

Sumário

Esta dissertação enquadra-se no âmbito da realização do projecto dissertação de conclusão do Mestrado Integrado em Engenharia Industrial e Gestão da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP).

A Deloitte Consultores SA, é uma empresa integrante do grupo Deloitte Touche Tohmatsu fazendo parte de uma associação mundial de sociedades (Sociedades Membro) dedicadas à prestação de serviços profissionais de excelência, concentradas no serviço ao cliente sob uma estratégia global aplicada localmente em, aproximadamente, 140 países.

O projecto desenvolvido na dissertação é no contexto da consultoria, mais propriamente da implementação de sistemas de *Enterprise Resource Planning* (doravante ERP), em específico o SAP. É de salientar que a implementação de um sistema desta natureza implica uma reengenharia de processos e um estudo aprofundado do negócio que servirá.

Como em todos os projectos que se desenvolvem na Deloitte, foi dedicada uma atenção especial às eventuais dificuldades de implementação visíveis na gestão de risco e de âmbito e um seguimento efectivo da metodologia da empresa na implementação de sistemas ERP.

O projecto encontra-se dividido em duas partes fundamentais, resultado do cariz de negócio da Deloitte (consultoria – óptica de projecto), em que numa primeira parte se retrata a implementação de uma solução SAP BW/ SEM BPS de apoio ao controlo de gestão na Empresa X, e numa segunda parte um projecto de índole semelhante e maior dimensão na Empresa Y.

No que diz respeito ao trabalho propriamente desenvolvido, os objectivos do projecto dissertação podem ser sintetizados em três ideias centrais: aplicação da metodologia Deloitte na implementação de ERP's, conhecimento de processos de negócio, desenvolvimento de competências nos módulos específicos de SAP BW/ SEM BPS que se traduzem nos módulos de apoio aos departamentos de controlo de gestão.

O contacto com a metodologia Deloitte e o desenvolvimento de um trabalho na óptica de projecto constituíram uma mais valia na elaboração da dissertação. O confronto

entre os diferentes negócios, a multidisciplinaridade de equipas e o conhecimento adquirido ao longo do mestrado, permitiram formular uma sinopse de flexibilidade e competências que os gestores, em geral devem ambicionar, particularmente aqueles com formação em engenharia.

Abstract

This dissertation summarizes the final graduation work at Deloitte & Touche, during a 6 months period that completes the Master of Industrial Engineering and Management at Porto Engineering Faculty (FEUP).

Deloitte Consulting in Portugal is a member of the Deloitte Touche Tohmatsu group. Deloitte is the brand under which tens of thousands of dedicated professionals in independent firms throughout the world collaborate to provide audit, consulting, financial advisory, risk management and tax services to selected clients.

The project developed in this dissertation is in the context of consulting, more precisely an implementation of an Enterprise Resource Planning system (ERP), in specific SAP. It is relevant to quote that the implementation of an ERP system obviously implicates a reengineering process and a deep study of the business it will serve.

As in all projects developed under Deloitte's signature, a special attention was given to the difficulties of implementation visible in the risk and scope management as well as an effective guidance through the corporate methodology in the ERP system's implementation.

The dissertation project is divided in two main parts, resulting from Deloitte's nature of business (project-driven), which in the first part is described the implementation of a SAP BW/ SEM BPS solution with the aim to provide support to the controlling office of Empresa X. In the second part a project of a similar nature and bigger dimension at Empresa Y is described.

Regarding the work developed, the objectives of the dissertation project can be described in three main ideas: application of Deloitte's methodology in ERP systems

implementation, knowledge of business processes, and development of skills in SAP BW / SEM BPS, that result in a module of support to the management controllers.

The contact with the methodology provided by Deloitte as well as the development of a project became an added value to my dissertation. The confrontation between the different natures of businesses, the multidisciplinary teams and the knowledge obtained through the period of studies allowed the formulation of a synopsis of flexibility and skills which managers, in general, should have as a priority.