

SISTEMA ERP: UMA IMPORTANTE FERRAMENTA DE GESTÃO EMPRESARIAL¹

Bianca Alves Silva

Graduanda do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: biancaalves@unipam.edu.br

Gustavo de Magalhães Vieira

Orientador do trabalho. Professor do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: gustavomv@unipam.edu.br

RESUMO: Este estudo teve como objetivo mostrar a importância da aquisição de um sistema de gestão empresarial. Para realização desta pesquisa, foram realizadas entrevistas através de um roteiro previamente estabelecido com empresários do comércio e varejo, situados na região de Patos de Minas, onde puderam falar detalhadamente sobre o assunto. Utilizou-se a abordagem qualitativa, através de uma pesquisa de campo de caráter descritivo, a interpretação dos dados foi feita por meio da análise de discurso. Diante disso, foi possível compreender a opinião dos entrevistados em relação a importância da existência de um sistema de informação em seus estabelecimentos, possibilitando um comparativo com o referencial teórico como base a coleta de dados da pesquisa.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão; Informação; Sistemas.

ABSTRACT: This study aimed to show the importance of acquiring a business management system. To create this research, interviews were conducted through a previously established itinerary with commercial and retail entrepreneurs, located in the region of Patos de Minas, where they could speak in detail about the subject. The qualitative approach was used, through a field research of descriptive character, the interpretation of the data was made through discourse analysis. In view of this, it was possible to understand the opinion of the interviewees regarding the importance of the existence of an information system in their establishments, making possible a comparative with the theoretical reference as the basis for the data collected on the research.

KEYWORDS: Management; Information; Systems.

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução do conhecimento e da tecnologia os antigos instrumentos de registro de informações ficaram obsoletos, tornando necessário o desenvolvimento de uma ferramenta mais eficaz. Assim surgiram os sistemas de informações,

¹ Trabalho apresentado na área temática 1 - Sistema ERP: Uma importante ferramenta de gestão Empresarial do XIV Congresso Mineiro de Empreendedorismo, realizado de 5 a 7 de novembro de 2018.

transformando dados em informações mais seguras para a tomada de decisões (POLLONI, 2000).

A implantação de um sistema de gestão integrado muitas vezes se torna um desafio para a empresa, pois a mesma sofre mudanças para a adaptação de uma nova rotina de trabalho, onde o fluxo de informações serão integrados por toda a empresa. A escolha da melhor ferramenta, sua implantação e adaptação são desafios enfrentados pelas organizações. Nesse contexto é imprescindível que colaboradores e técnicos de TI estejam comprometidos para o sucesso da implantação (OLIVEIRA, 2007).

Entende-se como objetivo toda ação realizada para alcançar um propósito. Por isso a pesquisa buscou alcançar respostas sobre a aplicabilidade prática de um sistema ERP nas organizações. O presente trabalho visou mostrar qual a importância da aquisição de um sistema de gestão integrado para as organizações, bem como seus benefícios e desafios enfrentados pelos gestores, profissionais de TI e colaboradores. O trabalho foi desenvolvido sobre o sistema ERP, um sistema de gestão empresarial, com banco de dados único que integra e distribui todas as informações da empresa, otimizando os seus processos.

Este trabalho buscou demonstrar a importância da aquisição de um software, mostrando seus benefícios, as mudanças sofridas pela empresa e como esta ferramenta otimiza seus processos. Tem o intuito de instruir na escolha correta do sistema e como minimizar os desafios e dificuldades enfrentados com a implantação. O presente estudo se faz relevante uma vez que sua discussão poderá esclarecer dúvidas e gerar novas aspirações aos gestores e colaboradores das organizações.

A pesquisa justifica-se, pois com a confirmação da aplicabilidade e viabilidade do sistema ERP as empresas irão reduzir custos, otimizar processos, melhorar o relacionamento com os clientes e também possuirão informações precisas e seguras de seu próprio negócio. Ademais, é nesse sentido que a pesquisa se faz viável, uma vez que visa analisar se a implantação de um sistema de gestão integrada irá impactar positivamente na empresa, gerando satisfação dos clientes e colaboradores, resultando em sucesso e crescimento comercial.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção será possível estudar sobre o que são sistemas de informação, o que é um sistema ERP, seu processo de implantação e os benefícios adquiridos pelas organizações pós-implantação.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Teoria Geral de Sistemas conceitua sistema como um conjunto de informações que se relacionam para atingir um objetivo comum. Pode-se dizer que “todo sistema apresenta as entradas de dados (input), processamento e saída das informações (output) e feedback” (ROSINI; PALMISANO, 2012 p.3).

Segundo Baltzan e Phillips (2012), os sistemas de informação são utilizados para o gerenciamento de informações. Assim, são considerados importantes,

principalmente em virtude de facilitar os processos administrativos e ou produtivos das organizações. Desta forma, a tecnologia da informação pode ser muito eficiente quando as pessoas possuírem o conhecimento necessário para a sua aplicação institucional. Sobre isso, Haberkorn (1999 p. X), acrescenta que “a informação – exata e atualizada – é fator essencial para a administração veloz, ágil e com a mínima chance de erro.

Existem diferentes tipos de sistemas de informação, como por exemplo, o CRM (*Customer Relationship Management*) utilizado na gestão de relacionamento com o cliente, SCM (*Supply Chain Management*) que auxilia no gerenciamento da cadeia de suprimentos e o ERP (*Enterprise Resource Planning*), o qual trata de um sistema de gestão empresarial que será explicado no próximo tópico desta pesquisa.

2.2 ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

No mundo dos negócios e mais especificamente dos sistemas de informação a sigla ERP significa em inglês *Enterprise Resource Planning* e Planejamento dos Recursos da Empresa na língua portuguesa. Trata-se de um sistema de gestão integrado responsável por gerenciar todos os setores de uma empresa – desde a venda até o balanço contábil, ou seja, todo trabalho operacional e administrativo.

Outra funcionalidade do ERP, conforme informado por Rosini e Palmisano (2012) diz respeito à possibilidade de administrar a cartela de clientes, através do seu histórico de compras fornecido pelo sistema, possibilitando a empresa oferecer produtos específicos de acordo com as preferências dos mesmos. Possibilita também o bloqueio daqueles que possuem débitos com a empresa. Diante da importância e da necessidade das empresas para com a utilização desta ferramenta no processo de gestão organizacional, há de se pensar que é difícil promover a implantação de um sistema gerencial.

2.3 CICLO DE VIDA DE UM ERP

O ciclo de vida de um sistema representa as várias etapas sofridas pela organização dentro do processo, desde a sua escolha até a implantação e funcionamento do mesmo.

2.3.1 Decisão

Essa fase é caracterizada pela decisão de se manter as informações atualizadas, avaliando seu custo e melhorando sua qualidade. Aqui são avaliados o valor a ser investido em sua obtenção, e a necessidade de se investir em um sistema abrangente, permitindo um maior controle das atividades, aumento da rentabilidade através do rápido acesso às informações, integração de diferentes processos, melhoramento da gestão da empresa e seu processo de tomada de decisões.

Segundo Prado (2013) a necessidade de uma ferramenta de gestão surge quando perdas de documentos e informações importantes se tornam frequentes, o que limita o crescimento organizacional gerando, inclusive, perdas de estoque. É

buscando resolver estes e outros possíveis problemas, que os gestores tendem a implantar na organização sistemas ERP's.

Leite (2007) afirma que a fase de decisão ocorre em meio a diversos processos de tomada de decisões, entre eles a modelagem das atividades da empresa e análise de soluções. Nesse processo os profissionais buscam avaliar a atual situação e seus respectivos problemas com o intuito de elaborarem possíveis soluções, buscando como opção sistemas computacionais. Dentre essas soluções é feito um estudo de viabilidade, analisando seu custo-benefício. Tomada a decisão da necessidade de um sistema de informação empresarial inicia-se a fase de seleção da ferramenta.

2.3.2 Seleção

Nesta etapa a empresa deve selecionar o seu fornecedor analisando a compatibilidade das atividades da empresa com as funcionalidades oferecidas pela ferramenta. Há várias questões que devem ser consideradas, dentre elas deve ser feita uma análise das características da organização e do sistema. Assim são avaliados critérios como: suas funcionalidades de acordo com as necessidades da organização, o custo de implantação, a qualidade do suporte técnico, a meta almejada pós-implantação e a saúde financeira da organização (SOUZA; ZWICKER, 2000).

2.3.3 Implementação

A fase de implementação é definida pela etapa em que os módulos do sistema são colocados em funcionamento. Essa etapa envolve a configuração e parametrização de processos, a adaptação do sistema as funcionalidades da empresa, o cadastro de produtos e da cartela de clientes e o treinamento para o uso do mesmo. A etapa de implementação é uma das mais críticas. As dificuldades surgem principalmente em virtude de envolver mudanças organizacionais que envolvem mudanças nas formas, em que os indivíduos trabalham e se integram entre os departamentos. Deste modo é importante que a alta direção esteja comprometida a garantir a comunicação entre as partes envolvidas (SOUZA; ZWICKER, 2003).

Sobre isso Dantas e Alves (2002) complementam que no processo de implementação são eliminadas discrepâncias com a parametrização e customização, modulando processos e realizados testes, na busca de identificar erros e necessidades de configuração. Isso possibilitará a realização de simulações da empresa em seu ambiente de trabalho, adaptando-a ao sistema treinando seus respectivos usuários.

2.3.4 Utilização

O início dessa fase finaliza a implementação, onde a empresa já está mais familiarizada com a nova forma de trabalho e o suporte técnico não é mais tão solicitado. Porém o projeto não termina aí, pois necessidades de melhorias podem surgir ao longo do tempo, bem como o lançamento periódico de novas versões do sistema com o objetivo de incorporar novas funções, corrigir problemas e atender

novas demandas fiscais (SINFIC, 2005). No próximo tópico será possível conhecer quais as dificuldades encontradas pelos gestores no processo de implantação.

2.4 IMPLANTAÇÃO DO ERP

Para obter maior eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a relação com os clientes e fornecedores, os setores da empresa deverão trabalhar em sintonia. Com a direção organizando as metas, as quais o sistema ERP irá ajudar a alcançar (BALTZAN; PHILLIPS, 2012).

Ao tomar a decisão de se implantar um sistema de gestão devem ser analisados os principais objetivos da empresa tais como: rever os seus processos eliminando gargalos e retrabalhos, melhorar o controle sobre os pedidos, gerar informações confiáveis, tornar a gestão da empresa mais realista tomando decisões mais assertivas (FERNANDO, 2011).

Oliveira (2007) explica que o sucesso na implantação dependerá do comprometimento da alta gestão, por isso, deverão investir na organização e treinamento da equipe de trabalho evitando dificuldades e erros possíveis de serem vivenciados durante a adaptação da nova ferramenta.

Para tanto, visando uma implantação bem sucedida será necessário traçar objetivos estratégicos visando o crescimento empresarial com a racionalização dos antigos métodos de trabalho (BUCKHOUT; FREY; NEMEC JUNIOR, 1999). No próximo tópico será possível entender mais a fundo sobre cada um dos benefícios possíveis de serem conseguidos com a instalação de uma ERP.

2.5 BENEFÍCIOS DO ERP

Para obter maior eficiência operacional, reduzir custos e melhorar a relação com os clientes e fornecedores, os setores da empresa deverão trabalhar em sintonia. Com a direção organizando as metas, as quais o sistema ERP irá ajudar a alcançar (BALTZAN; PHILLIPS, 2012).

Segundo Dino (2015), um sistema ERP reduz erros e fraudes, através de uma análise completa de todos os processos da organização. Assim decisões sobre compras de materiais e manutenção de estoques, por exemplo, podem ser tomadas com base em relatórios fornecidos pela ferramenta, evitando compras mal planejadas e o desperdício de dinheiro.

Tais sistemas possuem uma série de recursos e processos pré-estabelecidos que podem ser adaptados de acordo com a atividade de cada empresa (ACOM SISTEMAS, 2018). As planilhas gerenciais são eliminadas e os dados e processos unificados, proporcionando aos gestores mais informações, prevendo cenários e amplificando seu poder de decisão (GRIEBELER, 2014).

Rosini e Palmisano (2012) apontam benefícios dos sistemas ERP's nos quais podem ser divididos em quatro categorias: A primeira com a geração da informação, incluindo o aumento do fluxo de informações entre os departamentos, a padronização de dados e melhoria das informações e redução de falhas na comunicação, redução do custo administrativo e a disponibilização da informação em tempo real.

A segunda é a padronização e a integração dos departamentos, visando centralizar as atividades da empresa permitindo vantagens econômicas e administrativas. A terceira é a redução de custos com a manutenção dos sistemas de informação e aumento da disponibilidade para criação de novas funcionalidades. A padronização das atividades gera economia de recursos humanos na execução das funções. E por fim melhora as práticas de negócio da empresa na atividade que a mesma está inserida (ROSINI; PALMISANO, 2012).

Independentemente do tamanho da organização é necessário saber o valor das informações produzidas por ela, melhorando a qualidade do processo de tomada de decisões. É nesse contexto que é comprovado a obtenção de bons resultados com a implantação do ERP nas organizações, além dos benefícios citados, o ERP cria uma nova estrutura organizacional, tornando-se indispensável para a mesma, auxiliando em seu crescimento e no sucesso organizacional (ODA, 2018).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem caráter descritivo, pois descreve a importância da utilização e implantação de um sistema de gestão empresarial. Segundo Raupp e Beuren (2018) a pesquisa descritiva permite descrever, relatar, comparar, analisar e interpretar os resultados sem a interferência do pesquisador. Esta, foi desenvolvida a partir de informações coletadas sobre levantamentos bibliográficos e webbibliográficos.

Os sujeitos da pesquisa tratam-se de 8 profissionais com idade entre 21 e 48 anos, gestores de organizações do comércio e varejo que dispõem em seus estabelecimentos de um sistema de gestão integrado, situados na cidade de Patos de Minas/MG, os quais foram escolhidos por critério de acessibilidade.

Para realizar a coleta de dados os profissionais acima mencionados foram contatados e após a explicação do projeto foram agendadas datas para a aplicação de um roteiro de entrevista, que se encontra anexado no apêndice deste trabalho. Segundo Raupp e Beuren (2018) a entrevista possibilita maior profundidade na coleta de informações, com o intuito de gerar discussão e debate sobre o tema proposto, podendo ser adaptada ao entrevistado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão confrontadas as ideias constantes no referencial teórico, com as informações obtidas através da entrevista com os gestores do comércio patense.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O quadro 1 apresenta o perfil dos oito gestores entrevistados. Vale ressaltar que os nomes citados são apenas fictícios.

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados

ENTREVISTADO	SEXO	IDADE
--------------	------	-------

Maria	Feminino	45 anos
João	Masculino	48 anos
Helena	Feminino	21 anos
Paula	Feminino	33 anos
Jose	Masculino	41 anos
Pedro	Masculino	28 anos
Mario	Masculino	21 anos
Marcos	Masculino	31 anos

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa realizada.

Todos os gestores entrevistados possuem estabelecimentos no ramo do comercio, situados na cidade de Patos de Minas/MG. Pode-se observar no quadro 1 que a maioria é do sexo masculino e possuem idade ente 21 e 48 anos.

4.2 TEMPO DE USO DO SISTEMA

É possível verificar através do quadro 2 o tempo de contato dos entrevistados com o sistema em seus estabelecimentos, que varia entre 1 ano e 10 anos.

Quadro 2 – Tempo de uso do sistema pelos entrevistados.

ENTREVISTADO	TEMPO DE USO DO SISTEMA
Maria	Cerca de 10 anos
João	10 anos
Elena	4 anos
Paula	5 anos
José	3 anos
Pedro	1 ano
Mario	4 anos
Marcos	3 anos

Fonte: Dados obtidos através da pesquisa realizada

O quadro 2 apresenta o tempo de uso do sistema pelos entrevistados.

4.3 DECISÃO

Na pesquisa foi constatado que no que tange a tomada de decisão para a escolha de um sistema de gestão integrado, tem-se que essa levará em consideração o melhoramento da qualidade de seus serviços, aliando-se também a uma diminuição de custos e ampliação de valores.

Desta feita o que se busca garantir com a decisão de se ter um sistema é manter uma organização com informações otimizadas, atualizadas e de fácil acesso. Ademais, ao se ter acesso a informações de gestão da empresa, os gestores irão detectar e resolver de forma mais rápida as deficiências da organização.

Leite (2007), sustenta que a fase de decisão busca avaliar a atual situação e seus respectivos problemas, com o intuito de elaborar possíveis soluções, e é neste

momento que adere-se a opção de sistemas computacionais. Defende ainda que dentre essas soluções é feito uma análise de custo benefício, respeitando o binômio necessidade e possibilidade.

Na entrevista realizada com gestores da cidade de Patos de Minas/MG, ao serem questionados quando perceberam que necessitam de um sistema de gestão, os aspectos apresentados por Leite (2007) foram confirmados, vejamos:

Quando identifiquei que a gestão estava falha devido à falta de algumas informações. (Marcos)

Devido a importância do sistema para a empresa, desde sua abertura já foi instalado o sistema, não sendo utilizado nenhum método de gestão diferente deste. (Helena)

[...] a fiscalização começou a exigir uma forma mais transparente, nota fiscal e cupom e tivemos que adaptar a regra. (Maria).

Pelo exposto, tanto pelo autor, quanto pelos entrevistados, o sistema contribui diretamente para o bom funcionamento de qualquer empresa, ressalta-se ainda a sua importância perante os órgãos de fiscalização pública.

4.4 SELEÇÃO

A etapa de seleção é o momento no qual o gestor deve considerar o perfil de sua empresa para selecionar a melhor ferramenta de sistema que se encaixa nas necessidades da firma.

Segundo Souza, Zwicker (2000), há várias questões que devem ser consideradas, dentre elas deve ser feita uma análise das características da organização e do sistema. Assim são avaliados critérios como: suas funcionalidades de acordo com as necessidades da organização, o custo de implantação, a qualidade do suporte técnico, a meta almejada após implantação e a saúde financeira da organização.

De acordo com a maioria dos gestores abordados pela pesquisa o momento de seleção da ferramenta obedece os seguintes parâmetros:

Bom preço, funcionalidade, usabilidade e assistência técnica. (Pedro)

Facilidade na operação, layout de fácil entendimento e quantidade de informação ofertado. (Marcos)

Necessitávamos de um sistema que fosse específico para o ramo de postos de combustíveis, sendo desenvolvido por um empresa reconhecida e confiável, além de um ter preço acessível. O sistema deveria também ser de fácil manuseio e com suporte 24 horas, contendo as principais funções básicas que auxiliaria principalmente no setor financeiro e que fizesse o controle de estoque da empresa. (Helena)

Por outro lado a posicionamentos divergentes quanto a escolha do melhor fornecedor do sistema, sendo que os entrevistados entendem o que segue:

Fiz uma pesquisa com meu chefe, e ele me disse que preferiu um software que tem

o suporte na mesma cidade, assim foi escolhido pela facilidade de suporte técnico.
(José)

Por fim, no que diz respeito a escolha do sistema integrado de gestão comercial, segundo o pensamento dos especialistas, é necessário um estudo que aponte vantagens e desvantagens da ferramenta, trazendo assim maior segurança a instituição. De mais a mais, os gestores buscam capitalizar novamente o que foi investido, sendo que conforme a pesquisa o fácil manuseio do sistema ajuda na satisfação e na organização das atividades do dia a dia, sendo que essas características vão amparar o percebimento do retorno sobre o investimento.

4.6 IMPLANTAÇÃO

No mundo globalizado as informações são cada vez mais instantâneas, superando a velocidade da mente humana em organiza-las em um contexto lógico que gere bom funcionamento a organização. Tem-se que o método manual de armazenamento e processamento de dados estão ultrapassados.

Consoante as informações mencionadas anteriormente, Prado (2013) afirma que a demora no tempo de respostas aos clientes gera insatisfação e perda de lucro, sendo que essas deficiências no atendimento poderiam ser sanadas facilmente por um sistema ERP.

A fase de implantação envolve toda a rotina de trabalho da equipe de colaboradores, sendo que envolve etapas como instalação, configuração, parametrização de processos, cadastro dos serviços e/ou produtos da empresa, treinamento e por fim a adaptação da equipe.

Souza e Zwicker (2003), afirmam que a principal dificuldade em se ter um sistema é que este causa mudanças organizacionais, deste modo é importante que a alta direção esteja comprometida, a garantir a comunicação entre as partes envolvidas.

Ao analisar as respostas dos entrevistados percebe-se que implantação transforma o cotidiano de qualquer negócio, sendo que cada caso tem suas particularidades, senão vejamos:

No início foi difícil, tivemos falhas na alimentação do sistema, que gerou relatórios errados mas após consertar isso, foi tudo bem. (Marcos)

A maior dificuldade foi a adaptação, pois antes lançávamos no livro caixa e se faltasse alguma coisa, não tinha problema. Agora tudo tem que ser feito na hora. (Pedro)

[...] o suporte veio até a empresa e instalou o software no servidor, fez a instalação em minha máquina e foi passado todo o treinamento para utilização. O software é bem intuitivo assim foi fácil o aprendizado, todas as rotinas são autoexplicativas. (José)

Muitos produtos para cadastrar, foi difícil a mudança do pensamento, ficamos até tarde da noite antes do sistema estar pronto para rodar. (João)

Seguindo a discussão da implantação do sistema ERP, vale salientar que surgiram um série de fatores que deverão ser avaliados e alinhados pelos gestores. Sobre esses fatores Oliveira (2007) explica que a infraestrutura tecnológica e o suporte técnico, por exemplo, demandarão de maiores investimentos. Porém, os gestores não devem se esquecer que um sistema de gestão não impacta apenas nos recursos tecnológicos, mas também modificam os recursos estruturais e humanos.

Ao serem questionados se tiveram alguma dificuldade de aprendizado no processo de implantação, a maioria dos entrevistados mostraram grande facilidade no manuseio do mesmo, vejamos:

Nenhuma dificuldade, como eu te disse o software é bem intuitivo. Trabalhei, anteriormente, na área de gestão fiscal de uma contabilidade assim o processo ficou ainda mais fácil. (José)

Foi de fácil aprendizado, só o dono que teve alguma resistência, por não gostar da tecnologia, mas ele sabe que o sistema é necessário [...]. (Paula)

Ademais, o processo de implantação de uma ferramenta tecnológica pode gerar medos e descontentamento nos membros da equipe, vez que mal orientados podem boicotar o funcionamento da novo processo de trabalho. Nesse caso é necessário o comprometimento da direção para lidar com a situação. (FERNANDO, 2011)

Diferente do pensamento defendido pelo autor, a maioria dos gestores classificaram a aceitação da implantação como tranquila e de fácil aprendizado. Isso se deve pelo avanço de acesso à tecnologia das mais diversas classes de pessoas. Tal entendimento, encontra-se acolhida nas resposta obtidas na pesquisa:

Nenhuma resistência. (Mário)

Sim, como era em prol do benefício da empresa e para agilizar e facilitar o trabalho dos funcionários, o sistema foi bem aceitado por todos. (Paula)

Tudo tranquilo, não houve resistência [...]. (Maria)

Portanto o processo de implantação é o mais delicado no que se refere ao sucesso da ferramenta perante a equipe. Entende-se que o engajamento dos colaboradores irão refletir diretamente nos resultados apresentados ao cliente, sendo assim determinante os sucesso ou não do sistema ERP.

4.7 BENEFICIOS PERCEBIDO PÓS IMPLANTAÇÃO

Um gestor ao optar por informatizar sua organização, tem em seu íntimo a vontade de colher frutos através de sua escolha. Os frutos podem ser classificados como os benefícios que o ERP irá produzir no esquema produtivo.

Partilhando do mesmo entendimento Prado (2013) sustenta que os sistemas ERP's possuem para beneficiar as organizações métodos de padronização e aceleração de processos. Padronizar significa economizar tempo, sendo que eliminar tarefas

manuais aumenta a produtividade, a padronização também garante um formato único as tarefas desempenhadas, dessa forma otimiza os resultados.

Além do mais segundo Dino (2015), um sistema ERP reduz erros e fraudes, assim decisões poderão cada vez mais ser acertadas e produtivas evitando más escolhas e o desperdício de dinheiro.

Cumprе ressaltar, que a qualidade do processo é fundamental em todos os segmentos de mercado. Também vale lembrar, que o sistema ERP, deve ser capaz de se moldar as necessidades da empresa, sendo ela simplificada ou não, visto que o consumidor final deverá ser satisfeito. Portanto, como podemos notar dos posicionamentos abaixo exemplificados, o investimento terá que trazer benfeitorias a organização:

O principal benefício encontrado foi o fato de facilitar e agilizar grande parte do trabalho da empresa, como por exemplo, melhoria no controle dos processos, interligando simultaneamente tudo que ocorre na ilha de abastecimento diretamente com o administrativo, outro fato foi a confiabilidade por meio de controle de estoques, ao invés de ter que ficar medindo os tanques subterrâneos de combustíveis, o sistema já faz o controle automático, e por último a agilidade e melhoria nos processos como um todo para a empresa. (Helena)

Muitos benefícios, tais como: facilidade de acesso aos dados de clientes, controle de emissão de notas, controle de estoques, emissão de relatórios oficiais e gerenciais, importação de arquivos para a contabilidade, entre outros. (Mario)

O sistema trouxe maior agilidade para a empresa e pude perceber que o caixa no fim do dia estava fechando. (Pedro)

De certa forma foram muitos, segurança em registrar a mercadoria na quantidade certa, pois antes algumas somas saiam erradas, agilidade, transparência para o cliente, controle de estoque, tudo fica mais rápido. (Maria)

Os apontamentos feitos pelos entrevistados vão de encontro com as informações prestadas pelos autores supracitados. Destaca-se que de modo geral o que se busca em um sistema ERP é a maior efetividade das ações organizacionais. É pacificado entre os entrevistados que o uso dessa ferramenta irá otimizar o tempo, facilitando assim o controle de setores como estoque, compras, administrativo, financeiro. Ademais, uma maior carga de tempo livre poderá trazer ao empresário estreitamento de laços com o seu cliente e também irá ampará-lo na captação de novos clientes.

Por fim, cumprе ressaltar que os benefícios gerados pela implantação do sistema são maiores que o ônus, sendo que na era digital as informações para satisfação tanto do cliente, como do gestor e do fisco deverão ser instantâneas. Deste modo, conclui-se que as organizações que fazem o uso da ferramenta estão em vantagem aos demais concorrentes, pois otimizam sua cadeia de ações reduzindo suas falhas.

4.8 IMPORTÂNCIA DO SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico é vital para escolha do sistema ERP a ser usado pelas firmas, pois a facilidade e o bom serviço prestado irá direcionar a rotina da empresa ao sucesso.

Ainda segundo Souza e Zwicker (2003) após a implementação dar-se-á início a etapa de estabilização, quando o sistema passar a fazer parte da empresa. Nesse momento, muito provavelmente surgiram erros e as dúvidas advindas dos funcionários. Por esse motivo os autores defendem que o suporte técnico, necessariamente deverá estar atento aos questionamentos dos clientes. Após a estabilização do sistema é necessário que a equipe de suporte apresente soluções e respostas rápidas as deficiências existentes.

O suporte técnico rápido e eficaz é de importância vital para os autores, bem como para grande parte dos entrevistados, como mostrado a seguir:

O suporte é essencial para uma boa execução das atividades da empresa. Mesmo com o treinamento, algumas vezes deixamos passar algo. E com o Suporte podemos além de resolver problemas, aprender o que não ficou muito claro da primeira vez. (Pedro)

O suporte pode ser de grande ajuda para esclarecer dúvidas quando acontece as atualizações do sistema e correções de erros. Sem o suporte seria mais complicado fazer atualizações e correções no sistema. (José)

[...] muita importância, sem suporte não tem como, com o suporte temos comodidade, segurança, confiabilidade, sem o suporte é impossível. (João)

Pelo apresentado tanto pelos especialistas, quanto pelos gestores o suporte técnico deverá trazer consigo características como confiabilidade, segurança, agilidade e também eficácia.

5 CONCLUSÃO

Conclui-se com a confecção do presente trabalho que no mundo atualizado, onde a tecnologia encontra-se em todos os campos, sistemas de registros manuais ficaram ultrapassados, e conseqüentemente ineficazes.

De acordo com os entrevistados o processo de decisão de aquisição de um sistema tem-se início quando os mesmos perceberam uma gestão falha nos negócios, com informações desordenadas e necessidade de clareza de informações sobre a fiscalização. Desta feita, o pensamento apresenta pelos gestores vai de encontro ao que defende os escritores e especialistas da área.

Cumprе ressaltar que através da pesquisa realizada, percebe-se que a adesão a sistemas de informações de gestão integrada são o caminho mais fácil para o sucesso organizacional da empresa. Com o avanço da facilidade a meios tecnológicos os gestores afirmaram que seus colaboradores não tiveram dificuldades em manusear a ferramenta. Tal afirmação confirma que o ato de se ter um sistema é benéfico como um todo.

Ademais, cumprе esclarecer que os gestores buscam sistemas com preços acessíveis, dando ênfase no suporte que oferece facilidade e eficácia na resolução de

problemas da empresa, contando com suporte presencial ou on-line.

Entende-se ao analisar os resultados da pesquisa que a fase de implantação foi a mais desafiadora. Os entrevistados afirmaram ter tido extrema facilidade no manuseio da ferramenta, sendo assim houve discrepância pelo que foi apresentado de forma teórica pelos autores.

Os sistemas intuitivos segundo os gestores foram capazes de reduzir custos, otimizar processos e criar padrões. Ressalta-se que o bom funcionamento do sistema conjuntamente com a equipe de colaboradores, foi capaz de melhorar o relacionamento das empresas, ora entrevistadas, com os seus clientes.

Por fim, foi confirmado que na era digital é de suma importância ter um sistema integrado de gestão empresarial, pois essa ferramenta proporciona aos gestores informações instantâneas, confiáveis, com maior assertividade nos resultados, maior agilidade na execução de tarefas e atendimento ao cliente. Após implantado alguns gestores relataram que não veem mais uma forma de trabalhar sem o sistema.

REFERÊNCIAS

ACOM SISTEMAS. Sistema ERP – A importância na gestão empresarial. Disponível em: <<http://www.acomsistemas.com.br/blog/sistema-erp-importancia-na-gestao-empresarial/>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

BALTZAN, P.; PHILLIPS, A. **Sistemas de informação**. Porto Alegre: Amgh, 2012. 382 p.

BUCKHOUT, S.; FREY, E.; NEMEC JUNIOR, J. **Por um ERP**: Implantar sistemas de planejamento de recursos empresariais é uma tarefa bastante complexa. Mas pode funcionar, no prazo e dentro do orçamento. 1999. Disponível em: <http://www.strategia.com.br/arquivos/por_um_erp.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2018.

DANTAS, D. C. G.; ALVES, R. F. **Sistemas de Informação Erp - Uma Visão Gerencial de Ciclo de Vida de Implantação**. 2002. 5 f. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba, 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr91_0816.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2018.

DINO. **5 vantagens de se usar um sistema ERP na sua empresa**. 2015. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/5-vantagens-de-se-usar-um-sistema-erp-na-sua-empresa-shtml/>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

FERNANDO, A. J. **As maiores dificuldades na implantação de sistemas de gestão ERP. Como vencê-las?** 2011. Disponível em: <<https://www.tiespecialistas.com.br/as-maiores-dificuldades-na-implantacao-de-sistemas-de-gestao-erp-como-vence-las/>>. Acesso em: 03 mai. 2018.

GRIEBELER, C. **Cinco benefícios que um ERP traz para as pequenas e médias empresas**. 2014. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/cinco-beneficios-que-um-erp-traz-para-as-pequenas-e-medias-empresas/83168/>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

HABERKON, E. M. **Teoria do ERP**. 2. ed. São Paulo: Makron Books do Brasil Editora, 1999. 304 p.

HEHN, H. F. **Peopleware: como trabalhar o fator humano nas implementações de sistemas integrados de informação ERP**. São Paulo: Editora Gente, 1999. 188 p.

LEITE, J. C. **Ciclo de Vida do Software**. 2007. Disponível em: <<http://engenhariadesoftware.blogspot.com.br/2007/02/ciclo-de-vida-do-software-parte-1.html>>. Acesso em: 15 mai. 2018.

ODA, O. **Vantagens do ERP: Os Benefícios Tangíveis e Intangíveis do Sistema ERP**. Disponível em: <<http://www.otk.com.br/blog/vantagens-erp-beneficios-sistema/>>. Acesso em: 05 abr. 2018.

ODA, O. **Implantação de um Sistema ERP: Quando e Porque Implantar**. 2018. Disponível em: <<http://www.otk.com.br/blog/implantacao-de-um-sistema-erp/>>. Acesso em: 19 mar. 2018.

OLIVEIRA, J. F. de. **Sistemas de informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 5. ed. São Paulo: Editora Érica, 2007. 329 p.

POLLONI, E. G. F. **Sistemas de informação: Estudo de viabilidade**. São Paulo: Futura, 2000. 284 p.

PRADO, V. R. **Os principais benefícios do ERP para PME (Pequenas e Médias Empresas)**. 2013. Disponível em: <<http://www.pwi.com.br/blog/sistema-erp-pme-pequenas-medias-empresas/>>. Acesso em: 05 abr. 2018.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia de pesquisa aplicável às ciências sociais**. 2018. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33863767/metodologia_de_pesquisa_aplicavel_as_ciencias_sociais.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1525915126&Signature=qPwRHTUywdvBIZMqSvCQ4MArA/g=&response-content-disposition=inline;filename=Metodologia_de_pesquisa_aplicavel_as_cie.pdf>. Acesso em: 09 mai. 2018.