

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	1
1.1.	CONTEXTO.....	1
1.2.	MOTIVAÇÃO.....	2
1.3.	ENQUADRAMENTO.....	3
1.4.	ESTRUTURA DO DOCUMENTO.....	3
2.	ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP).....	5
2.1.	ESTADO DA ARTE DO SISTEMAS ERP.....	5
2.2.	VANTAGENS DA IMPLMENTAÇÃO DE UM ERP.....	8
2.3.	DESVANTAGENS QUE PODEM SURGIR COM A IMPLEMENTAÇÃO DE UM ERP.....	9
2.3.	FACTORES CRITICOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP.....	10
3.	ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP).....	13
3.1.	O PORQUÊ DA ADOPÇÃO DO AHP.....	13
3.2.	ANALITIC NETWORK PROCESS (ANP).....	15
3.3.	OUTROS MÉTODOS DE DECISÃO MULTICRITÉRIO.....	17
3.4.	MÉTODO DE APLICAÇÃO DO AHP.....	19
3.5.	CASOS DE APLICAÇÃO DO AHP.....	21
3.6.	EXEMPLO PRÁTICO IMPLEMENTAÇÃO AHP.....	22
4.	METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	27
4.1.	PLANO DE INVESTIGAÇÃO.....	27
4.2.	LEVANTAMENTO DE CRITÉRIOS / VALIDAÇÃO.....	28
4.3.	A UTILIZAÇÃO DO MÉTODO DELPHI COMO MEIO DE PESQUISA.....	28
4.4.	UTILIZAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS COMO FORMA DE PESQUISA.....	29
4.5.	UTILIZAÇÃO DE UMA PLATAFORMA PARA TESTAR E VALIDAR ESTUDO.....	33
5.	DESCRIÇÃO DO TRABALHO.....	35
5.1.	LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO DOS CRITÉRIOS.....	35
5.2.	ELABORAÇÃO DE QUESTIONÁRIO.....	41
5.3.	VALIDAÇÃO E TESTE DO QUESTIONÁRIO.....	43
5.4.	CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO.....	44

5.5.	CARACTERIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO RECOLHIDA DOS QUESTIONÁRIOS	45
5.6.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	48
5.7.	ANÁLISE DOS DADOS E CONSISTÊNCIA NO PROCESSO DE ESTUDO	49
5.8.	RESULTADOS FINAIS	53
6.	DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÃO (AHP)	57
6.1.	REQUISITOS FUNCIONAIS	57
6.2.	REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....	58
6.3.	IMPLEMENTAÇÃO DA APLICAÇÃO	59
6.4.	CONSIDERAÇÕES SOBRE A APLICAÇÃO DESENVOLVIDA	64
7.	ESTUDO DE CASO.....	65
7.1.	CONDIÇÕES INICIAIS	65
7.2.	CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O SISTEMA APLICACIONAL A ADQUIRIR.....	65
7.3.	CONSIDERAÇÕES SOBRE FORNECEDORES	66
7.4.	PROCESSO DE AVALIAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA	66
7.5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE ESTUDO DE CASO	70
8.	CONCLUSÕES.....	71
8.1.	DISPOSIÇÕES FINAIS	71
8.2.	TRABALHO FUTURO	73
	BIBLIOGRAFIA.....	74
	ANEXO 1 – QUESTIONÁRIOS	79
	ANEXO 2 – ANÁLISE ESTATÍSTICA.....	105