

A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ERP (SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO) DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DOS SEUS USUÁRIOS EM EMPRESAS DE BELO HORIZONTE

Karen Emanuelle Nonato Alves¹
Sheila Lindsay Silva Gastaldi¹
Marta Alves de Souza²

RESUMO

O objetivo geral da pesquisa foi demonstrar quais os benefícios e as dificuldades que os usuários podem enfrentar em relação à utilização do sistema ERP e como o mesmo pode minimizar retrabalhos e agilizar as decisões de uma empresa. Para isso, tornou-se necessário: identificar como o sistema pode contribuir para a tomada de decisões; descrever as dificuldades mais comuns; buscar a interação entre o ERP e o planejamento estratégico; buscar descrever se a implementação do sistema gera resistência por parte dos funcionários; e avaliar o desempenho do ERP através de suas funcionalidades de acordo com a percepção de seus usuários. A metodologia envolveu análise de conteúdo da pesquisa abordada através de questionário aplicado entre um grupo de usuários de três empresas situadas em Belo Horizonte. Na visão dos usuários das empresas analisadas, o ERP, apesar de ainda existir dificuldades em alguns aspectos, ele oferece a todos os envolvidos muito mais vantagens, como melhorias nos processos internos, mais confiabilidades nas informações, minimização de retrabalhos, e também, redução de tempo em um determinado trabalho podendo ser aplicado em outras atividades que resultará em aumento de produtividade.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema de informação. Sistemas ERP. Planejamento estratégico. Tomada de decisão.

INTRODUÇÃO

Sistema de Informação (SI) é um conjunto organizado de dados em geral. Esses elementos interagem entre si para processar informação e divulgar de forma adequada em função dos objetivos de uma organização.

Todo Sistema de Informação não pode ser analisado individualmente, isto é, sem que seja analisado qual o objetivo que se busca atender aos negócios das organizações mesmo que para muitos empresários esta questão ainda não seja muito clara.

¹ Graduandas em Ciências Contábeis do Centro Universitário UNIBH – e-mail: kk.emanuelle@hotmail.com, sheilagastaldi@gmail.com

² Professora orientadora Mestre em administração e planejamento de sistema de informação. E-mail: marta.souza@prof.unibh.br

ERP (Enterprise Resource Planning) traduzido em Planejamento dos Recursos da Empresa são sistemas de informação originados com o intuito de atender e facilitar todo usuário nas operações da empresa, tais como, recursos humanos, financeiro, patrimonial, fiscal, compras, contabilidade e etc.

Diferente dos demais sistemas internos que são implantados separadamente para cada atividade, o ERP como sendo um sistema de integração, não é desenvolvido para um único cliente. Ele busca atender requisitos gerais do maior número possível de empresa.

Cada organização possui uma estrutura combinada em diferentes níveis e especializações o que revela claramente a divisão de trabalho dentro de uma entidade. Esses diferentes níveis e particularidades podem criar conflitos, e é aí que se torna crucial na implantação do Sistema de Informação, que faz com que essas divergências sejam esclarecidas e acordadas com o interesse de toda uma organização.

A implantação do ERP deve vir seguida de um bom planejamento estratégico em que se analisa a condição tecnológica, cultural e os objetivos de negócios da empresa. Para o sucesso da implantação é indispensável uma boa gestão bem como a compreensão dos usuários em relação as mudanças e também a preparação dos profissionais como um todo.

Com isso, o problema é: Quais são os benefícios e dificuldades enfrentadas por um grupo de usuários do sistema ERP em três empresas de Belo Horizonte?

O objetivo geral é demonstrar quais os benefícios e as dificuldades que os usuários podem enfrentar em relação à utilização do sistema ERP em três empresas de Belo Horizonte.

Para o desenvolvimento da mesma, tem-se como objetivos específicos:

- Descrever as dificuldades mais comuns dos usuários em relação aos sistemas;
- Avaliar o desempenho do ERP em três empresas de Belo Horizonte através de suas funcionalidades de acordo com a percepção de seus usuários;

O tema foi escolhido com o intuito de realizar essa pesquisa, no setor acadêmico, podendo contribuir para que os usuários da contabilidade possam ver a importância de ter um sistema integrado, pois isso proporciona maior produtividade,

uma vez que, dentro de um ERP é possível a integração dos dados com diversas áreas de uma entidade e tornando assim as informações das demonstrações contábeis as mais confiáveis possíveis.

REFERENCIAL TEÓRICO

O QUE É INFORMAÇÃO

A palavra Informação se torna muito complexa e ampla quando se tenta defini-la. Muitas das vezes sendo confundida com dados, o que os diferencia está baseado no conhecimento transmitido por ela nas tomadas de decisões.

De acordo com Oliveira (2011, p. 22), “A informação como um todo é recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções das várias unidades organizacionais da empresa.”

Como exemplos de dados dentro de uma organização, citam-se quantidade de produção, custo de matéria-prima, número de empregados, quantidade de ligações efetuadas no dia, quantia gasta com papéis para impressão, etc. A análise total desses dados resulta-se a informação, ou seja, custo de venda do produto, produtividade dos funcionários e etc.

As pessoas são emissoras de informação, seja por via de internet que inclui e-mail, mensagens eletrônicas, por meio de um seminário, de uma aula direcionado por um educador, ou até mesmo treinamento onde nos comunicamos uns com os outros, recebemos e transmitimos informações.

Segundo Caiçara Junior (2007, p.22) “A informação pode ser entendida como a medida da redução da incerteza sobre um determinado estado de coisas por intermediário de uma mensagem.”

SISTEMAS DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS E GERENCIAIS

Os sistemas de informações gerenciais não podem ser considerados como rotinas administrativas, uma vez que, para se obter melhores resultados o ideal seria novas ideias, novas estratégias que são alcançadas através da informação, sendo ela a peça chave no processo decisório da empresa.

Segundo Oliveira (2011, p. 26):

Sistema de informações gerenciais – SIG – é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

Geralmente o sistema de informações operacionais será rotulado de acordo com a informação que será lavrada, sendo assim, a classificação dos sistemas de informação é feita de acordo com a pirâmide empresarial observando principalmente o nível estratégico que é composto pelo levantamento de dados, avaliação dos recursos físicos e a elaboração do cronograma do plano e cronograma das organizações.

De acordo com Gonçalves e Riccio (2009, p.13)

O sistema de informação de apoio operacional e gerencial é um sistema que integra usuários e TI com o fim de fornecer informações e dar suporte às operações e funções de administração, à tomada de decisão e ao controle, em quaisquer dos níveis da gestão empresarial: operacional e/ou gerencial e/ou estratégico.

NECESSIDADE DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Devido ao elevado número de informações gerado pela entidade e também devido sua importância é valioso o processo estratégico e de gestão das informações, com isso é preciso que seja executada uma gestão das informações através do profissional da área Tecnologia da Informação - TI responsável por guardar, manter segura e até mesmo recuperar quando forem necessárias as informações que são de suma importância para entidade.

Conforme Carvalho (2012, p.61):

Podemos compreender a gestão da informação como um processo que busca agregar valor à informação, utilizando para tanto os mecanismos de seleção, análise, armazenamento e disseminação, para que as informações sejam usadas nas tomadas de decisão e nos processos organizacionais.

SISTEMAS ERP – DOCTRINA E PRINCIPAIS FINALIDADES

O ERP é considerado como uma moderna solução de TI para os sistemas de informações operacionais e de gestão das organizações. Esse sistema trata de todas as informações da empresa diretamente ligada com o fluxo produtivo, comercial e administrativo.

Surgiu com o intuito de atender áreas industriais, porém, devido a sua rápida evolução nos últimos anos, afim de acompanhar o crescimento tecnológico, os fornecedores de ERPs vêm crescendo os sistemas com novos recursos e, atualmente, observa-se sua atuação em outras áreas como: comercial, financeira dentre outras.

Segundo Laudon e Laudon (2010, p.323):

Um das principais contribuições dos sistemas de informação é a melhoria da tomada de decisão, seja para indivíduos ou grupos. A tomada de decisão nas empresas costumava limitar-se a diretoria. Atualmente, funcionários de níveis mais baixos são responsáveis por algumas decisões na medida em que os sistemas de informação tornam os dados disponíveis.

De acordo com Corrêa, Bolívar (2011) um sistema de ERP, indispensavelmente, compõe-se de algumas características e conceitos para que seja considerado como tal: flexibilidade, conectividade, melhores práticas, simulação da realidade, funcionalidade, parametrização, configuração, customização, localização, atualização e módulos. Estes módulos são divididos para melhor atender as necessidades da empresa oferecendo opção de programar o que for de sua necessidade ou até mesmo todos os módulos, porém por etapas para melhor entendimento do sistema e direcionamento de responsabilidades entre os usuários:

Ao adotar um ERP, o objetivo básico não é colocar o software em produção, mas melhorar os processos de negócios usando tecnologia da informação. Mais do que uma mudança de tecnologia, a adoção desses sistemas implica um processo de mudança organizacional.

Contudo, o ERP, apresenta vantagens e desvantagens. Junto às vantagens estão relacionados os negócios da entidade: economia, lucratividade, rentabilidade financeira, mais confiabilidade nas informações, integrações de dados, os sistemas sob uma única base de dados, melhoria nos processos internos (transmissão de dados on-line). A adequação do sistema ERP as leis obrigatórias são de grande avalia e de suma importância para entidade.

Já as desvantagens, pode-se citar as dificuldades da implantação de um sistema ERP que requer um projeto altamente elaborado, o que gera alto custo, benefícios em longo prazo, grande dedicação de mão de obra envolvida na implantação, número de unidades da entidade envolvida no processo, o que demanda tempo oneroso nas atividades diárias dos participantes envolvidos no projeto. Os pontos citados são um dos que fazem com que as empresas muitas das vezes sejam obrigadas de certa forma a mudar sua cultura organizacional para se adequar às novas exigências sistêmicas.

FATORES FAVORÁVEIS

O que leva a empresa a implementar um sistema são os negócios envolvidos que está ligado a melhoria em relação a lucratividade ou até mesmo do fortalecimento de sua posição perante ao mercado para que a torne cada dia mais competitiva.

Conforme Levandoski et al. (2015, p. 16):

Com a evolução do mercado e as mudanças que ocorrem constantemente, sejam elas sociais, econômicas, políticas ou tecnológicas, estabelecer estratégias torna-se essencial para aumentar a competitividade da organização e possibilitar o direcionamento da empresa para um cenário favorável.

Outro ponto são as legislações vigentes que muda a todo o tempo gerando mais exigências legais que a empresa deve cumprir e que não são atendidas pelos sistemas atuais.

Os motivos favoráveis estão ligados a diferenciação da concorrência por meio de melhores práticas de negócios diferenciadas existentes com os sistemas

vigentes, e o uso de um sistema sempre é a solução mais viável. Uniformizar processos faz parte do processo competitivo da entidade.

Também não se pode esquecer da flexibilização, a capacidade de mudar processos de negócio e a estrutura operacional o que exige sistemas de informação que garantam um amplo aspecto funcional e possam proporcionar bons resultados.

FATORES DESFAVORÁVEIS

Segundo Colangelo Filho (2001, p.33) “o argumento mais frequente utilizado contra a implantação de sistemas ERP é o seu custo”. A maior parte das empresas de pequeno porte não se adequam aos sistemas integrados devido aos altos custos.

Outro argumento que fortalece as críticas em relação aos sistemas de ERP são que nem sempre se consegue atender todas as necessidades da empresa fazendo-se necessário uma customização aumentando o custo do mesmo.

O processo de implementação de um sistema integrado demanda um longo tempo. Aspectos relacionados com a manutenção da integração ao longo do tempo demanda novas versões. Projetos de dois anos ou mais são os mais comuns o que enfatiza sempre os empresários a argumentar se a adoção do sistema realmente é uma solução viável.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A literatura, adiante revisada, constata a relevância da preparação da empresa para a implantação de um ERP. Essa implantação deve vir acompanhada de um planejamento estratégico em que se analisa a situação tecnológica da empresa, bem como a preparação dos profissionais como um todo.

Colangelo Filho (2001, p.49) cita que “a execução criteriosa do estudo de viabilidade pode tomar alguns meses de trabalho e exigir um volume razoável de recursos. ”

Dito de outra forma, isso significa que antes de qualquer organização adotar iniciativas ou políticas de gestão do conhecimento, deve-se conhecer seus objetivos, seus macroprocessos, produtos e serviços, bem como seus recursos humanos e materiais a serem alocados. Sem essa visão sistêmica nem a alta direção e nem o

corpo funcional podem promover a convergência de esforços e de interesses, fazer uma boa gestão ou obter um desempenho satisfatório.

Colangelo Filho (2001) enfatiza quanto à importância do empenho para com o projeto de implantação de ERP tais como a concretização de alinhamento juntamente com a gerência e com os objetivos determinados pelo estudo, isso será fundamental para o sucesso do projeto.

DEFINIÇÕES E PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Uma das fundamentais atividades da fase do planejamento é a definição da tática de implantação, ou seja, da forma pela qual os sistemas existentes serão trocados pelo novo sistema ERP. Há muitas opções a considerar, com distintas exigências em termos de recursos e também diferentes perspectivas em termos de duração da implantação e de níveis de risco.

Colangelo Filho (2001, p. 79) já dizia “quando a decisão e no sentido de realizar a implantação de forma gradual, torna-se fundamental definir a sequência em que os processos de negócio serão suportados pelo sistema ERP”.

Depois da reestruturação dos processos, atividades e tarefas, as organizações devem promover as devidas adaptações nas suas estruturas organizacionais de forma a compatibilizar os processos de trabalho, os fluxos de comunicação e a hierarquia do poder, de competências e de responsabilidades, em relação aos objetivos organizacionais estabelecidos.

IMPLANTAÇÃO DO ERP X USUÁRIOS

Na implantação na empresa devem ser analisadas todas as atividades da entidade, em relação à contabilidade pode se citar, qual a forma de tributação da entidade, em relação ao fiscal, quais as obrigações acessórias.

A implantação de um ERP gera mudanças importantes dos processos organizacionais, culturais e do próprio negócio. Isso envolve adaptações e ajustes por parte de funcionários.

O usuário deve trabalhar lado a lado com a equipe de implantação, minimizando assim os riscos do projeto e aprendendo a lidar com os processos do sistema. De acordo com Laudon e Laudon (2010, p. 383):

Se os usuários estiverem profundamente envolvidos no desenvolvimento do sistema terão mais oportunidade de moldá-los de acordo com suas prioridades e necessidades profissionais, e mais oportunidade de controlar o resultado.

O ERP NA CONTABILIDADE

Com a evolução da tecnologia da informação vem se adequando soluções que integram diversas funções da empresa, e assim originando dados que auxiliam na tomada de decisão.

Devido à alta complexidade da legislação no Brasil, as empresas são obrigadas a manter uma série de registros contábeis, financeiros e fiscais o que pode acarretar em altos custos administrativos.

Com isso, todos os dados acabam sendo centrados na utilização do ERP que atendem as exigências da legislação quanto ao controle e programação de pagamento dos tributos, elaboração de balanço patrimonial e demonstrações de resultado do exercício de acordo com as normas contábeis e legais.

Pode-se entender, então, que a informação é o ponto chave de qualquer processo, pois quando se obtém um conjunto de informações de qualidade, a possibilidade de falhas no processo diminui. Além disso, como o processo não é apenas interno, mas pode ocorrer de maneira externa, Gil (1999, p.52) o explica da seguinte forma:

A organização vive em um meio que influencia e pelo qual é condicionada. Os sistemas de informações interagem e atendem aos ambientes externos e internos organizacionais. Dessa forma, dados e informações são transacionados intra e extra organizacionalmente.

Contudo, o que se percebe é que com a era digital firmemente presente na atualidade e com a velocidade em que se desenvolvem os programas empresariais, faz com que o conhecimento dos fatores de relevância do contexto contábil para administração das organizações tem uma grande representação no âmbito da esfera das organizações, impactando diretamente nos seus aspectos de gestão.

Pode-se entender também que a geração de informações, o controle de dados e o domínio das técnicas contábeis acarretam grandes benefícios ao gerenciamento organizacional, e assim permitindo um melhor acompanhamento das operações da empresa e seus resultados em relação a todos os níveis e mercados.

METODOLOGIA

A Metodologia de pesquisa científica, é considerada uma forma de conduzir a pesquisa mostrando os detalhes do caminho percorrido para a realização de tal.

Para Gil (2002), metodologia científica baseia-se na junção de técnicas e procedimentos utilizados para conseguir o conhecimento. Para ser reconhecido como tal, necessita-se de uma identificação do método que contribuiu para atingir o conhecimento. Apesar de que muitos achavam que método poderia ser generalizado para qualquer tipo de trabalho científico, atualmente considera-se que para determinado tipo de trabalho, existe determinado método, segundo o autor.

Baseado nas particularidades da contabilidade, o enfoque é nas tipologias de delineamento mais aplicáveis na área de conhecimento. Essas tipologias são classificadas como: pesquisa quanto aos objetivos, que são divididas em exploratória, descritiva e explicativa; pesquisa quanto aos procedimentos que também se divide como: estudo de caso, levantamento ou survey, pesquisa bibliográfica, documental, experimental e participante; e, por último, quanto à abordagem do problema que podem ser qualitativos ou quantitativos.

Com embasamento na fundamentação desse trabalho, a pesquisa, quanto aos objetivos é classificada como descritiva.

De acordo com Lakatos e Marconi e (2010), a pesquisa descritiva consiste em investigação de pesquisa empírica cuja principal finalidade é a análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas ou o isolamento de variáveis principais ou chave.

Quanto aos procedimentos, esse trabalho foi desenvolvido pelo método de pesquisa de campo através de um questionário que foi aplicado à um total de 60 funcionários sendo distribuídos em três empresas situadas na cidade de Belo Horizonte que têm como ferramenta de trabalho um sistema ERP.

Bruyne; Herman; Schoutheete (1977) consideram pesquisa de campo importante devido à grande quantidade de informações detalhadas que visam apreender a totalidade de uma situação, podendo assim, auxiliar na melhoria de uma tomada de decisão do assunto estudado.

Quanto à abordagem do problema, o intuito foi analisar a visão do usuário do sistema ERP de acordo com as respostas recebidas do questionário que foram enviados a três empresas de Belo Horizonte. A pesquisa é classificada como qualitativa.

A análise desse trabalho foi feita através de mensuração da opção que mais foi assinalada pelos funcionários das empresas em questão, com a ajuda do Excel para apuração dos resultados obtidos.

DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

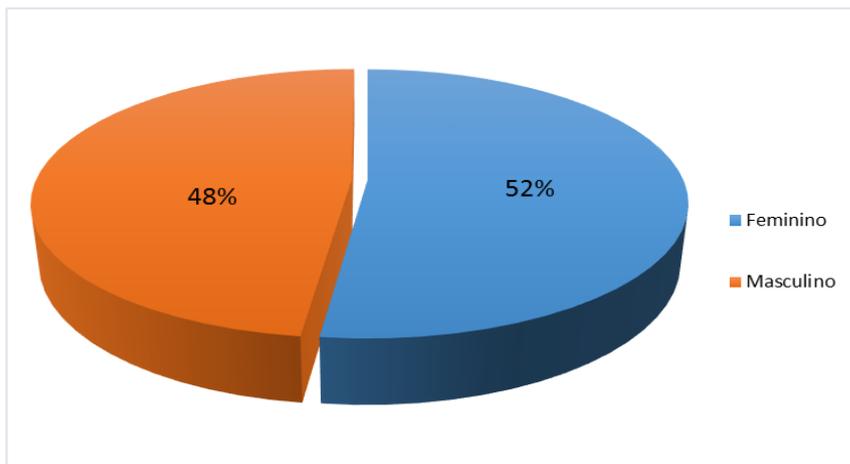
Conforme abordado anteriormente, a implementação do ERP requer mudanças importantes dos processos organizacionais, culturais e do próprio negócio. Isso envolve adaptações e ajustes por parte tanto da empresa quanto dos participantes. A pergunta de pesquisa foi quais os benefícios e dificuldades enfrentadas por um grupo de usuários de sistema ERP dentro de uma entidade?

Foi elaborado um questionário com 13 questões de múltipla escolha que visou compreender a satisfação dos participantes em relação à utilização do Sistema ERP na rotina diária dentro da empresa.

Os dados foram tratados de forma quantitativa, o que gerou gráficos com indicativos percentuais de níveis de percepção. Em seguida, foram analisados e confrontados com a literatura abordada no referencial teórico.

A amostra totalizou 60 pessoas, sendo que 52% são do sexo masculino e 48% do sexo feminino.

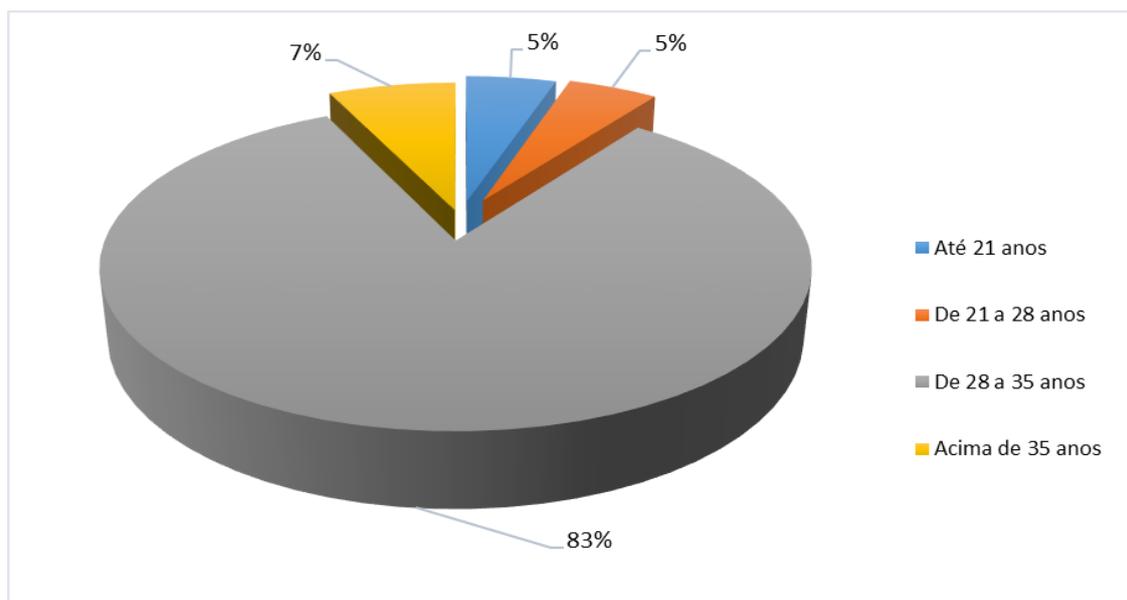
Gráfico 1: Gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em relação a faixa etária a pesquisa foi constituída em 83% de 28 a 35 anos de idade.

Gráfico 2: Faixa Etária



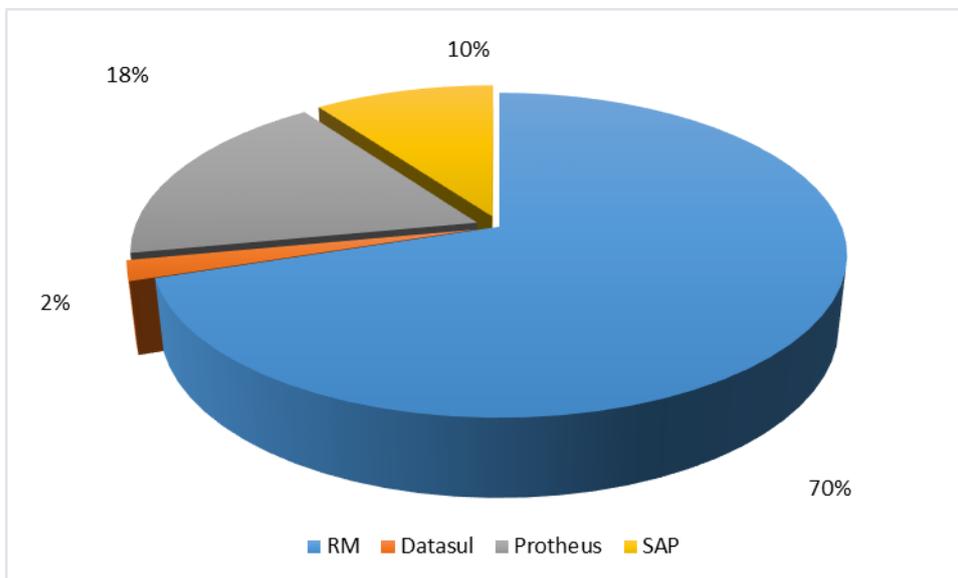
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Abordando a questão referida ao setor econômico das entidades onde os usuários do Sistema de ERP são participantes de três empresas que são: indústria, comércio e serviços.

Dentro dos setores internos da empresa foram selecionados 25% do setor financeiro; 50% comercial; 5% que atuam na área contábil; 8% no departamento pessoal e 12% no departamento fiscal. De todos os funcionários participante 60% receberam treinamento ao implantar o sistema e os 40% receberam as informações deles.

Sabendo que existem vários fornecedores de sistemas no mercado, foram abordados também, os sistemas ERP mais utilizados pelos usuários das empresas tratadas em questão. O mais utilizado foi o RM Sistemas com 70%, o segundo colocado, com 10% foi o sistema SAP, o sistema Protheus obteve 18% e por fim, o sistema Datasul com 2%.

Gráfico 3: Sistemas Utilizados



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

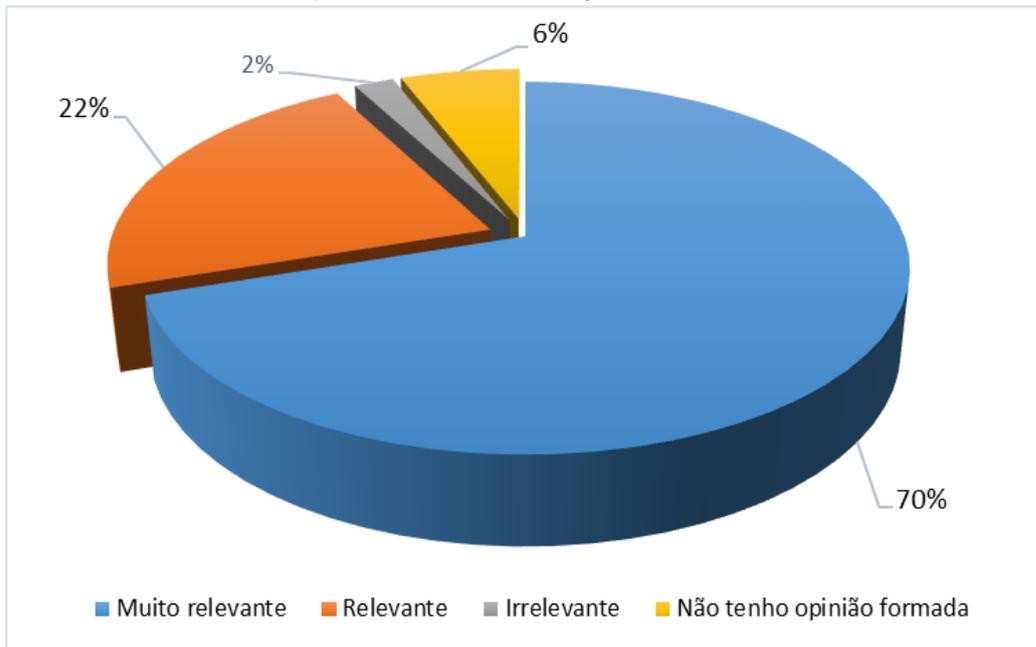
Segundo Soares, et al. (2007, p. 225):

Ainda segundo os entrevistados, esse mercado da RM, vem sendo bastante disputado pelas grandes empresas do ramo, nacionais e multinacionais,

como a SAP, por exemplo; mas, em função do alto custo de suas soluções, ainda não conseguem concorrer no segmento das pequenas e médias.

Todas as pessoas expuseram suas opiniões em relação à importância da utilização do sistema integrado (ERP) dentro da entidade. Sendo que 70% dessas pessoas acham que a utilização do sistema ERP é de muita relevância.

Gráfico 4: Grau de importância da utilização do sistema ERP



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O sistema de ERP é de muita importância, pois ele gera eficácia no processo de alimentação das informações auxiliando no crescimento da empresa.

De acordo com Christino et al. (2013, p.67):

Em qualquer nível da organização, seja operacional, tático ou estratégico, a importância da informação cresce de acordo com o crescimento da complexidade da sociedade e das organizações, se tornando um recurso de fundamental importância na tomada de decisão cotidiana da empresa.

Um sistema de ERP oferece a uma entidade mais credibilidade das informações apuradas através do mesmo, um monitoramento em tempo real quando a utilização do sistema é bem administrada. Porém, problemas também são encontrados. Sendo assim, foi apurado que 67% dos usuários acreditam que a

maior desvantagem do sistema se concentra no longo e complexo processo de implantação, 27% opinou por limitações levando a customizações, e 6% acredita que a desvantagem está na dependência do suporte.

Demori (2014, p.37) também acredita que dentre as diversas desvantagens que podem ser encontradas, a que mais se vê no mercado é a longa duração do processo de implantação:

Essa dificuldade é devido a necessidade de profundas mudanças na organização, pois as empresas normalmente são orientadas a uma visão departamental, e então são obrigadas a terem uma visão orientada por processos, ou seja, conjuntos de atividades que se cruzam e se integram com os demais departamentos.

Em relação ao suporte, 56% concordam plenamente que foi oferecido um suporte adequado. Em contrapartida, 22% discorda parcialmente e 34% foram indiferentes.

É de suma importância à aplicação de treinamento aos participantes da empresa, essencial a capacitação dos funcionários que utilizaram o sistema no dia a dia, para que possam usufruir de todas as soluções oferecidas pelo sistema e também ficarem preparados para eventuais problemas sem afetar o seu aproveitamento.

Segundo Caiçara Junior (2011) para obtenção do sucesso na utilização do sistema se faz necessário para que qualquer organização suporte as operações básicas e rotineiras da organização.

Considerando a mudança da rotina diária na visão ampla, diante das alternativas apresentadas no questionário, 40% dos usuários consideram como o mais relevante a informação precisa, segura e sincronizada em tempo real. Logo depois, apontado como segundo mais relevante, a padronização dos processos em todas as áreas obteve 30%, a eliminação de retrabalho apresentou 20% e por último, o menos assinalado foi a redução de retrabalho que obteve 10%.

Gráfico 5: Principal melhoria na rotina diária



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em se tratando dos atributos foram apurados 41% dos usuários responderam que o tempo de processamento dos processos críticos é um dos atributos mais relevantes, 22% opinaram pela exportação de dados, 11% na qualidade da documentação on-line e off-line, 9% segurança do sistema em relação a identificação do usuário e 17% consideraram a interface (menus mais amigáveis).

Em relação aos dados coletados sobre a demanda atendidas, 87% dos usuários responderam que sempre o ERP proporciona a solução já implantada. Em contrapartida 13% apontaram que as maiores dificuldades estão relacionadas a falta de documentação que leva a procura do suporte, o que dificulta a rotina diária.

O que foi enfatizado pela a maioria dos usuários está ligado em relação a performance do sistema, o que afeta consideravelmente a execução dos processos em geral, como por exemplo, geração da contabilização das NF-e, geração de rotinas fiscais, controle de estoque, entre outros.

De acordo Souza (2000) “a melhora da performance geralmente se encaixa em uma das seguintes categorias: mudança estrutural, redução de custos, modificação dos processos e mudança cultural”. Uma boa performance do sistema decorre da estrutura do programa e também do banco de dados.

Levando em consideração de que quando o sistema de ERP é bem estruturado e bem planejado, automaticamente presumisse que irá proporcionar uma boa performance e conseqüentemente o usuário do sistema irá ter um

rendimento maior, o que gera benefício para empresa em relação a produtividade dos funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Este trabalho teve como objetivo demonstrar quais os benefícios e as dificuldades que os usuários podem enfrentar em relação à utilização do sistema ERP em três empresas de Belo Horizonte.

No intuito de responder às questões levantadas pela pesquisa, foi feita uma revisão bibliográfica sobre o assunto em questão e, em seguida, houve uma coleta de dados a partir de pessoas que trabalham diretamente com algum sistema ERP, por meio de aplicação questionários aos funcionários das empresas, como citadas acima. Sendo a maior parte respondida via e-mail e o restante aplicado presencialmente.

É importante recordar que o problema de pesquisa desse trabalho foi saber quais os benefícios e dificuldades enfrentadas por um grupo de usuários de sistema ERP em três empresas de Belo Horizonte.

O problema de pesquisa teve como objetivo específico descrever os benefícios e as dificuldades mais comuns dos usuários e avaliar o desempenho do ERP através de suas funcionalidades de acordo com a percepção de seus usuários fazendo um comparativo das respostas obtidas pelos questionários aplicados com a teoria bibliográfica.

Embora os problemas observados destacaram-se como sendo o maior dos problemas, o fato de que os usuários não possuem o domínio sobre os detalhes do sistema, fazendo-se necessário uma constante ajuda do suporte, principalmente em relação à atualização, pois exige discussões e concordância entre os diversos departamentos dentro de uma entidade. Além disso, o sistema é intuitivo e exige treinamento ordenado.

Por fim, na visão dos usuários das empresas analisadas, o ERP, apesar de ainda existir dificuldades em alguns aspectos, ele oferece a todos os envolvidos muito mais vantagens, como melhorias nos processos internos, mais confiabilidades nas informações, minimização de retrabalhos, e também, redução de tempo em um

determinado trabalho podendo ser aplicado em outras atividades que resultará em aumento de produtividade.

Sugere-se que essa pesquisa seja aplicada em outras empresas, podendo auxiliar o gestor a identificar as principais dificuldades que seus usuários enfrentam hoje, colaborando para melhoria do mesmo e também auxiliando a identificar se o sistema atual da empresa está atendendo a necessidade da mesma.

REFERÊNCIAS

BRUNNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais**: os polos da prática metodológica. Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas integrados de gestão ERP**: uma abordagem gerencial. 2 ed. Curitiba: Editora IBPEX, 2007

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas integrados de gestão ERP**: uma abordagem gerencial. Ver. atual. Curitiba: Editora IBPEX, 2011.

CARVALHO, Lívia. **Gestão da informação em micro e pequenas empresas**: Um estudo do arranjo produtivo local de confecção do vestuário de Jaraguá-GO. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/12598/8018> Acesso em: 25 de out. 2016.

COLANGELO FILHO, Lucio. **Implantação de sistemas ERP (Enterprise Resources Planning)**. São Paulo: Atlas, 2001.

CORRÊA, Bolívar . **Acompanhamento da implementação de um sistema ERP numa empresa do setor da construção civil**. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/39220> Acesso em: 24 de out. 2016

CRISTINO, Juliana et al. **O Impacto dos sistemas ERP sobre as variáveis estratégicas organizacionais**: um estudo junto às empresas da associação comercial e industrial de JI-Paraná - RO. Disponível em: <file:///C:/Users/11319901/Downloads/686-2706-1-PB.pdf> Acesso em: 26 de out. 2016.

DEMORI, Rafael. **Sistema integrado de gestão empresarial**: estudo de caso implementação de sistema ERP. Disponível em: http://aberto.univem.edu.br/bitstream/handle/11077/1122/rafael_oliveira_demori.pdf?sequence=1 Acesso em: 26 de out. 2016

Av. Prof. Mário Werneck, 1685 - Estoril - CEP: 30455-610 BH/MG
(31)3319.9500

GIL, Antônio de Loureiro. **Sistemas de informação contábil / financeira integrados a sistemas de gestão empresarial: tecnologia ERP.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio de Loureiro. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Rosana C. M. Grillo; RICCIO, Edson Luiz. **Sistema de informação: ênfase em controladoria e contabilidade.** São Paulo: Atlas, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. **Fundamentos de metodologia científica.** 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, Kenneth ; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais.** O que é um sistema de informação? 9 ed. São Paulo: Pearson Educacional do Brasil Ltda, 2010.

LEVANDOSKI, Eliane et al. **Diagnóstico estratégico:** negócio de pneus de carga para empresa importadora e comércio de pneumáticos de Itajaí/SC. Disponível em: <http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/cocg/article/view/8028/4576> Acesso em: 25 de out. 2016

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Sistemas de informações gerenciais.** São Paulo: Atlas, 2011.

SOARES, Warney et al. **RM Sistemas – As dores do crescimento.** Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rac/v11n4/a11v11n4.pdf> Acesso em: 26 de out. 2016

SOUZA, Cesar. **Sistemas integrados de gestão empresarial:** estudos de casos de implementação de sistemas ERP. Disponível em: <file:///C:/Users/11319901/Downloads/CAS-ERP.pdf> Acesso em: 08 de out. de 2016.

APÊNDICE 1 – Questionário

Questionário de Pesquisa Acadêmica

Somos alunas do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário de Belo Horizonte- UniBH, do 8º período/2016. Estamos realizando uma pesquisa para o trabalho de conclusão de curso, sobre o a percepção dos usuários de sistemas de ERP inclusive contábil. Contamos com a sua colaboração na referida pesquisa.

1. Gênero

- Feminino
- Masculino

2. Qual faixa etária?

- Até 21 anos
- De 21 a 28 anos
- De 28 a 35 anos
- Acima de 35 anos

3. Qual setor econômico que sua empresa atua?

- Indústria / Comércio
- Serviços
- Setor público
- Instituição Financeira
- Outro _____

4. Qual sua área de atuação dentro da empresa?

- Financeira
- Contábil
- Fiscal
- Comercial
- Departamento Pessoal
- Outro _____

5. Qual sistema de ERP utilizado?

- RM
- DATASUL
- PROTHEUS
- SAP
- Outro _____

6. Qual o grau da importância da utilização do sistema ERP?

- Relevante
- Muito relevante
- Irrelevante
- Não tenho opinião formada

7. Quais as principais desvantagens identificadas na implantação do sistema?

- Processo de implementação longo e complexo
- Várias limitações no sistema levando a contratação de customização
- Dependência de suporte
- Resistência dos usuários
- Outro _____

8. Na implantação o sistema ofereceu suporte adequado para utilização do mesmo?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente

9. Após a implantação do sistema qual a principal melhoria na rotina diária?

- Redução de erros
- Eliminação de retrabalho
- Diminuição de impressão em papel
- Padronização dos processos em todas as áreas
- Blindagem contra fraudes e furtos
- Informação precisa e segura, sincronizada em tempo real com as operações da empresa
- Redução do tempo de produção e entrega
- Todas as alternativas

10. Quais os atributos que espera do sistema?

- Menus de navegação amigáveis
- Melhor tempo no processamento dos processos críticos
- Exportação de dados
- Segurança do sistema como por exemplo identificando o usuário, data, hora e operação
- Segurança do sistema para evitar perda de dados e não permitir acessos indevidos ou não autorizados

- Qualidade da documentação on-line e off-line
- Qualidade, eficiência e desempenho do sistema
- Outro _____

11. O sistema utilizado atende a sua demanda?

- Sempre Quase Sempre Às vezes Nunca

12. Caso negativo. Quais as principais dificuldades?

- Documentação ineficiente
- Suporte online
- Suporte presencial
- Performance
- Interface
- Incapacidade de uso do sistema
- Outro _____

13. Caso positivo. Quais os principais pontos fortes?

- Documentações claras e acessíveis
- Suporte online
- Suporte presencial
- Performance
- Confiável
- Mecanismos de controle
- Outro _____