al. **Compras: Princípios e Administração**. 8ª Edição. São Paulo: Atlas, 2000. 471 p.

BUCKHOUT, S.; FREY, E.; NEMEC JR., J. **Por um ERP eficaz**. HSM Management. p. 30-36, set./out. 1999.

CAMPOS, A. D. **Gestão de compras e negociação: processos, uso da tecnologia da informação, licitações e aquisições no terceiro setor**. 1ª edição. Pinheiros-SP: Editora Saraiva, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536530987/>. Acesso em: 25 mai. de 2024.

CARVALHO, M. M. DE; PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**. [s.l.] Elsevier, 2015.

CASALINHO, GILMAR D. AGOSTINI OLIVEIRA et. al. **Erp - Enterprise Resource Planning: O Impacto da Mudança Organizacional em Empresas do Setor Industrial**. XXIX ENEGEP, 2009.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N.; CAON, M. **Planejamento, Programação e Controle da Produção: MRP II/ERP: Conceitos, Uso e Implantação**. Atlas, 2007.

CORRÊA, HENRIQUE L, GIANESI, IRINEU G. N. E CAON, MAURO. **Planejamento, Programação e Controle da Produção: MRP II / ERP**. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

CUNHA, M. A. L. **Gestão integrada de processos de negócio**. Simpósio De Administração Da Produção, Logística E Operações Industriais. São Paulo: FGV, 1998. p. 184-194.

DAVENPORT, T. H. **Competindo com Análise: Como a Análise Competitiva Pode Tornar Sua Empresa Mais Rentável**. Elsevier. 2018.

DAVENPORT, T. H. **Putting the Enterprise into the Enterprise System**. Harvard Business Review, p. 121-131, 1998.

DELOITTE. **The Future of ERP: Trends in 2022 and Beyond**. Deloitte Insights, 2022.

DIAS, MARCO AURÉLIO P. **Administração de Materiais: Princípios, Conceitos e Gestão**. 6a Edição. São Paulo: Atlas, 2009. 360 p.

FERREIRA, M.; ALMEIDA, R. Automação de processos e produtividade no varejo. **Gestão & Tecnologia**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 101-114, 2018.

GATTIKER, T. F.; GOODHUE, D. L. **What Happens After ERP Implementation: Understanding the Impact of Interdependence and Differentiation on Plant-Level Outcomes**. *MIS Quarterly*, 2005.

GOMES, L.; NASCIMENTO, P. Implementação de sistemas especializados em pequenas e médias empresas de varejo. **Revista de Gestão e Tecnologia de Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 67-79, 2021.

HIPER SOFTWARE. **Soluções Especializadas para Gestão e Vendas no Comércio**. 2022.

IDC. **Worldwide SaaS and Cloud-Enabled Midmarket ERP Applications 2022 Vendor Assessment**. IDC MarketScape, 2022.

KOTLER, P., & KELLER, K. L. (2019). **Administração de Marketing**, 15ª ed. Pearson.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**. Pearson, 2019.

LAUDON, KENNETH C. E LAUDON, JANE P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LIMA, F.; MARTINS, E. Gestão financeira aprimorada com o uso de ERPs no varejo. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, Florianópolis, v. 19, n. 4, p. 89-102, 2022.

MELO, JOSÉ MICHEL DOS SANTOS. **Proposta de melhoria no uso do sistema ERP em uma empresa de vestuário masculino**. 2022. 53 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) — Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

MENDES, JULIANA VEIGA; ESCRIVÃO FILHO, EDMUNDO. **Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas**: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial. *Gestão & Produção*, v. 9, p. 277-296, 2002.

MITSUTANI, C. **Compras estratégicas**: construa parcerias com fornecedores e gere valor para seus negócios. 1ª edição. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.
Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502226340/>.
Acesso em: 25 abr. de 2024.

NAGLE, T., HOLDEN, R. (2019). **Estratégia e Tática de Preços: Um Guia Para Tomada de Decisões Econômicas e Competitivas**. Pearson.

NOGUEIRA, F. A. N. **Gestão de Compras: um estudo de caso**. 2013 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Management Information Systems**. McGraw-Hill, 2011.

PASQUALE, C. C. Strategic Sourcing. **Cadernos do Professor**, São Paulo, v.2, n.8, p. 1-17, mar. 2012. Disponível em:
http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/caderno_professor/pdf/20170417170421.pdf.
Acesso em: 29 mar. de 2024.

PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. [s.l.] Pearson, 2012.

PEREIRA, R.; COSTA, S. Ferramentas de análise e relatórios em sistemas ERP. **Revista de Tecnologia da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 34-47, 2021.

PIANCHÃO, M. M. de S. et al. A aplicabilidade dos processos gerenciais no setor de compras e seus reflexos na estratégia competitiva organizacional: Uma análise na empresa Distribuidora Y. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, [s.l.], v. 6, n. 10, p. 174-196, out. 2019. Disponível em:
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/aplicabilidade-dos-processos>. Acesso em: 21 abr. de 2024.

PINE II, B. J., GILMORE, J. H. (2019). **A Economia da Experiência: Um Novo Paradigma para Compreender a Mudança na Economia e na Sociedade**. Bookman Editora.

SANTOS, A.; LOPES, M.; RIBEIRO, J. Controle de estoque em tempo real e sua influência na satisfação do cliente. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 78-91, 2019.

SHANG, S.; SEDDON, P. B. Assessing and Managing the Benefits of Enterprise Systems: The Business Manager's Perspective. *Information Systems Journal*, 2002.

SILVA, T.; OLIVEIRA, L. Gestão integrada com ERPs no setor de varejo. **Revista de Gestão Empresarial**, Curitiba, v. 18, n. 3, p. 115-128, 2020.

SIMÕES, E.; MICHEL, M. Importância da gestão de compras para as organizações. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis**, Garça, v. 2, n. 3, p. 1-7, maio de 2004. VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisas em administração**. 11a Edição. São Paulo: Atlas, 2009. 100 p.

SOLOMON, M., DAHL, D. W., WHITE, K., ZAICHKOWSKY, J. L., & POLEGATO, R. (2019). **Comportamento do Consumidor: Comprando, Possuindo e Sendo (7a ed.)**. Bookman Editora.

SOUZA, CÉSAR ALEXANDRE DE; SACCOL, AMAROLINDA ZANELA. **Sistemas ERP no Brasil (Enterprise Resource Planning)**: Teoria e Casos. São Paulo: Atlas, 2003, 368 p.

SOUZA, CESAR ALEXANDRE DE. **Sistemas integrados de gestão empresarial: estudos de casos de implementação de sistemas ERP**. 2000. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

SOUZA, MATHEUS AUGUSTO SOARES. Gestão estratégica do setor de compras como fator diferencial de competitividade em supermercados. [manuscrito] / Matheus Augusto Soares Souza. - 2023.

TURBAN, E.; POLLARD, C.; WOOD, G. **Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability**. Wiley, 2018.

TURBAN, EFRAIM et al. **Business intelligence: Um enfoque gerencial para a inteligência do negócio**. Tradução Fabiano Bruno Gonçalves. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Bookman, 2009.