



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ATUARIAIS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

NATHALY DE VASCONCELOS LIRA

ANÁLISE DOS SISTEMAS ERP NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO
AVALIATIVO DOS SEUS USUÁRIOS

RECIFE
2023

NATHALY DE VASCONCELOS LIRA

**ANÁLISE DOS SISTEMAS ERP NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO
AVALIATIVO DOS SEUS USUÁRIOS**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Ciências
Contábeis da Universidade Federal de
Pernambuco - UFPE, como requisito
parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador(a): João Antônio da Costa Neto

RECIFE

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

LIRA , NATHALY DE VASCONCELOS.

ANÁLISE DOS SISTEMAS ERP NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM
ESTUDO AVALIATIVO DOS SEUS USUÁRIOS / NATHALY DE
VASCONCELOS LIRA . - Recife, 2023.

55 : il., tab.

Orientador(a): JOÃO ANTONIO DA COSTA NETO

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Contábeis -
Bacharelado, 2023.

9,00.

1. SISTEMAS ERP. 2. AVALIAÇÃO. 3. FUNCIONALIDADE. I. COSTA
NETO, JOÃO ANTONIO DA. (Orientação). II. Título.

000 CDD (22.ed.)

FOLHA DE APROVAÇÃO

NATHALY DE VASCONCELOS LIRA

ANÁLISE DOS SISTEMAS ERP NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO DOS SEUS USUÁRIOS

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Ciências
Contábeis da Universidade Federal de
Pernambuco - UFPE, como requisito
parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em 11 de Maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a). João Antônio da Costa Neto
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.(a). Christianne Calado Vieira
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.(a). Bruno José Patrício
Universidade Federal de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

A finalização do presente trabalho não seria possível sem o apoio e a compreensão de certas pessoas. Começo agradecendo em primeiro lugar, a Deus que me concedeu essa oportunidade de concluir o curso, me dando força, saúde e coragem para superar os desafios.

Agradeço aos meus familiares e amigos que sempre estiveram presentes e me deram apoio em todos os momentos. Também sou grata a todos os professores e colegas que contribuíram com suas ideias, sugestões e críticas construtivas ao longo do meu processo de formação.

Em especial agradeço ao meu orientador, o professor João Antônio da Costa Neto, que dedicou seu tempo e conhecimento para me orientar e auxiliar na construção do meu TCC. Pelas dicas e inúmeras revisões de texto, desde o projeto inicial até o fechamento do estudo, onde sem o seu comprometimento e sabedoria, certamente não teria alcançado este resultado.

Gostaria de agradecer também a todas as pessoas que participaram da pesquisa, pois sem elas este estudo não conseguiria ter sido realizado.

E, por fim, quero expressar minha gratidão à instituição em que estudo, que me proporcionou todo o suporte necessário para a realização deste trabalho. Tenho orgulho de ser parte desta comunidade acadêmica e espero ter contribuído de alguma forma para o avanço do conhecimento em minha área de estudo.

RESUMO

Os sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) possuem uma importância crucial no atual cenário de mercado competitivo, uma vez que permitem que as empresas tenham um controle integrado de todos os processos operacionais, administrativos e financeiros. Nesse contexto, o objetivo deste estudo é analisar a percepção dos usuários em relação aos sistemas ERP utilizados em seus ambientes de trabalho. Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo, utilizando um questionário aplicado no modelo de escala Likert para avaliar variáveis como funcionalidade, segurança e acessibilidade fornecidos pelos sistemas ERP. Dessa forma, a pesquisa foi realizada com estudantes da Universidade Federal de Pernambuco do curso de ciências contábeis e profissionais das áreas de contabilidade - administração que possuem contato com sistemas ERP em sua rotina de trabalho. Onde, os resultados da pesquisa apontam que a segurança e acessibilidade são pontos fortes dos sistemas ERP analisados, enquanto aspectos relacionados à acessibilidade geral das ferramentas dos *softwares* pontuaram negativamente a avaliação dos usuários sobre a efetividade do ERP. Conclui-se, portanto, que é fundamental que as organizações disponibilizem o manual de seus sistemas ERP e invistam em treinamentos para garantir o uso eficiente das ferramentas do ERP pelos seus usuários.

Palavras chaves: Sistema ERP, usuários, avaliação, funcionalidade.

ABSTRACT

Enterprise Resource Planning (ERP) systems are crucially important in today's competitive market scenario, as they allow companies to have integrated control of all operational, administrative, and financial processes. In this context, the objective of this study is to analyze users' perceptions regarding the ERP systems used in their work environments. To achieve this, a field survey was conducted using a Likert-scale questionnaire to evaluate variables such as functionality, security, and accessibility provided by ERP systems. The research was carried out with accounting students from the Federal University of Pernambuco and accounting and administration professionals who have contact with ERP systems in their work routine. The results of the survey indicate that security and accessibility are strong points of the analyzed ERP systems, while aspects related to the overall accessibility of the software tools negatively influenced users' evaluations of the ERP effectiveness. Therefore, it is fundamental that organizations provide their ERP system manuals and invest in training to ensure efficient use of the ERP tools by their users.

Keywords: ERP system, users, evaluation, functionality.

LISTA DE GRÁFICOS / FIGURAS

Figura 1 - Funcionalidades dos sistemas ERP

Figura 3 - Ocupação profissional dos respondentes

Gráfico 1- Tempo de uso do sistema ERP

Gráfico 2 - Sistemas ERP utilizados

Gráfico 3 - Manual dos sistemas de informação

Gráfico 4 - Treinamento dos usuários

Gráfico 5 - Treinamento Informal

Gráfico 6 - Estabilidade do ERP

Gráfico 7- Comunicação interna

Gráfico 8 - Solução de Problemas

Gráfico 9 - Segurança na Integração de Dados

Gráfico 10 - Confiabilidade dos usuários

Gráfico 11 - Segurança do Usuário

Gráfico 12 - Avaliação do sistema ERP

Gráfico 13 - Satisfação do usuário

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ERP	Enterprise Resource Planning
SIG	Sistemas de Informações Gerenciais
MRP	Material Requirements Planning
SAP	System Applications and Products in Data Processing
TI	Tecnologia da Informação
ABES	Associação Brasileira de Empresas de Software

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

1.2.2 Objetivos Específicos

1.3 JUSTIFICATIVA

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Surgimento dos Sistemas Integrados de Gestão – ERP

2.2 Processo de implementação do ERP pelas empresas

2.3 Relação dos Usuários com o Sistema ERP

2.4 Estudos anteriores sobre a percepção dos usuários de ERP

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

3.2 Procedimento de Coleta de Dados

3.3 População e Amostra

3.4 Técnica de Análise de Pesquisa

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Perfil dos respondentes

4.2 Sistemas ERP avaliados

4.3 Avaliação dos Sistemas ERP

4.3.1 Domínio do Usuário

4.3.2 Funcionalidade

4.3.3 Segurança do sistema ERP

4.3.4 Satisfação do Usuário

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

REFERÊNCIAS

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

1. INTRODUÇÃO

Em virtude do alto nível de competição presente no ambiente empresarial, as organizações possuem o desafio de atender um mercado exigente, que busca informações rápidas e assertivas sobre produtos, preços e resultados operacionais das empresas (SCHULTZ, 2018). Hodiernamente, com o objetivo de facilitar o acesso às informações da organização e otimizar processos diários, é comum a escolha da implantação de um sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) no mundo dos negócios.

O ERP se trata de um sistema de gestão empresarial que é capaz de integrar as informações de todos os setores de uma empresa, uma ferramenta que ao passar dos anos se tornou essencial no processo de tomada de decisão. Através desse software, as empresas conseguem idealizar um modelo para o controle dos recursos da organização, já que as informações fornecidas pelo ERP englobam todas as funcionalidades da empresa, fazendo com que as operações sejam eficientes (BUCKHOUT; KAGERMANN et al 2013).

Nesse sentido, a inserção do ERP proporciona inúmeros benefícios para empresa, visto que com o uso das suas ferramentas é possível gerar relatórios unificados para cada processo realizado, aumentando a transparência de cada departamento e auxiliando no planejamento corporativo da organização (FURINI, 2014).

Com isso, esse *software* que surgiu na década de 90, se tornou gradativamente mais popular ao passar dos anos, pela sua capacidade de promover melhorias na gestão empresarial. Contudo, a sua implantação não reflete apenas na integração de dados de informações dos setores da empresa (área tecnológica), também afeta os funcionários da organização (usuário final) e toda uma conduta que costumava ser praticada. Com a implantação de um sistema ERP, é esperado que ocorra uma série de mudanças no meio organizacional da empresa, envolvendo elementos políticos, estruturais e tecnológicos que compõem a organização.

A adoção de um ERP tem um impacto abrangente na empresa em termos culturais, organizacionais e tecnológicos, controlando toda a empresa, da produção às finanças. O objetivo não é apenas colocar o software em produção, mas melhorar os processos de negócios com o uso da tecnologia da informação. A adoção de um ERP implica em um processo de mudança organizacional mais do que apenas uma mudança de tecnologia (LIMA, 2000).

Segundo Stoner e Freeman (1999, p. 04) a organização consiste em “duas ou mais pessoas trabalhando juntas e de modo estruturado para alcançar um objetivo específico ou um conjunto de objetivos”.

Nesse sentido, a cultura organizacional da empresa abrange a maneira em que a entidade orienta os seus negócios e como se relacionam com os clientes, parceiros e fornecedores. Envolvendo, dessa forma, as políticas e práticas que refletem a cultura da empresa, sua missão, visão e valores. Sendo assim, a cultura organizacional é a personificação da ética e da moralidade de uma organização e orienta naturalmente o caminho que deve ser seguido, norteando as decisões e preparando a empresa para o futuro.

Dessa forma, o ERP exerce um papel de suporte para a organização, uma ferramenta que permite um maior controle das operações efetuadas na empresa, auxiliando a realizar suas atividades de forma rápida, clara e assertiva. Contudo, para que seja alcançada a efetividade do ERP, é necessário que os seus usuários estejam dispostos a se adequar ao sistema (BATISTA; SCHUH et al., 2017).

Visto que, a sua implantação implica diretamente na alteração da conduta de trabalho dos funcionários da organização, podendo gerar desconforto e uma resistência ao desafio de aprender novos processos e sair da zona de conforto, logo, é de extrema importância que a organização exponha os benefícios que a implantação do ERP irá promover na rotina de trabalho, pois as pessoas são o meio para se chegar ao propósito de uma implantação de sucesso de sistemas ERP. Nesse sentido, a empresa deve preparar seus funcionários antes de uma nova implantação, pois é nesse sentido que a maioria das organizações encontram dificuldades (ALBERTÃO, 2005).

Diante do exposto, é possível ver a importância de saber a visão do usuário a respeito do sistema que utiliza, visto que a falta de aceitação do funcionário sobre o ERP implantado pode ser um dos principais motivos pelo insucesso do sistema (LUNARDI; HALL et al, 2017). Em virtude disso, a presente pesquisa abordará a funcionalidade do ERP sob a ótica dos seus usuários.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A implantação de sistemas ERP se tornou uma prática cada vez mais comum no ambiente empresarial, pois esses sistemas proporcionam benefícios significativos para a gestão das empresas, ao disponibilizar diversas ferramentas e integrar dados de diferentes setores. Nesse sentido, a crescente adoção desses sistemas evidencia a importância que a tecnologia da informação tem assumido na gestão empresarial contemporânea.

Nos últimos anos as organizações andam investindo em alta tecnologia, onde, segundo Macêdo, Gaete e Joia (2014), o mercado que mais cresceu, na indústria de tecnologia da informação brasileira, foi o de ERP 's.

Contudo, a adoção de um ERP afeta elementos essenciais da organização e gera mudanças no ambiente em que é implantado. Seus impactos alcançam a estrutura física, organizacional, a tecnologia e os processos diários na empresa, a conduta que os seus colaboradores estão acostumados a seguir, onde será necessário haver um processo de adaptação dos funcionários com o *software*. (SOUZA; SACCOL; COUTO, 2015).

Sobre o processo de implantação de sistema ERP ser um fator gerador de mudanças na cultura organizacional das empresas, o autor Bueno (2000) afirma que:

A introdução de novas tecnologias em uma organização provoca impactos no indivíduo, no grupo e na administração. Ao utilizar novas tecnologias, os indivíduos podem melhorar a qualidade do seu trabalho e diminuir o tempo necessário para realizar uma dada tarefa, porém necessitam de capacitação e motivação para não haver, ou pelo menos diminuir, resistências à nova tecnologia. Já os grupos dos quais esses indivíduos fazem parte são afetados nas relações interpessoais, nos comportamentos e na integração com os demais membros.

Nesta perspectiva, tem-se a seguinte questão de pesquisa: **Qual a percepção dos usuários a respeito do sistema ERP utilizado em seu ambiente de trabalho?** A análise do nível de satisfação dos usuários será realizada através de uma pesquisa com os estudantes da Universidade Federal de Pernambuco do curso de contabilidade - administração, e com profissionais dessas áreas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Este trabalho possui o objetivo de analisar a percepção dos usuários em relação aos sistemas ERP utilizados em seus ambientes de trabalho, destacando quais são os pontos positivos dos sistemas avaliados e em quais aspectos é necessário ter uma melhoria.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar quais são os benefícios esperados com a implantação de um sistema ERP;
- Examinar os principais riscos no processo de implantação do *software* nas organizações;
- Analisar a relação do usuário com o sistema ERP;
- Identificar quais são as principais dificuldades sentidas com o uso do ERP;

1.3 JUSTIFICATIVA

Com o passar dos anos, os investimentos em TI enfrentam cada vez mais julgamento e pressão para provar o seu valor contributivo para a melhoria da produção e competitividade de uma empresa. Nesse sentido, ao adotar o ERP na organização, a expectativa gerada é que o *software* consiga atender a necessidade dos seus usuários e os auxiliem na realização de suas funções.

Existem fatores de risco que influenciam a implementação dos ERP, tais como a dificuldade de aceitação por parte da empresa, a transferência de conhecimentos para sistemas informáticos e a resistência por parte dos utilizadores. Pessoas não envolvidas e sem conhecimento prévio sobre o sistema tendem a rejeitar e a criar dificuldades (PINTO; YOUNGBERG; HALL et al, 2017).

No que se refere ao seu processo de implantação, Schmitt (2004) afirma que a implantação de um sistema integrado de gestão empresarial não pode ser considerada como concluída, quando o *software* entra em operação, uma vez que os seus reais benefícios passam pela forma como o sistema é utilizado, ou seja, depende do treinamento e da reeducação dos colaboradores, pois, um dos principais pontos para obter sucesso na implementação do sistema ERP, é de como os seus usuários vão reagir diante das ferramentas do *software*. Visto que, as pessoas estão dispostas a executar o seu trabalho de acordo com os interesses e objetivos pessoais e profissionais.

Além disso, o investimento em um sistema ERP implica em um processo que demanda tempo, em função da complexidade dos processos e operações da empresa. Entretanto, o que não pode ser confirmado com exatidão é se o ERP integrado irá realmente suprir as necessidades da empresa e dos seus funcionários (FERREIRA; SILVA; SCHUH et al., 2017). Neste sentido, é importante medir o nível de satisfação dos utilizadores, visto que essa é uma forma de mensuração possível encontrada para medir o sucesso do *software*.

Dessa forma, o presente trabalho pretende analisar o nível de satisfação dos usuários a respeito do sistema ERP que utilizam, em relação a contribuição do sistema no desempenho das atividades realizadas pelos usuários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Surgimento dos Sistemas Integrados de Gestão – ERP

Em primeiro plano, é importante contextualizar a origem dos sistemas ERP, sendo necessário fazer uma abordagem a respeito dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG). Os SIG são sistemas que fornecem informações gerenciais para tomada de decisão, permitindo que as empresas possam coletar, armazenar, processar e analisar dados de diferentes fontes. Tratam-se da representação de todos os componentes que auxiliam na tomada de decisão nas empresas, através da transformação de dados em informações úteis com o potencial de otimizar o processo de vários setores (OLIVEIRA, 2018).

Os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) fazem a portabilidade da integração com o sistema transacional, apresentando aos usuários informações de maneira mais resumida para ajudar a monitorar e controlar a empresa. Podendo produzir filtros agrupados por dados característicos de grupos, para que seja possível realizar uma melhor análise dos dados que foram recolhidos, promovendo dessa forma uma melhor organização para que o planejamento seja mais eficiente (OLIVEIRA & PEREIRA, 2020).

Nesse sentido, foram criados para atender às necessidades dos gestores e executivos das empresas. Sendo capazes de fornecer informações gerenciais precisas e relevantes, permitindo que os gestores tomem decisões mais rapidamente, com maior agilidade e baseadas em dados confiáveis.

Já o sistema ERP, corresponde ao software que é capaz de integrar dados de diferentes departamentos de uma empresa em um único local, oferecendo suporte a automação de diversos procedimentos de produção, controle e finanças da organização (SANKHYA, 2020).

Enquanto o SIG é um sistema de informação que coleta, armazena, processa e disponibiliza informações gerenciais relevantes para a tomada de decisão, o ERP é um software de gestão empresarial que integra diferentes áreas e processos da empresa, como finanças, recursos humanos, produção, compras, vendas, entre outros.

Dessa forma, baseando-se nos conceitos já apresentados, é possível associar a relação existente entre os sistemas, sendo o ERP compreendido como um tipo de software de SIG, uma subárea, visto que o SIG abrange mais locais de conhecimento. Contudo, ambos possuem a característica de ser uma ferramenta utilizada para reunir dados e transformá-los em informações que poderão ser interpretadas por pessoas do meio organizacional conforme as necessidades (MARIANO,2021).

De acordo com Silva (2022), o ERP é uma ferramenta que permite a implementação de um SIG na empresa de forma integrada, ou seja, possibilita que os dados e informações de diferentes áreas da empresa possam ser consolidados em um único sistema, facilitando a análise e a tomada de decisão. O ERP pode, portanto, ser considerado uma forma mais avançada de SIG, pois além de coletar e disponibilizar informações gerenciais, permite a integração e o controle dos processos da empresa como um todo.

Nesta perspectiva, após compreender do que se trata um sistema ERP, é importante contextualizar a forma de como essa tecnologia surgiu no mundo empresarial. Segundo Medeiros (2021), os precursores do software ERP surgiram nos anos 50, quando a tecnologia da informação era destinada a poucas empresas, devido ao seu custo, já que para tanto eram necessários computadores gigantescos.

Dessa forma, eles possuíam muito menos funções, sendo que elas diziam respeito principalmente ao controle de estoque. No ano de 1964, a fabricante de ferramentas Black and Decker, elaborou um sistema capaz de gerenciar os materiais de uma empresa, chamado de MRP - *Material Requirements Planning* - (ORACLE, 2020).

A respeito do sistema MRP, Lopes (2014) afirma que:

O MRP é um sistema de planejamento utilizado nas indústrias para auxiliar na compra e na produção do produto certo, na quantidade certa, no momento certo. E isso agrega vantagens para a gestão, pois permite que as decisões sejam embasadas em uma análise prévia, diminuindo as chances de erro. Já o MRP II é o sucessor do MRP e engloba mais os recursos da empresa, não apenas a produção e controle de compras, o ERP é um sistema reconhecido como o estágio mais avançado dos sistemas tradicionais chamados MRP II.

Os sistemas de MRP e MRPII foram desenvolvidos para ajudar as empresas a gerenciar seus processos de produção, planejando as necessidades de materiais e recursos para a fabricação de produtos. No entanto, esses sistemas eram limitados e não abrangiam outros processos de negócios, como finanças, vendas e marketing.

Com o passar dos anos, mais especificamente a partir dos anos 1970, a tecnologia passou a ocupar mais espaço no meio de planejamento dos recursos de manufatura. Dessa maneira, foram ampliadas as possibilidades de implantação dos softwares nas empresas. Segundo Oliveira (2014), nos anos de 1983, o sistema foi aperfeiçoado, pois já era possível fazer uso das suas ferramentas através de módulos, ou seja, para cada setor seria capaz de usar ferramentas da sua especialidade para determinado tipo de função. Logo após, na década seguinte a categoria desse software ganhou definição: Sistemas Integrados de Gestão, ERP.

O sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) surgiu no início da década de 1990 como uma evolução dos sistemas de MRP (*Material Requirements Planning*) and MRP II (*Manufacturing Resource Planning*), que surgiram na década de 1960 e 1970, respectivamente (ALVES, 2021).

O sistema ERP foi criado para fornecer uma solução mais completa e integrada para gerenciar todas as áreas de uma empresa, incluindo finanças, recursos humanos, vendas, compras, produção e logística. Essa integração permite que as empresas tenham uma visão mais completa de suas operações e tomem decisões mais informadas e estratégicas.

O primeiro sistema ERP comercialmente disponível foi lançado em 1990 pela SAP, uma empresa alemã de software (SILVA, 2019). Desde então, muitos outros fornecedores de software desenvolveram seus próprios sistemas ERP, tornando-o uma ferramenta amplamente utilizada em empresas de todos os tamanhos e setores.

Contudo, só a partir dos anos 2000 o uso dos sistemas ERP ganhou força no mercado. De acordo com Bascomm (2020), as evoluções dos ERPs foram constantes acompanhando todo o crescimento da tecnologia, conseguindo assim implantar conceitos inovadores como a computação em nuvem; com isso, as empresas conseguem realizar seus planejamentos de recursos e facilitar as decisões importantes, uma vez que a sua base de dados se tornou ainda mais

consistente para auxiliar nestas tomadas de decisões, com isso devem surgir cada vez mais ofertas do sistema no mercado.

No Brasil, os sistemas ERP tiveram uma evolução significativa nas últimas décadas. Inicialmente, eram sistemas mais simples, com poucas funcionalidades e voltados principalmente para o controle financeiro e contábil. Com o tempo, evoluíram para sistemas mais complexos e completos, que englobam várias áreas da empresa, como produção, logística, vendas, compras, recursos humanos, entre outras.

Atualmente, existem diversos sistemas ERP disponíveis no mercado brasileiro, cada um com suas próprias características e funcionalidades. De acordo com Varalda (2021), os ERP mais utilizados no Brasil são:

- SAP: Líder no mercado de grandes empresas no Brasil, a desenvolvedora alemã é uma das pioneiras do conceito de ERP e referência na utilização das multinacionais instaladas no país. É um sistema completo, que engloba diversas áreas da empresa e oferece soluções para empresas de diferentes portes e setores.
- Totvs: é um sistema ERP desenvolvido no Brasil e amplamente utilizado por empresas de diferentes setores. Oferece soluções completas para gestão empresarial, desde a área financeira até a produção e logística. É reconhecido como o ERP que melhor atende as funcionalidades de backoffice, principalmente todas as burocracias e detalhes das áreas fiscais e contábeis.
- Senior: é um sistema ERP que foi desenvolvido no Brasil, Figura entre as grandes do setor pela flexibilidade de suas funcionalidades e adesão às necessidades dos usuários brasileiros.

É importante destacar que a escolha do sistema ERP ideal para uma empresa depende de diversos fatores, como porte, setor de atuação, objetivos estratégicos, entre outros. Por isso, é fundamental realizar uma análise cuidadosa das opções disponíveis no mercado antes de tomar uma decisão.

2.2 Processo de implementação do ERP pelas empresas

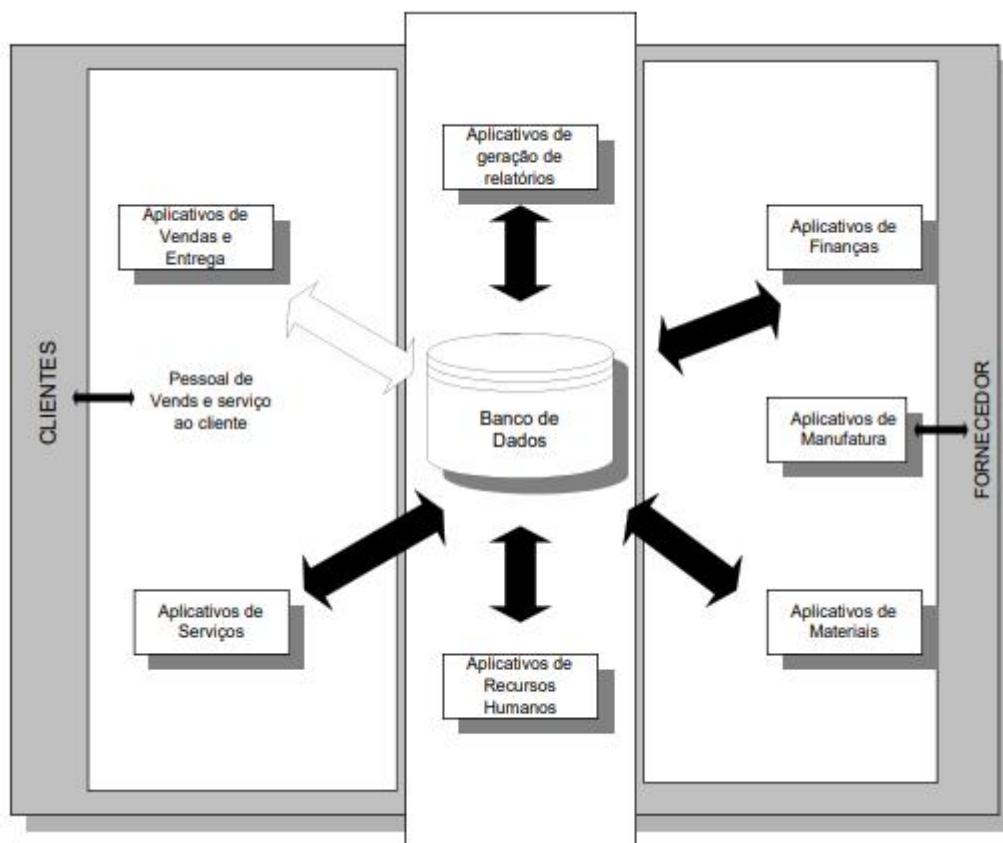
Nos últimos anos, uma das tecnologias da informação que mais alterou a forma como as organizações gerenciam, foram os sistemas integrados de gestão. Em virtude dos avanços na área de TI, foi possível interligar todos os setores de uma organização, dentro de uma única arquitetura de software capaz de controlar os principais processos de negócios em tempo real (TURBAN; MCLEAN; WETHERBE; OLIVEIRA, 2020)

O ERP é uma ferramenta que está sendo amplamente implantada nas empresas devido aos muitos benefícios que oferece, como já foi citado no presente trabalho, o *software* funciona como uma plataforma única, onde todas as informações e processos da empresa são centralizados em um único banco de dados. Dessa forma, é possível otimizar a comunicação interna, automatizar tarefas, tomar decisões mais precisas e estratégicas, além de ter maior visibilidade e controle sobre as operações da empresa. (NETO, 2019)

Os sistemas ERP podem ser customizados para cada tipo de cliente, pois com a popularização desses sistemas, existem muitas opções no mercado, oferecendo diferentes tipos de sistemas para diferentes tipos de empresas para que possam parametrizar de forma otimizada cada sistema de acordo com sua finalidade. (KLEIN, 2019).

Dessa forma, é possível entender o motivo dessa ferramenta ser tão desejada pelas organizações. De acordo com os dados fornecidos pela Associação Brasileira de Empresas de Software (ABES), o Brasil ocupa o nono lugar no mundo em investimentos em tecnologia da informação, atrás de alguns países como Estados Unidos, China e Alemanha. Com isso, é possível perceber o quanto a tecnologia de informação neste momento é uma ferramenta valiosa para empresários brasileiros e também o quanto está presente em grande número nas organizações.

Figura 1 - Funcionalidades dos sistemas ERP



Fonte: Davenport (1998). Página: 124.

Em relação ao processo de implantação do sistema ERP nas empresas, Pimenta (2022) disserta sobre quais são as principais etapas da integração do *software*:

- Estudo das demandas: O primeiro passo para a instalação do sistema é fazer um estudo sobre as demandas da empresa. Nessa primeira etapa, os gestores devem analisar com cautela quais são as necessidades da organização e quais demandas o sistema irá atender.
- Mapeamento da infraestrutura: No mapeamento deverá ser analisado o espaço físico, se está adequado ou não, os computadores, se precisam de melhorias, atualizações ou de novos equipamentos, entre outras.
- Sistema customizável: O sistema deve ser customizável para conseguir atender perfeitamente o que cada setor da sua empresa necessita. Isso pode incluir a adição de campos personalizados, a criação de relatórios personalizados e a integração com outros sistemas.

- Treinamento adequado de colaboradores: Definição de qual área cada colaborador irá atuar e qual será a responsabilidade desse funcionário ao operar o software. Pois, todos os colaboradores devem ser bem orientados, treinados para conhecer bem as funcionalidades do ERP para atuarem com eficiência no comando do sistema.

Além disso, Pimenta (2022) alerta sobre a importância de realizar testes com o software, para garantir que todas as ferramentas do sistema estão funcionando corretamente. Para que assim seja possível definir quais são os pontos que precisam ser melhorados para alcançar o seu objetivo. Pois, dessa forma o gestor irá verificar se é necessário se comunicar com suporte para realizar mudanças em seu funcionamento de modo que consiga cumprir a sua função de forma plena.

Nesta perspectiva, investimentos significativos são feitos na aquisição e retrofit desses sistemas de informação, pois sua implantação é um processo caro e demorado que depende inteiramente da complexidade dos processos e operações da organização, seu porte e abrangência de sua implantação. Uma série de questões surgiram durante sua implementação, pois envolvia um projeto complexo que afetava diretamente a cultura organizacional (KLEIN, 2019).

Em relação ao desempenho do sistema, um aspecto a ser observado sobre o possível alcance efetivo dos objetivos organizacionais do ERP é a maturidade e a prontidão da empresa para as transformações que serão necessárias. Onde, será definido claramente os requisitos necessários para a implantação, fazendo com que se tornem compatíveis com os objetivos do negócio, pois o sucesso do software requer a capacitação dos colaboradores para que estejam preparados para enfrentar os desafios e se adequar ao ERP da melhor forma (BASCOMM, 2020).

2.3 Relação dos Usuários com o Sistema ERP

O usuário é um elemento fundamental na implantação de um ERP em uma organização, pois o sistema não é apenas uma ferramenta tecnológica, mas sim uma solução que envolve a reestruturação de processos e a adoção de novas práticas de trabalho. Portanto, a participação e o comprometimento dos usuários são essenciais para o sucesso da implantação do ERP.

A relação dos usuários com o sistema ERP é fundamental para o sucesso da implementação e uso do sistema na empresa. Os usuários podem ser divididos em duas categorias principais: usuários finais e administradores do sistema (BLING, 2020).

Nesse sentido, os usuários finais são aqueles que usam o sistema ERP diariamente para realizar tarefas relacionadas às suas funções. Eles incluem, por exemplo, os funcionários dos departamentos de vendas, compras, produção, financeiro, recursos humanos, entre outros. Já os administradores do sistema são responsáveis pela gestão e manutenção do sistema ERP, como os profissionais de TI e os administradores de banco de dados, que gerenciam a infraestrutura do sistema e garantem sua disponibilidade e segurança. Eles também são responsáveis por atualizar o sistema com as últimas versões e patches de segurança, além de realizar backups regulares dos dados. (STEPHAN, 2017).

Contudo, a relação entre os usuários e o sistema ERP pode ser desafiadora em alguns aspectos. Em muitos casos, os usuários podem ter dificuldades para se adaptar às novas funcionalidades do sistema, o que pode levar a erros e retrabalhos. Além disso, os usuários podem ter opiniões diferentes sobre como o sistema deveria ser configurado e utilizado, o que pode levar a conflitos.

O sistema ERP é um software que tem o potencial de otimizar o trabalho dos colaboradores com a automação de processos, ele é capaz de trazer mais eficiência, organização e controle para a empresa que o integra. Contudo, existem desafios no meio do caminho até que o seu objetivo seja devidamente cumprido. Segundo Malanovicz (2021) uma das principais causas do fracasso do sistema, é a falta de adequação por parte do usuário final, pois será ele que comandará o *software*.

Como os sistemas ERP são complexos e abrangem muitas áreas de uma empresa, é comum que os usuários finais encontrem dificuldades para se adaptar ao

novo sistema. Eles podem não entender como utilizar determinadas funcionalidades ou podem ter dificuldades para integrar o sistema em suas rotinas diárias.

Logo, por participar diretamente em processos da empresa que envolve o uso do *software*, e sendo as pessoas que conhecem os processos de negócio da empresa, os usuários devem ser ouvidos e envolvidos na definição dos requisitos para o sistema para que o ERP atenda as expectativas da organização (HALL, 2017).

Em resumo, os principais fatores ou causas de fracasso relacionam-se às dificuldades de adaptação nos processos de negócio, provocadas pelas limitações funcionais do sistema ERP, e da deficiência de treinamentos, já que a implantação do ERP envolve uma mudança de cultura na empresa, com a adoção de novas práticas de trabalho (ODA, 2018).

Portanto, os usuários precisam receber treinamento adequado para utilizar o sistema de forma eficiente. A participação dos usuários no treinamento é importante para garantir que eles possam utilizar o ERP de forma adequada e assim alcançar os resultados esperados.

Entretanto, é importante salientar que o processo de transferência de conhecimento necessita ser feito com muito cuidado. Pois, uma das principais barreiras culturais é a falha no processo de ensino, isso ocorre quando a alta gestão e a equipe de projeto mudam continuamente, fazendo com que os processos operacionais do ERP sejam realizados de maneiras diferentes pelos colaboradores, lesionando o manual e aumentando o risco de ocorrer falhas no processo (MALANOVICZ, 2021).

De acordo com Mauer (2008) medir o nível de satisfação do usuário é vital para avaliar um sistema de informação, ou ainda, os investimentos futuros na área tecnológica, pois são os usuários que determinam o retorno do investimento no que tange à produtividade individual e da organização onde atuam. Esta abordagem, conhecida por métrica de satisfação com a TI (MARCHAND, KETTINGER & ROLLINS, 2004), é vista como uma forma alternativa de se avaliar os efeitos proporcionados pela tecnologia dentro das organizações.

Neste sentido, a satisfação do usuário é um indicador importante do sucesso do sistema ERP na empresa. Porque os usuários não satisfeitos com o sistema, podem não utilizar o *software* de forma eficiente ou que encontrem outras alternativas para realizar suas tarefas, prejudicando a eficácia do ERP.

Dessa maneira, a medição da satisfação do usuário com o sistema ERP pode ajudar a identificar áreas onde o sistema pode ser melhorado. Se os usuários relatam problemas ou dificuldades no uso do sistema, a empresa pode analisar esses problemas e fazer alterações no sistema para melhorar a experiência do usuário e aumentar a satisfação.

Pois, se os usuários estão satisfeitos com o sistema ERP, é provável que o usem de forma eficiente e que os benefícios do sistema sejam maximizados. A satisfação do usuário também pode levar a uma maior adoção do sistema e a uma redução do tempo e custos necessários para a realização de tarefas, o que pode levar a um aumento da produtividade da empresa (SCHULTZ, 2018).

2.4 Estudos anteriores sobre a percepção dos usuários de ERP

A avaliação por parte do usuário de um sistema ERP é muito importante para a organização, visto que a eficácia do *software* depende muito da sua usabilidade e adaptação às necessidades dos colaboradores. Essa avaliação pode ajudar a identificar problemas no sistema, como dificuldades de uso, funcionalidades insuficientes e falhas de integração. A partir disso, faz-se necessário trazer alguns exemplos de avaliações para o aprofundamento da pesquisa.

Em primeiro caso, o estudo feito por Melo (2020), buscou analisar a percepção dos usuários quanto aos Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), implantado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas (IFAL).

Onde, um questionário baseado no conjunto de parâmetros de avaliação da qualidade de softwares da International Organization for Standardization (ISO/IEC 25010/2011) foi aplicado aos colaboradores da organização.

De acordo com o autor, foi possível concluir que as características de qualidade foram em grande parte positivas, evidenciando um nível de satisfação alto quanto aos atributos do sistema. O ERP SIPAC foi considerado na percepção dos usuários como um *software* que alcançou seu objetivo e atende de forma satisfatória as necessidades dos usuários, pois possui uma estrutura necessária para executar as atividades, sendo avaliado de fácil uso estando dentro das conformidades de especificação e usabilidade.

Já o estudo realizado por Gomes (2016), a respeito do ERP utilizado na organização Energisa Soluções, realizou uma pesquisa com os funcionários do setor de Programação e Controle da Manutenção (PCM) da empresa. Onde, concluiu-se que o sistema ERP implantado é ineficiente e apresenta muitas falhas durante sua utilização, devido a falta de adaptação dos usuários e erro na integração do *software*.

A pesquisa feita por Muniz (2018), concluiu que o ERP implantado em uma indústria do setor de mineração na Paraíba, satisfaz os usuários no sentido operacional, onde o sistema trouxe facilidade e segurança para o cumprimento das tarefas. Contudo, as principais dificuldades enfrentadas na implantação do ERP,

diante da percepção dos funcionários, foram a falta de um gerente de projeto e a disseminação clara a todos os usuários dos objetivos/metodologias definidas, como também a omissão da alta administração.

Com isso, é possível perceber o quão indispensável é a participação do usuário no processo de implantação do sistema ERP. Isso porque os usuários finais são aqueles que possuem conhecimento de quais processos precisam ser otimizados e quais erros devem ser evitados. Logo, a sua contribuição no planejamento e escolha do ERP, torna-se fundamental para o sucesso do sistema.

De modo geral, é indubitável que a implantação de sistemas ERP geram um atrito na cultura de uma empresa, onde os colaboradores são os principais afetados, fazendo-se necessário uma orientação por parte dos gestores. Dessa forma, os pontos cruciais para uma implantação de sucesso, são o envolvimento dos usuários na escolha do ERP e a contratação de um suporte de qualidade que treinem os colaboradores para o uso da ferramenta (OLIVEIRA, 2019).

Em seguimento, a sistemática proposta pelo estudo de Zimath (2007), propõe os seguintes 3 principais fatores para o sucesso dos sistemas ERP:

1. Estabelecimento de objetivos e metas claras: Definição dos objetivos da implementação antes do início do projeto, para que não seja preciso realizar modificações.
2. Seleção Cuidadosa de Arquitetura: Escolha adequada do ERP e da sua arquitetura tecnológica, onde a base de dados e a interface devem ser corretamente avaliadas para não comprometer o desempenho do ERP e a definição dos diferentes perfis de segurança para os usuários finais.
3. Parceria com o fabricante: Relacionamento a fim de maximizar a utilização do sistema e ferramentas do fabricante, correção dos erros do sistema em conjunto de atualizações constantes do ERP.

Quanto aos fracassos já ocorridos com sistemas ERP, segundo Malanovicz (2019) os principais fatores ou causas de insucesso do *software* relacionam-se às dificuldades de adaptação nos processos de negócio, provocadas pelas limitações funcionais do sistema ERP e da deficiência de treinamentos. Além da falta de

engajamento das pessoas-chave que detêm o conhecimento dos negócios, da desatenção a importantes fatores humanos e culturais em geral.

Em suma, a implantação de um sistema ERP pode ser complexa e desafiadora, mas muitos fracassos podem ser evitados com planejamento adequado, inserindo envolvimento do usuário nos processos decisivos, comunicação clara e suporte da alta administração.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

O presente estudo se configura como uma pesquisa de campo, uma vez que se utiliza dessa ferramenta para a coleta de dados empíricos e o aumento da validade externa da pesquisa. Com o objetivo de trazer a percepção dos usuários dos sistemas ERP sobre a funcionalidade do *software*.

De acordo com Carvalho et al (2018), a metodologia de estudo de campo permite a observação direta do fenômeno em seu ambiente natural, possibilitando a coleta de dados qualitativos e o estabelecimento de uma interação com os participantes do estudo.

Sendo fundamental para obter informações detalhadas e contextualizadas, aprimorando a compreensão do fenômeno estudado e favorecendo a aplicação prática dos resultados obtidos. (CARVALHO, 2018).

3.2 Procedimento de Coleta de Dados

Para a coleta de dados, será aplicado um questionário estruturado, com perguntas destinadas a avaliar os *softwares* abordando três pontos centrais: Funcionalidade, Segurança e Acessibilidade fornecidos pelos sistemas, sob a perspectiva de seus usuários.

De acordo com os procedimentos metodológicos adotados para o presente estudo, o questionário estruturado utilizado como instrumento de pesquisa foi submetido a pré-teste, e após considerações e ajustes foi validado para coleta de dados do período de 07 de março à 01 de abril de 2023. Posteriormente, foram enviados aos participantes da pesquisa, compostos por estudantes e profissionais

das áreas de contabilidade e administração, por meio de correio eletrônico e redes sociais, tais como grupos do WhatsApp e Facebook.

Nesse sentido, o questionário do estudo foi construído com perguntas censitárias e questões que objetivam respostas que avaliam percepções dos usuários, a partir do modelo da escala Likert, conhecida por ser um instrumento utilizado para medir opiniões em diferentes níveis, oferecendo aos respondentes a opção de responder com um grau de concordância ou discordância em relação às afirmativas apresentadas (TEIXEIRA, 2022). A utilização dessa escala permitirá a mensuração de opiniões de forma mais precisa, possibilitando uma análise mais profunda dos dados obtidos.

3.3 População e Amostra

O questionário foi destinado aos estudantes dos cursos de Ciências Contábeis e Administração da Universidade Federal de Pernambuco e profissionais atuantes nas áreas correlatas com possível utilização de sistemas de informações, com o objetivo de avaliar o sistema ERP utilizado em seus respectivos ambientes de trabalho. Sendo destinada aos estudantes que já possuem experiência no mercado de trabalho e que utilizam sistemas ERP em suas atividades laborais, visando garantir a obtenção de dados precisos e confiáveis.

Foram obtidas 61 respostas no total da pesquisa. No entanto, 27 participantes do estudo afirmaram não utilizar sistemas ERP em seus respectivos ambientes de trabalho. Dessa forma, é válido destacar que a amostra final da pesquisa possui respostas de 34 colaboradores válidos para fins de análise, sendo a taxa de resposta global obtida na pesquisa em questão foi de 55,7%, de um total de 61 respondentes que representaram a população estudada.

3.4 Técnica de Análise de Pesquisa

A análise e interpretação dos dados coletados foram realizadas por meio de técnicas estatísticas descritivas, que permitiram a elaboração de tabelas e gráficos para discorrer e resumir as principais características e tendências identificadas na pesquisa. Dessa forma, a análise dos resultados da pesquisa possibilita a

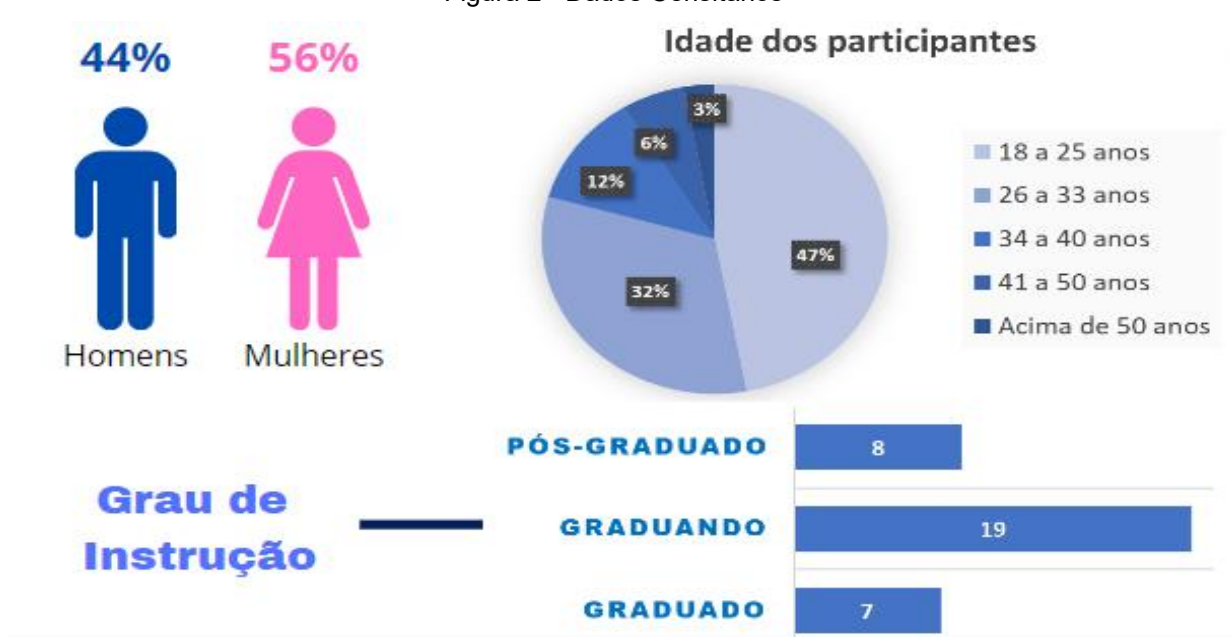
compreensão mais precisa acerca da percepção dos estudantes e profissionais sobre a relevância dos sistemas de informações para a efetividade de suas atividades, assim como identificar os principais desafios e oportunidades relacionados a este tema. Tais informações são valiosas para orientar as ações de gestão e planejamento das empresas que utilizam os sistemas ERP.

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Perfil dos respondentes

Com relação às características dos sujeitos participantes da pesquisa em questão, verificou-se que haviam 19 mulheres e 15 homens, cujas idades, em sua maioria, variam de 18 a 33 anos.

Figura 2 - Dados Censitários



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Em relação à formação acadêmica dos profissionais, constatou-se que 73,6% destes haviam cursado a disciplina de Sistemas de Informações Contábeis durante a sua graduação, adquirindo dessa forma conhecimentos teóricos acerca dos sistemas de integração contábil.

No que se refere à ocupação profissional dos participantes que utilizam sistemas ERP em suas atividades, observou-se que os cargos de Analista Contábil, Assistente Contábil e Estagiário predominaram como as funções mais ocupadas.

Figura 3 - Ocupação profissional dos respondentes

Cargos Ocupados	Quantidade
Analista Contábil	5
Assistente Contábil	6
Estagiário	6
Analista Fiscal	5
Assistente Administrativo	2
Assistente Fiscal	1
Assistente de Auditoria	1
Autônomo	1
CPO	1
Gestor Administrativo	1
Supervisora Contábil	1
Supervisora de Relacionamento com clientes	1
Auxiliar Contábil	3
Total	34

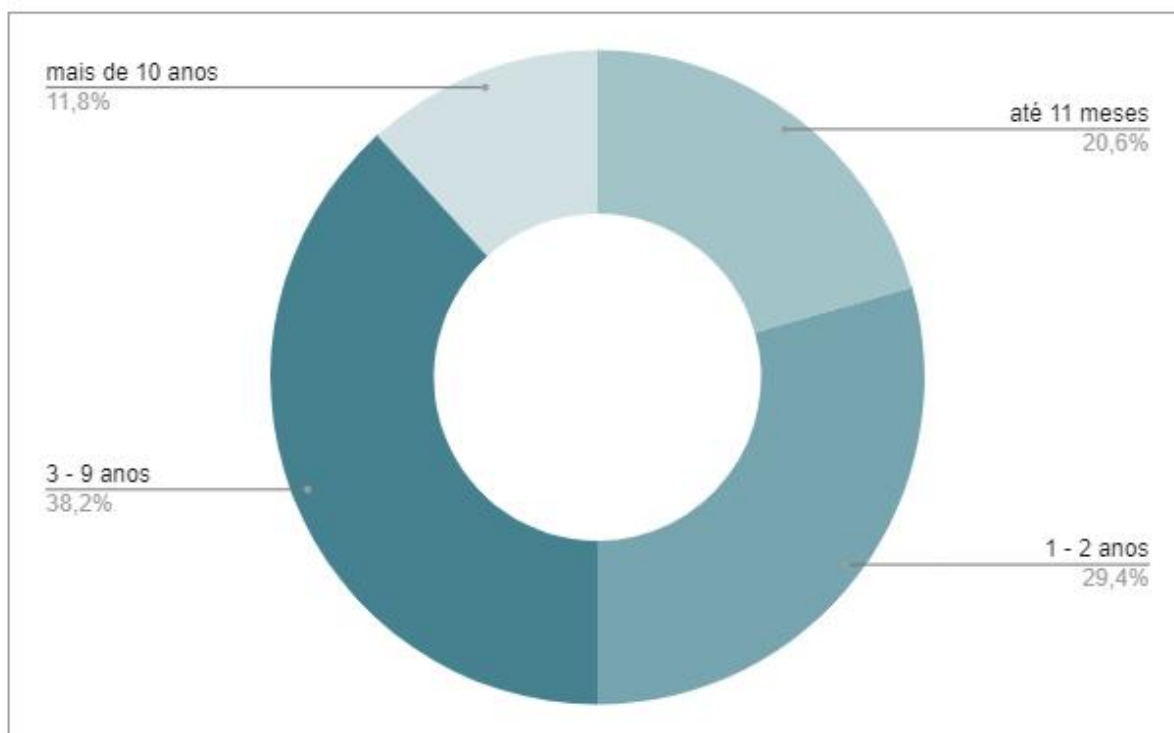
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Além desses, também estão inclusos na pesquisa participantes de diferentes níveis gerenciais de uma organização, tais como um gestor do departamento administrativo, duas supervisoras de áreas distintas e um *Chief Product Officer* (CPO), conhecido por liderar a estratégia de desenvolvimento de produtos de uma empresa, tendo a função de supervisionar todo o portfólio de produtos que a organização possui (BETTER, 2019).

Nesse sentido, vale ressaltar a importância de obter respostas de colaboradores que possuem funções diferentes dentro de uma organização, pois dessa forma é possível fornecer uma visão mais completa e diversificada sobre o uso dos sistemas ERP para a pesquisa.

Quanto ao tempo de interação dos respondentes com os sistemas ERP, a pesquisa obteve respostas que indicaram uma média de 4 anos de relação dos usuários com o software. Onde, o colaborador que apresentou o menor tempo de uso do sistema relatou um contato de 4 meses, enquanto o colaborador com o maior tempo de uso registrou uma relação de 14 anos.

Gráfico 1- Tempo de uso do sistema ERP



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

De acordo com Honorato (2021), os usuários experientes são uma fonte confiável e valiosa de feedback sobre o uso de sistemas ERP, uma vez que eles estão mais familiarizados com as necessidades dos usuários finais e com as nuances e complexidades dos processos de negócios da organização.

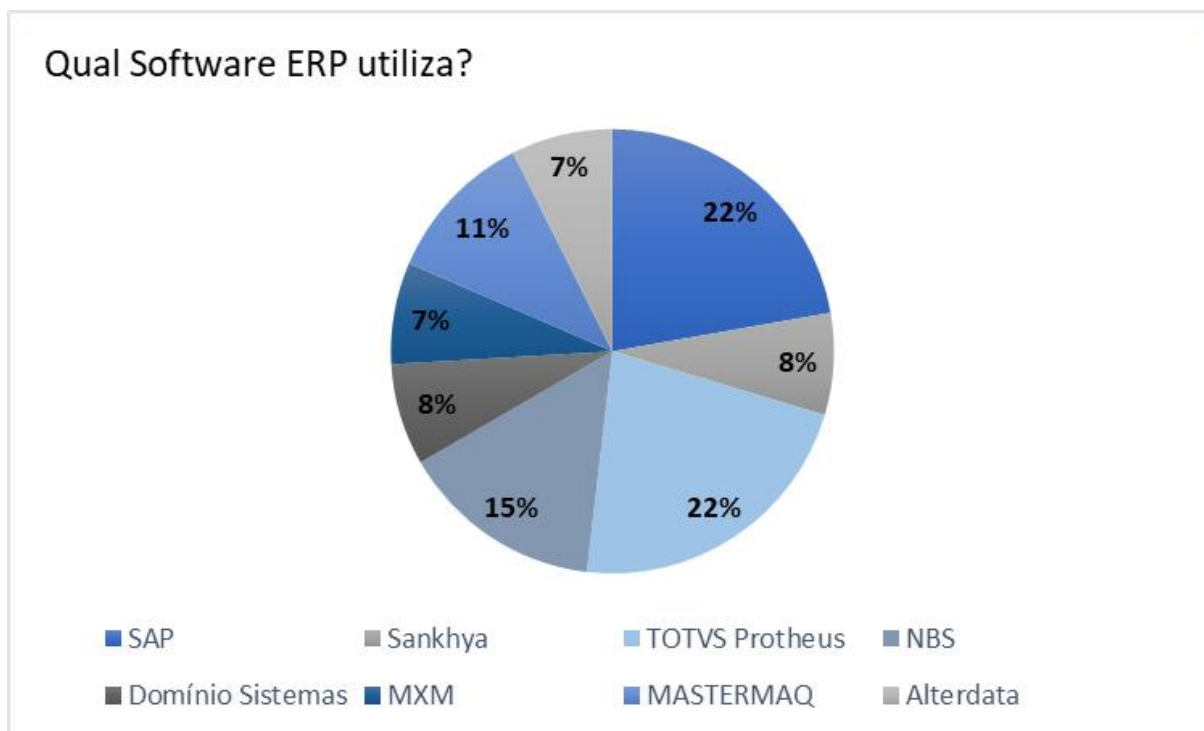
Além disso, os usuários com mais tempo de uso geralmente têm uma maior capacidade de comparação entre diferentes sistemas ERP, tendo em vista que já utilizaram mais de um software do gênero. Dessa forma, a contribuição desses respondentes em uma pesquisa de avaliação fornece um panorama mais completo e fundamentado sobre a funcionalidade dos sistemas de gestão integrada.

4.2 Sistemas ERP avaliados

Antes de introduzir os resultados do estudo, é de suma importância mencionar os softwares utilizados pelos participantes da pesquisa, a fim de identificar as ferramentas que foram avaliadas. Dessa maneira, após ser concluída a coleta de dados, foi possível identificar que o *software* SAP obteve a maior representatividade na pesquisa com seis usuários, seguido pelo ToTVS Protheus e

NBS, que também se destacaram no estudo, conforme evidenciado pelo gráfico disponibilizado pelo Google Forms.

Gráfico 2 - Sistemas ERP utilizados



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Além dos sistemas já mencionados, também tivemos na presente pesquisa a participação de usuários dos *softwares* Oracle, Sankhya, Mastermaq, Alterdata, Omie, MXM Webmanager, Dealernet, Qvis, SCI e Conta Azul.

Essa ampliação do escopo da pesquisa faz com que seja possível analisar o nível de satisfação dos usuários de quatro dos cinco sistemas de planejamento de recursos empresariais mais utilizados atualmente no mercado brasileiro. De acordo com dados recentes do mercado brasileiro de sistemas (ERP), os 5 softwares mais utilizados são: SAP, Oracle, TOTVS, Microsoft Dynamics e Protheus (COMPUTERWORLD, 2021).

Tal acréscimo da amostra permite um maior entendimento sobre a experiência dos usuários de diferentes sistemas de ERP no contexto brasileiro, o que pode ser relevante para decisões de gestão de tecnologia da informação (TI) em organizações. Ademais, a pesquisa sobre a satisfação do usuário de ERP pode

fornecer informações valiosas para desenvolvimento de novas funcionalidades e melhorias de desempenho dos sistemas existentes.

Após a apresentação dos sistemas ERP avaliados no presente estudo, os seguintes tópicos da pesquisa farão a análise das respostas dos colaboradores a respeito das 15 questões aplicadas do tipo Likert, que abordam os seguintes aspectos de um sistema de informação: Domínio do usuário (Acessibilidade), Funcionalidade e Segurança fornecidos pelos *softwares*.

4.3 Avaliação dos Sistemas ERP

4.3.1 Domínio do Usuário

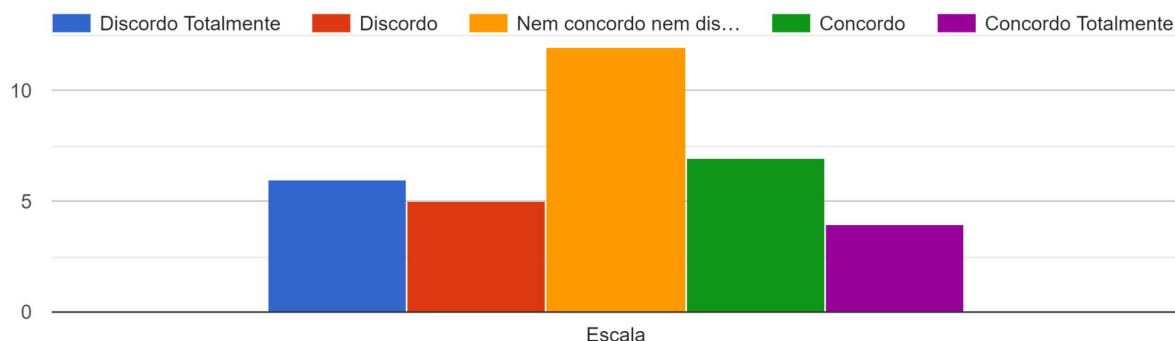
Os sistemas ERP são amplamente utilizados pelas empresas com a finalidade de integrar diversos processos e funções, com o objetivo de proporcionar maior eficiência na gestão de recursos e informações. Considerando a complexidade desses sistemas, a disponibilidade de um manual se apresenta como um elemento fundamental para garantir que os usuários possam operar o sistema adequadamente e compreender todas as suas funcionalidades.

Nesse sentido, a ausência de um manual claro e de fácil entendimento pode resultar em dificuldades para o uso do sistema ERP, comprometendo a eficiência e eficácia da gestão empresarial.

Os dados da pesquisa revelam que 67,6% dos respondentes demonstraram não ter conhecimento sobre o manual do sistema ERP que utilizam, o que sugere a necessidade de uma maior atenção por parte das empresas em relação à disponibilidade e acessibilidade desses materiais de apoio.

Gráfico 3 - Manual dos sistemas de informação

O ERP possui manual?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

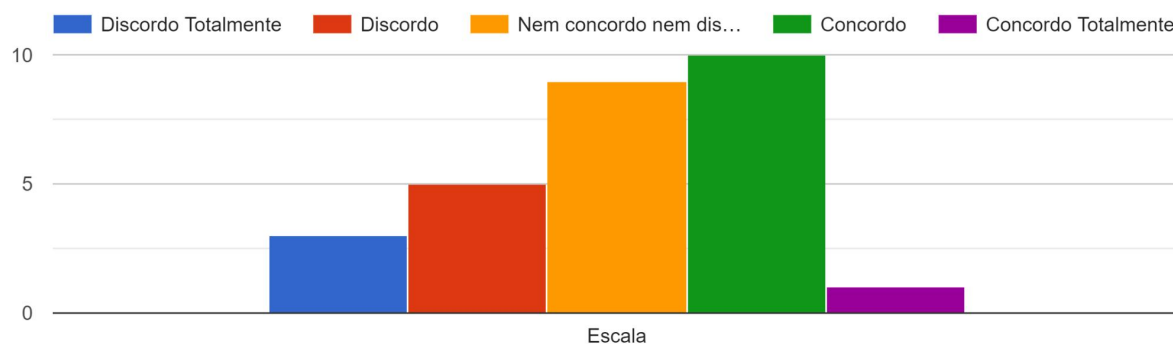
Diante disso, é possível observar a necessidade que as empresas possuem de adotar medidas eficazes para garantir que os usuários possam operar o sistema ERP de forma adequada e compreender todas as suas funcionalidades. Isso inclui a disponibilização de manuais claros e objetivos, bem como a promoção de treinamentos para os colaboradores, a fim de aprimorar a utilização do sistema e potencializar os resultados da empresa.

A respeito dos treinamentos destinados à preparação e utilização dos sistemas nas organizações, constatou-se que 71,4% dos entrevistados afirmaram ter recebido treinamento para o uso do sistema ERP em questão. Não obstante, 21,4% dos respondentes discordaram dessa afirmação, indicando que, em algumas organizações, a etapa de treinamento muitas vezes é negligenciada, no qual os colaboradores são incumbidos de operar o sistema sem a devida preparação.

Conforme afirmado por Oliveira (2020), para que uma implantação seja bem-sucedida, é fundamental que os usuários participem da escolha do sistema ERP e que sejam contratados serviços de suporte de qualidade para treinar os colaboradores no uso da ferramenta. Logo, os treinamentos precisam ser realizados para o aperfeiçoamento do uso do sistema.

Gráfico 4 - Treinamento dos usuários

O nível de detalhamento do treinamento foi consistente para o seu domínio do sistema?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

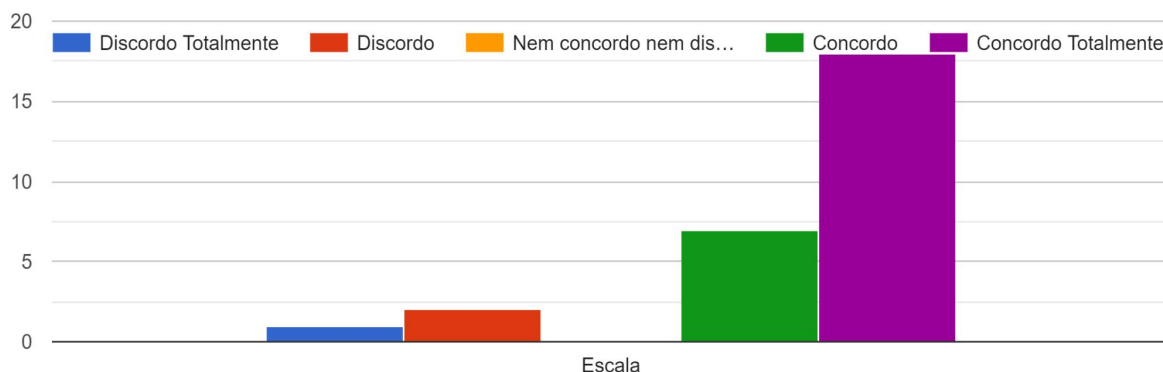
No tocante ao nível de detalhamento dos treinamentos oferecidos, observou-se que 60,7% dos participantes consideraram que o treinamento não foi suficiente para alcançar um domínio do software, enquanto 39,3% relataram que os treinamentos foram eficazes para permitir uma transição fluida entre os módulos e adquirir um domínio de uso do sistema.

Indicando que, embora as empresas ofereçam treinamentos para os seus colaboradores, a qualidade e a profundidade desses treinamentos podem variar significativamente. No entanto, esse ponto deve ser tratado com muito cuidado, pois a percepção dos usuários sobre a qualidade do treinamento pode afetar diretamente a adoção e o uso do sistema ERP, e a falta de treinamento adequado pode levar à insatisfação e à rejeição do sistema. (LAI, 2015).

Dessa forma, é essencial que as empresas analisem cuidadosamente as necessidades de seus colaboradores, oferecendo treinamentos personalizados para garantir que todos os usuários sejam capazes de utilizar o sistema ERP com facilidade e eficácia.

Gráfico 5 - Treinamento Informal

A ajuda informal de colegas de trabalho facilitou o seu entendimento sobre o software?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Nessa perspectiva, a resposta que mais entrou em consenso, foi sobre a ajuda informal dos colegas de trabalho facilitar a compreensão do usuário com o sistema, onde o questionamento obteve 89,3% de respostas afirmativas. Mostrando que essa ferramenta é valiosa para complementar o treinamento formal e facilitar a integração de novos colaboradores no ambiente de trabalho.

De acordo com Kock (2013), a ajuda informal pode ser vista como um reforço da aprendizagem formal, pois os colegas de trabalho podem compartilhar dicas e truques específicos do contexto, ajudando os usuários a superar as limitações e os desafios da aprendizagem.

Além disso, contribui para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais colaborativo e solidário, onde os funcionários sentem-se à vontade para compartilhar seus conhecimentos. O que pode, por sua vez, fortalecer as relações interpessoais e aumentar a efetividade dos sistemas.

4.3.2 Funcionalidade

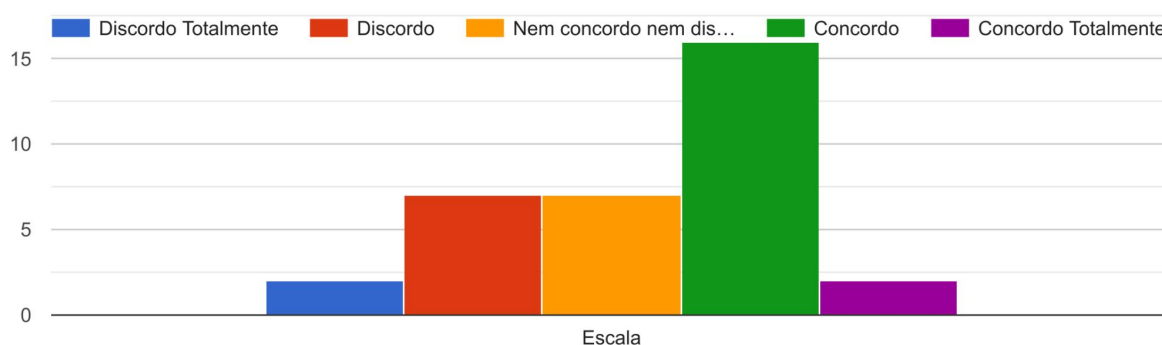
A funcionalidade de um sistema ERP é uma das características mais importantes de um sistema de informação, pois permite que os colaboradores executem tarefas de forma eficiente para atingir os objetivos da empresa. Logo, é

importante certificar que o software está tendo um bom funcionamento, pois ele influencia diretamente na produtividade dos usuários.

Dessa forma, a avaliação de desempenho de um sistema ERP possibilita a verificação da disponibilidade de todas as suas funções, bem como da capacidade do software em suportar as operações diárias da organização. Além disso, possibilita a análise da facilidade de uso dos comandos e se a interface do sistema é amigável, permitindo que os usuários executem suas tarefas de forma rápida.

Gráfico 6 - Estabilidade do ERP

O ERP possui um bom nível de estabilidade?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

No que diz respeito ao grau de estabilidade dos sistemas analisados, 52,9% dos participantes afirmam que o sistema ERP em uso não apresenta oscilações ao longo do dia, que são resistentes às operações efetuadas, tendo um bom nível de estabilidade. Por outro lado, um quarto dos entrevistados expressam indiferença em relação ao questionamento, enquanto a outra parcela de 26,5% dos respondentes afirmam utilizar sistemas que apresentam instabilidade.

Seguindo o mesmo raciocínio, 58,8% dos respondentes afirmam que os sistemas possuem um bom tempo de resposta, uma característica que é fundamental para garantir que as informações estejam disponíveis no momento em que houver necessidade, possibilitando a realização de tarefas de forma ágil e eficaz.

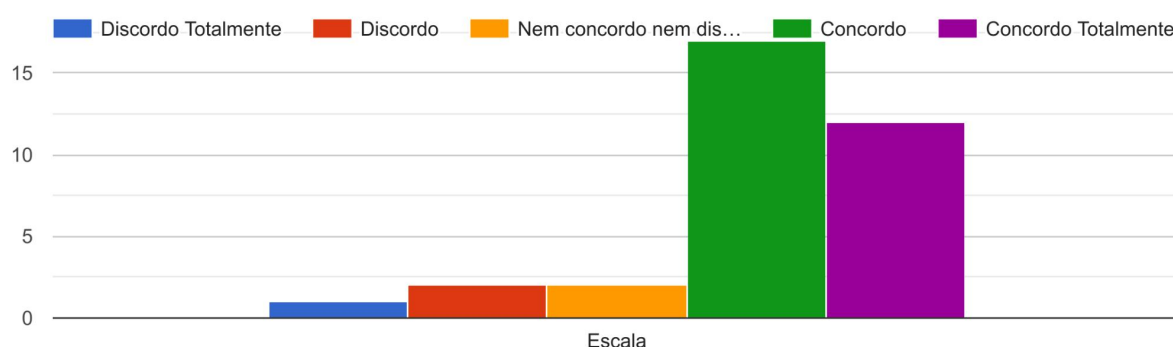
No entanto, uma parcela de 41,2% demonstram insatisfação com o tempo de resposta do software, o que é diretamente prejudicial às suas respectivas rotinas de

trabalho. Visto que, um sistema lento pode resultar em uma série de problemas operacionais, como atrasos na tomada de decisões, aumento do tempo de espera dos usuários e perda de produtividade. Podendo levar a consequências negativas, como o aumento dos custos operacionais e a insatisfação dos clientes, por exemplo.

Nesse contexto, é importante ressaltar que um sistema ERP com um bom desempenho é capaz de proporcionar uma comunicação eficiente entre a empresa e seus clientes/fornecedores, além de contribuir para a melhoria da comunicação interna entre os diversos setores da organização.

Gráfico 7- Comunicação interna

O ERP permite uma melhor comunicação entre os setores da empresa?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

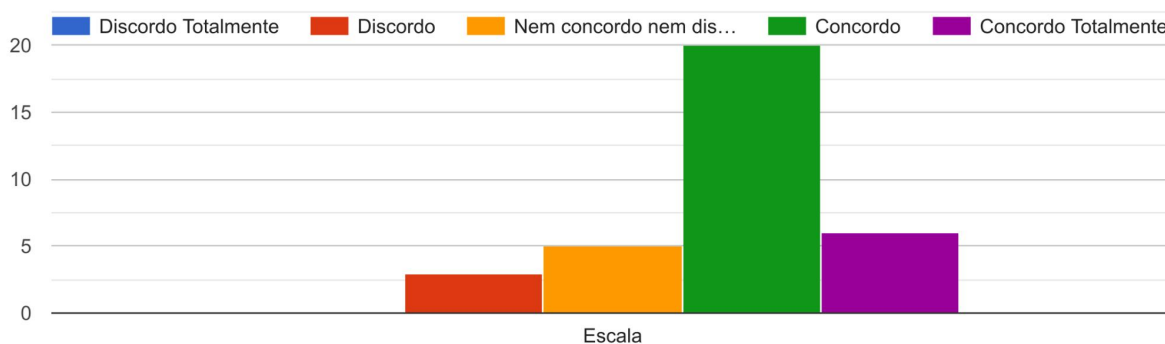
Relacionado a isso, 85,3% dos participantes concordam que o ERP promove uma melhoria na comunicação entre os setores da empresa, por ser uma ferramenta que possibilita o compartilhamento de informações entre eles. Tal aspecto é um ponto muito importante uma vez que uma comunicação fluida e eficaz é fundamental para a realização de operações bem-sucedidas.

Segundo Artur (2019), um dos benefícios da implementação de um sistema ERP é a melhoria na comunicação entre os setores da empresa, pois a integração dos processos e dados permite uma maior colaboração e troca de informações entre as áreas, evitando a duplicidade de informações e minimizando erros de comunicação.

Dentre as características de um sistema ERP eficiente, de acordo com Soares (2021), um fator que não deve ser esquecido é quais as opções que o software oferece quando algum procedimento falha. Onde, um software de qualidade deve oferecer mais de uma alternativa para solucionar as pendências geradas nos processos do trabalho, como erro de integração de notas, erro de contabilização de operações e lotes com diferença.

Gráfico 8 - Solução de Problemas

O ERP fornece diferentes ferramentas para a resolução de um problema?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Com relação às ferramentas oferecidas pelos softwares para a resolução de erros, 76,5% dos colaboradores responderam que os sistemas ERP oferecem diferentes ferramentas para solucionar problemas de operação. Apenas 23,5% discordaram da pergunta evidenciando a insatisfação com os instrumentos fornecidos pelo sistema.

4.3.3 Segurança do sistema ERP

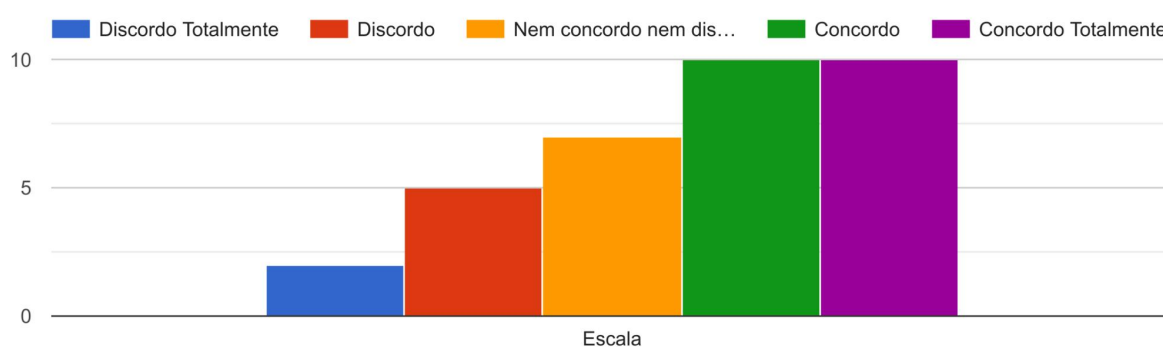
A segurança é uma das principais preocupações de empresas que utilizam sistemas ERP, uma vez que a ausência de medidas adequadas pode ocasionar a perda de informações confidenciais, danos financeiros e à reputação da organização. Nesse aspecto, um sistema ERP seguro deve garantir que apenas os usuários autorizados tenham acesso aos dados empresariais, que as informações sejam

armazenadas de forma protegida e que o sistema esteja protegido contra ataques externos.

No que concerne às perdas de informações que podem ser constatadas no processo de integração de dados, a pesquisa revelou que 58,8% dos respondentes afirmaram que houve perda de dados ao integrar o sistema ERP. Tal constatação é alarmante, uma vez que somente 20% dos participantes discordaram por completo, assegurando que não houve dano às informações da empresa na implantação do software.

Gráfico 9 - Segurança na Integração de Dados

Houve perda de informações no processo de integração de dados do ERP?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Quando ocorre perda de dados durante a implantação de um sistema ERP, há um risco significativo de que informações importantes sejam comprometidas ou até mesmo perdidas permanentemente, o que pode gerar uma desconfiança por parte dos usuários em relação à transparência dos dados fornecidos pelo sistema.

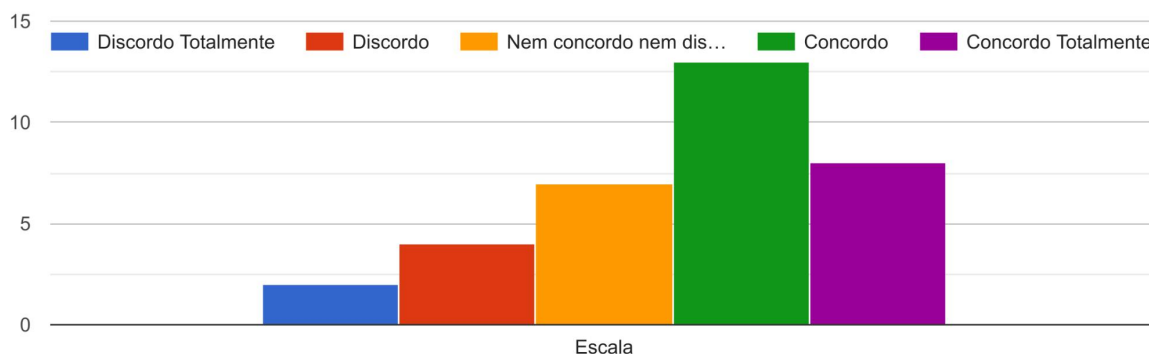
Essas perdas podem interferir na aceitação do sistema pelos usuários. Isso ocorre porque os usuários do sistema dependem de informações precisas e atualizadas para realizar suas atividades de trabalho de forma eficiente e eficaz. A ocorrência de perda de informações pode acarretar em uma resistência ao uso do sistema e, em última instância, à sua rejeição (O'LEARY, 2008).

Nesse sentido, embora a maioria dos entrevistados na pesquisa tenha concordado que houve perda de informações no processo de integração, é

interessante ressaltar que 61,7% dos colaboradores afirmaram confiar nos dados fornecidos pelo sistema ERP.

Gráfico 10 - Confiabilidade dos usuários

Os dados fornecidos pelo ERP são totalmente confiáveis?



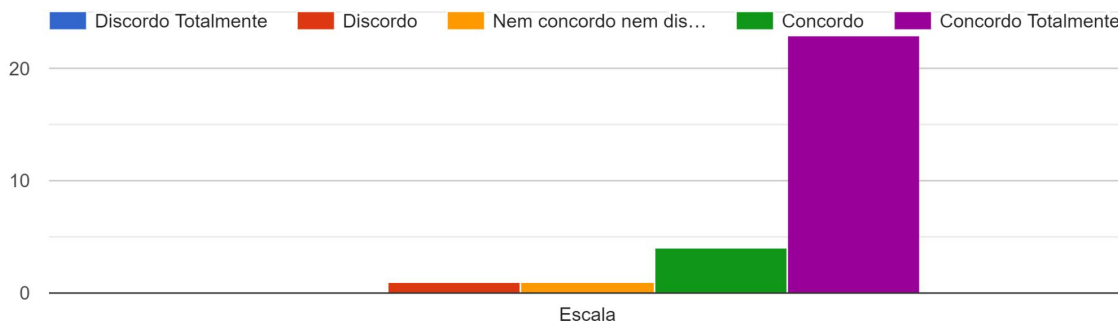
Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Essa constatação pode ser atribuída ao fato de que, apesar de algumas perdas de dados durante a implantação, o sistema ERP ainda fornece informações importantes e precisas que são necessárias para a operação da empresa. Além disso, a confiança nos dados pode ser reforçada por medidas de segurança adotadas pelo sistema ERP, como o controle de acesso e o armazenamento seguro de informações.

Segundo Ahmed (2017), um sistema ERP seguro deve garantir que apenas os usuários autorizados tenham acesso aos dados empresariais, que as informações sejam armazenadas de forma protegida e que o sistema esteja protegido contra ataques externos.

Gráfico 11 - Segurança do Usuário

O usuário possui um login único para acessar o sistema?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Com base nos dados recolhidos no presente estudo, é possível concluir que os sistemas ERP costumam trabalhar com um perfil de usuário único para cada colaborador. Pois, 93% dos entrevistados afirmam ter um login único de acesso ao sistema, o que é um ponto bastante positivo para o regime de segurança.

A fim de garantir a segurança do sistema ERP, é importante que o software conte com recursos avançados, como criptografia de dados, autenticação de usuários, controle de acesso, monitoramento de atividades, backup e recuperação de dados, entre outros. Além disso, é importante que o sistema seja atualizado regularmente com as últimas correções de segurança e que os usuários sejam orientados a utilizar senhas seguras e não compartilhá-las com terceiros (BARCELOS, 2022).

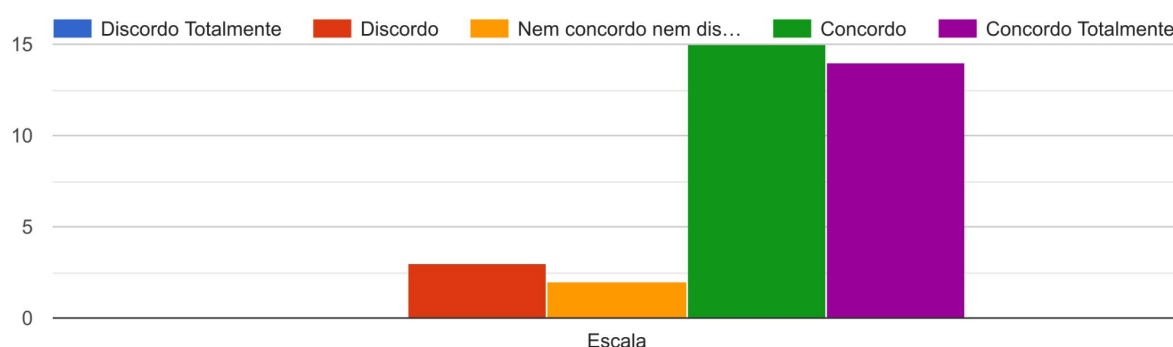
Em suma, a segurança em um sistema ERP é fundamental para garantir a integridade das informações empresariais, proteger a empresa contra ataques e danos financeiros e garantir a conformidade com as normas e regulamentações em vigor. É importante que as empresas escolham sistemas ERP que ofereçam recursos avançados de segurança e que tomem medidas para garantir que seus usuários estejam utilizando o sistema de forma segura e responsável.

4.3.4 Satisfação do Usuário

As últimas questões abordadas nesta pesquisa tiveram como objetivo avaliar a satisfação dos usuários do sistema ERP utilizado, analisando a sua capacidade em auxiliar na execução de tarefas, bem como verificar se o sistema possui funcionalidades que permitam resolver as problemáticas operacionais sem a necessidade de utilização de outros softwares. Ademais, buscou-se verificar se o sistema ERP é completo a ponto de permitir que as tarefas dos colaboradores sejam realizadas exclusivamente por meio de seu uso, sem a necessidade de outros recursos.

Gráfico 12 - Avaliação do sistema ERP

Você utiliza outro software para auxiliar nas tarefas?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

No que diz respeito ao uso exclusivo do sistema ERP para o cumprimento de tarefas na rotina de trabalho, observa-se que não é plenamente possível realizar todas as demandas operacionais somente com esse tipo de software.

Isso decorre do fato de que 85,3% dos colaboradores afirmam utilizar outros softwares como recurso adicional para auxiliar na realização de suas funções e 52,9% discordam que seriam capazes de trabalhar utilizando somente o sistema ERP.

Tais respostas obtidas na presente pesquisa corroboram as afirmações feitas por autores como Souza e Zwicker (2015) e Ribeiro et al. (2019), que destacaram a importância do domínio das funcionalidades dos sistemas ERP para a eficiência do

trabalho. A falta desse domínio pode resultar na necessidade de recorrer a outros meios para a conclusão das tarefas, o que impacta diretamente no desempenho individual e na percepção da efetividade do sistema, contribuindo para a sua não aceitação.

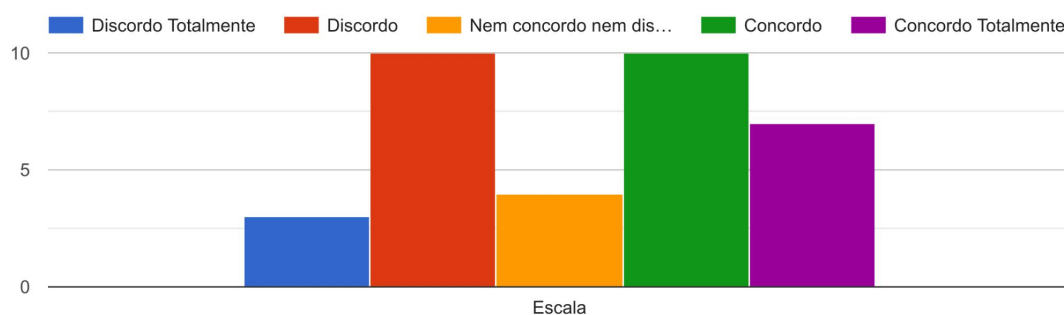
Nesse sentido, depender de outras ferramentas para realizar tarefas que deveriam ser realizadas pelo sistema ERP pode ser um ponto negativo para a aceitação do sistema pelos usuários. Pois, os usuários podem sentir que estão perdendo tempo e eficiência ao ter que alternar entre diferentes ferramentas e sistemas para realizar suas tarefas.

Enfatizando que depender de outras ferramentas ou sistemas para realizar tarefas que deveriam ser realizadas pelo ERP pode afetar negativamente a percepção dos usuários em relação ao sistema.

Portanto, para finalizar a pesquisa, a última questão formulada do estudo objetivou mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação ao sistema ERP utilizado, através da indagação direta acerca da disposição dos respondentes em trabalhar com outro software, caso lhes fosse concedida tal possibilidade.

Gráfico 13 - Satisfação do usuário

Se possível, você sugeria a troca do ERP atual?



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Com base nos resultados obtidos através da questão supracitada, pode-se inferir que a maioria da amostra pesquisada estaria disposta a substituir o sistema ERP atualmente utilizado. Mais especificamente, verificou-se que 50% dos respondentes manifestaram concordância em sugerir a troca do software no

ambiente de trabalho, enquanto 11,8% dos participantes mantiveram-se neutros em relação a essa possibilidade e 38,2% discordaram da sugestão de substituição do ERP em questão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, os usuários avaliaram os sistemas ERP utilizados em seus ambientes de trabalho por meio de um questionário validado com escala Likert. A pesquisa permitiu avaliar variáveis como funcionalidade, segurança e acessibilidade dos softwares. Com base nos resultados obtidos, é possível afirmar que os usuários possuem uma percepção positiva em relação à funcionalidade dos sistemas ERP avaliados, destacando-se alguns resultados significativos como as ferramentas de solução de problemas fornecidas pelos softwares e o seu nível de estabilidade, que foram apontados como pontos fortes dos sistemas avaliados.

Nesse contexto, é importante ressaltar que o fator de melhor desempenho dos sistemas ERP apontado na pesquisa, foi a sua capacidade de facilitar a comunicação entre os setores da empresa, o que colabora com as observações feitas por Buckhout (2013) e Oliveira (2020), os quais enfatizaram que os sistemas ERP permitem a comunicação e a colaboração entre os setores de uma organização, tornando as equipes mais interconectadas e aumentando a transparência e efetividade do fluxo de informações.

Os treinamentos oferecidos aos usuários de sistemas ERP foram avaliados positivamente pelos participantes da pesquisa, que relataram ter recebido apropriado suporte dos colegas de trabalho. No entanto, a maioria não tem conhecimento do manual do sistema, o que pode levar a dificuldades na utilização e limitação da capacidade dos usuários de aproveitar plenamente as funcionalidades do software, afetando a produtividade e eficiência da empresa. Vale ressaltar que tal fator é considerado determinante para a aceitação do ERP (ISHAQ, 2020).

Outro aspecto negativo destacado na pesquisa é a necessidade de utilização de outros softwares auxiliares pelos usuários, indicando que o sistema ERP não é capaz de suprir completamente as suas demandas. Esse aspecto, portanto, configura-se como um ponto fraco adicional dos sistemas avaliados no estudo em

questão. Adicionalmente, a maioria dos respondentes afirmam que, se possível, optaram pela substituição do sistema ERP atual.

Em síntese, os resultados da pesquisa indicam que a falta de conhecimento dos manuais dos softwares e a necessidade do uso de outras ferramentas para a conclusão das demandas foram os principais fatores que influenciaram negativamente a percepção dos usuários sobre a efetividade do sistema. Embora variáveis como segurança, confiança, comunicação e treinamento tenham sido avaliadas de forma positiva, esses aspectos afetam a aceitação geral do sistema pelos usuários.

Logo, é fundamental que as organizações invistam em treinamentos e capacitação dos usuários para que estes possam utilizar de forma adequada e eficiente todas as funcionalidades do sistema ERP, além de fornecer fácil acesso ao manual do software. Além disso, as empresas podem avaliar a possibilidade de integração de outras ferramentas dentro do próprio sistema ERP, a fim de facilitar e otimizar as demandas dos usuários.

Destaca-se que a pesquisa apresenta limitações, uma vez que a amostra foi restrita a um número limitado de estudantes e profissionais da área em questão. Por conseguinte, sugere-se que sejam conduzidos estudos futuros com amostras mais amplas, visando obter resultados mais abrangentes e conclusivos acerca da efetividade dos sistemas ERP.

REFERÊNCIAS

ALBERTÃO, Sebastião Edmar. ERP Sistemas de Gestão Empresarial: Metodologia para Avaliação, Seleção e Implantação. 2ª. Edição. São Paulo: Iglu, 2005.

ALVES, Renan Eduardo. Inserção de um Sistema ERP (Enterprise Resource Planning) em uma organização; Aplicações dos Sistemas Integrados de Gestão Empresarial. LinkedIn, 2021. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/o-de-um-sistema-erp-enterprise-resource-planning-renan-eduardo>> Acesso em: 10/02/2023

Ahmed, A. ; Almusawi, A. (2017). Security in Enterprise Resource Planning (ERP) Systems. International Journal of Computer Science and Security (IJCSS), 11(3), 70-84.

ARMBRUST, Gabrielle. Cultura organizacional: o que é, importância, tipos e exemplos. Gupu blog, 2022. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/culturaorganizacional> > Acesso em: 08/12/2022.

ARTUR, V. O impacto da implementação de um sistema ERP na gestão empresarial. Revista de Administração, Contabilidade e Economia, 14(1), 27-42, 2019.

BARCELOS, Mariana. Sistema ERP: Qual sua relação com a segurança da informação? Sispro, 2022. Disponível em: <https://www.sispro.com.br/erp-e-seguranca-da-informacao/>
Acesso em: 16/03/2023

BELL, Peter; ERIKSSON, Martin; WALKINGSHAW, Nate. The Rise of the Chief Product Officer. Harvard Business Review, v. 97, n. 1, p. 76-84, Jan./Feb. 2019. Disponível em: <https://hbr.org/2019/01/the-rise-of-the-chief-product-officer>.
Acesso em: 01/04/2023

BRASCOMM. ERP Significado e História. Bascomm 2.0. (2020). Disponível em: <<https://www.brascomm.net.br/erp-significado-e-historia/>> Acesso em: 02/02/2023

BUCKHOUT, Scott et al. Por um ERP eficaz. HSM Management. São Francisco, Califórnia - EUA, 1999.

CARVALHO, Maria Lucia M.; MARTINS, Gilberto de Andrade; LAURENTIZ, Rosângela. Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

Couto, W. W. et al. (2015). Um estudo sobre a avaliação de sistemas integrados de gestão na região metropolitana de Belo Horizonte-MG. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, 10(1) 69-86. Recuperado em 08 julho, 2017, de <http://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/viewFile/1166/632>.

COMPUTERWORLD. Ranking dos 200 maiores usuários de TI no Brasil 2021. Disponível em: <https://computerworld.com.br/2021/03/25/ranking-dos-200-maiores-usuarios-de-ti-no-brasil-2021/>. Acesso em: 13 mar. 2023.

Como um sistema ERP altera a cultura organizacional? Blog Compila, 2017.

Disponível em <<https://blog.compila.com.br/sistema-erp-2/> >

Acesso em: 07/12/2022

DAVENPORT, T. H. Putting de enterprise into the enterprise system. Harvard Business Review. p. 124, jul./ago. 1998.

FURINI, Leandro Rocha. Benefícios obtidos após a implantação de sistemas ERP. Marta Corrêa Dalbem. 90 f. Pós Graduação. Administração, UNIGRANRIO, Rio de Janeiro, 2014.

GAETE, Luciano. Análise da resistência a sistemas de informação: a percepção dos gestores de tecnologia da informação acerca de sistemas ERP (Dissertação de Mestrado). Luiz Antonio Joia. 168 f. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010.

GOMES, André Luiz da Silva et al. ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA ERP NA EMPRESA ENERGISA SOLUÇÕES: vantagens da implantação do sistema na percepção dos usuários. Faculdade Governador OZANAM COELHO, Minas Gerais, p. 1, 2016.

Disponível em: < <https://revista.unifagoc.edu.br/index.php/forum/issue/view/6> >

Acesso em: 21/02/2023

HALL R.J., et al. Avaliação da Implantação do Enterprise Resource Planning (ERP) na Perspectiva dos Usuários de um Hospital Universitário Federal Brasileiro. R. Liceu On-line, São Paulo, v. 7, n. 2, dezembro de 2017. Disponível em: < https://liceu.fecap.br/LICEU_ON-LINE/article/view/1764 > Acesso em: 15/03/2023

HONORATO, M. L.; ABDELRAHMAN, M. User experience of enterprise resource planning systems: A systematic review and research agenda. *Information Systems Journal*, v. 31, n. 1, p. 103-126, 2021. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/isj.12279>. Acesso em: 07/04/2023

ISHAQ, H. M., & Kadir, M. R. A. Factors Affecting the Success of ERP System Implementation from User's Perspective: A Systematic Review. *International Journal of Supply Chain Management*, 2020. Disponível em: <http://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/2146/1351>. Acesso em: 07/04/2023.

KAGERMANN, Hernning et al. Recommendations for implementing the strategic initiative INDUSTRIE 4.0, ACATECH, 2013.

Kock, N. (2013). The role of informal help and knowledge transfer in end-user information system continuance: A work-system perspective. *Journal of Organizational and End User Computing*, 25(1), 1-18.

KLEIN, Caio. (2019). CIO: ERP pós-moderno: o próximo passo da revolução empresarial. Disponível em: <<https://cio.com.br/erp-pos-moderno-o-proximo-passoda-revolucao-empresarial/>> Acesso em: 05/02/2023

Lai, H.-J., Chen, C.-L., Shih, M.-C., & Chiu, H.-J. The impact of user training on system usage: An empirical study of an ERP system, 2015. An empirical study of an ERP system. *International Journal of Information Management*, 35(5), 594-606.

LIMA, A et al. Implantação de pacote de gestão empresarial em médias empresas, KMPress. Disponível em: < <http://www.kmpress.com.br> >, 2000. Acesso em: 10/12/2022

LOPES, Christian Botelho; DA SILVA, Renan Henrique; ROCHA, Willian Afonso. Sistemas de produção MRP & MRP II. REGRAD-Revista Eletrônica de Graduação do UNIVEM-ISSN 1984-7866, v. 6, n. 1, 2014.

MALANOVICZ, Aline Vieira. Lições aprendidas em casos de fracasso na implantação de sistemas ERP no Brasil. *RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace*. v. 12, n. 1, p. 1-20, 2021.

MARIANO, Adriana. Sistema Integrado de Gestão (SIG): o que é, como funciona e como aplicar na sua indústria. *Nomus*, 2021. Disponível em: <<https://www.nomus.com.br/blog-industrial/sistema-integrado-de-gestao-sig/>>

Acesso em: 20/02/2023

MAQBOOL, M. A. et al. Enterprise Resource Planning System Implementation in SMEs: A Literature Review. In: Proceedings of the 2022 3rd International Conference on E-business, E-commerce and Management Control, 2022. p. 48 - 52.

MEDEIROS, Pablo. Como surgiu o ERP? Implement It Solution, 2021. Disponível em: < implementsolution.com.br/como-surgiu-o-erp/ > Acesso em: 02/02/2023.

MELO, Monike silva et al. ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DE UM MÓDULO DO SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS (SIPAC): UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO. Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 5, n.1, p. 146-168, jan-fev, 2020.

Mudança de Cultura Empresarial na implantação de um ERP . Lógica – Gestão, Negócios e Tecnologia, 2022. Disponível em: <<https://ead.urcamp.edu.br/blog/dicastcc-referencia-abnt> > Acesso em: 06/12/2022

MUNIZ, Roberto Gomes. PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA MINERADORA SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE ERP UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, p. 33, João Pessoa, 2018.

NETO, Eduardo Savarese. Sistema ERP: O que é, Funcionalidades e Como escolher. FIA, 2019. Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/sistema-erp/>>

Acesso em: 19/02/2023

O impacto do ERP na cultura organizacional. ABC71, 2022. Disponível em: < <https://www.abc71.com.br/blog/cultura-organizacional/> > Acesso em: 07/12/2022

ODA, Orlando. Dificuldades na Implantação de um Sistema ERP: Evite os 5 maiores erros! OTK, 2018. Disponível em: <<https://www.otk.com.br/blog/dificuldades-implantacao-sistema-erp/#:~:text=O%20principal%20erro%20e%20causa,uma%20m%C3%A1quina%20para%20processar%20dados.>> Acesso em: 19/02/2023

O'LEARY, Daniel E. Enterprise Resource Planning Systems: Systems, Life Cycle, Electronic Commerce, and Risk. 2ª ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

OLIVEIRA, A. L. M.; PEREIRA, D. A. A evolução da contabilidade na era da tecnologia da informação. (2020). Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/daiane_aparecida_pereira_3_revisado_24102013_1.pdf>. Acesso em: 01/02/2023

OLIVEIRA, Fernando Fernandes Avancini et al. COMO UM SISTEMA ERP PODE AUXILIAR NO CRESCIMENTO DE UMA EMPRESA. Revista Unilago, v. 1, n. 1, p.8, São Paulo, 2019.

OLIVEIRA, Edson. Contabilidade Digital. São Paulo: Atlas, 2014.

O que é ERP? Oracle, 2020. Disponível em: <<https://www.oracle.com/br/erp/what-is-erp/>> Acesso em: 01/02/2023

PIMENTA, Rafael. Conheça todas as etapas de implantação de um sistema ERP, 2022. Disponível em: <https://w3erp.com.br/posts/conheca-todas-as-etapas-de-implantacao-de-um-sistema-erp>

Acesso em: 05/02/2023

Pinto, J. P. (2006). Gestão de Operações na Indústria e nos Serviços (2.ª ed.). Lisboa: LIDEL.

RABELLO, Guilherme. Para que serve o ERP, afinal? Como ele pode ajudar minha empresa? Siteware, 2022. Disponível em: < <https://ead.urcamp.edu.br/blog/dicas-tccreferencia-abnt> > Acesso em: 06/12/2022

REBELLO, Henrique. A importância de um sistema ERP para sua empresa. Blog Alterdata, 2017. Disponível em: < <https://ead.urcamp.edu.br/blog/dicas-tccreferencia-abnt> > Acesso em: 08/12/2022

RIBEIRO, P. R. M., Oliveira, P. M., Pires, A. M., & Pires, L. L. Análise do uso de um sistema ERP em uma pequena empresa: um estudo de caso. Revista de Ciências Gerenciais, 10-22, 2019.

SANTORO, Mario Jorge Gonçalves. A influência da cultura organizacional na implantação de sistemas informatizados nas empresas privadas. 2004. 86 pág., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SANTOS, Andrea Rivieri et al. Percepção da Mudança Organizacional na Implantação de um Sistema Erp: um Estudo de Caso em uma Empresa do Ramo Automotivo. VIII SIMPOSIO de Excelencia em Gestão e Tecnologia, v.8, 14 pág., 13, 2011.

SANKHYA. ERP: conceito, aplicações e vantagens para sua empresa! 2020.

Disponível em: <https://www.sankhya.com.br/blog/erp-conceito/>

Acesso em 10/02/2023

SILVA. Douglas da. SIG, Sistema de informação Gerencial, o que é?, 2022.

Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/sig-sistema-de-informacaoogerencial/>

Acesso em: 29/01/2023

SILVA, Jader. O que é sistema SAP ERP? Evoeducação, 2019. Disponível em: <

<https://evoeducacao.com.br/artigos/sistema-sap-erp> >

Acesso em: 13/02/2023

SOUZA, Junior et al. CULTURA ORGANIZACIONAL: O FATOR CHAVE PARA O SUCESSO DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP. 2015. 30 pág., Faculdade de Pindamonhangaba, São Paulo, 2014.

SOUZA, E. P., & Zwicker, R. Análise comparativa de sistemas ERP disponíveis no mercado para micro e pequenas empresas. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas, 2015 4(3), 43-66.

STEPHAN, Hugo. Tudo que você precisa saber sobre sistema ERP. Asaas, 2017.

Disponível em: <<https://blog.asaas.com/erp/>> Acesso em: 19/02/2023

SBARDELOTTO, Jorge Olívio. O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE UM ERP E O IMPACTO NA CULTURA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO. Revista de Administração Dom Alberto, v. 2, n. 2, pag 1 – 5, dezembro de 2015.

SCHUH, G., Anderl, R., Gausemeier J., ten Hompel, M., Wahlster, W. (Eds.): Industrie 4.0 Maturity Index. Managing the Digital Transformation of Companies (ACATECH STUDY), Munich: Herbert Utz Verlag, 2017.

SHULTTZ, Felix. POR QUE ADOTAR UM SISTEMA ERP EM SUA EMPRESA. Bom Controle, 2018. Disponível em: < <https://blog.bomcontrole.com.br/por-que-adotarum-sistema-erp/> > Acesso em: 12/01/2023

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Eduardo. Administração. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2000.

TEIXEIRA, Rafael. Entenda o que é a escala Likert e seus 5 pontos. Desk Manager, 2022. Disponível em: < <https://deskmanager.com.br/blog/escala-likert/> > Acesso em: 10/01/2023

VARALDA, Elinton. Quais os sistemas ERP mais usados no Brasil. ERPSERV, 2021. Disponível em: <<https://erpserv.com.br/quais-os-sistemas-erp-mais-usados-no-brasil/>> Acesso em: 21/02/2023

ZIMATH, Patricia. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO EMPRESARIAL: estudo de caso na Datasul. Programa de pós-graduação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis - SC, 2007.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Participante, Meu nome é Nathaly de Vasconcelos Lira sou aluna de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Pernambuco (UFPE), sob orientação do Prof. Me. João Antonio da Costa Neto, e estou desenvolvendo uma pesquisa, com propósito exclusivamente acadêmico, cujo objetivo é analisar a percepção dos usuários a respeito da funcionalidade dos Sistemas ERP como um instrumento de gestão em seus respectivos ambientes de trabalho. Solicito a sua colaboração para responder as perguntas voluntariamente, e asseguro que as informações serão analisadas em conjunto, mantendo o sigilo e o anonimato das respostas. Informo que essa pesquisa não oferece nenhum tipo de risco ou responsabilidades. Esclareço que a sua participação é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações solicitadas pelos Pesquisadores. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano.

Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa através dos e-mails:

Nathaly de Vasconcelos Lira: nathaly.lira@ufpe.br

João Antonio da Costa Neto: joao.costaneto@ufpe.br

Agradecemos a colaboração.

- **Perguntas Censitárias:**

- 1) Você aceita participar da pesquisa? () Sim () Não
- 2) Idade: _____
- 3) Gênero: _____
- 4) Grau de Instrução: _____
- 5) Já cursou a disciplina de Sistemas de Informações Contábeis? () Sim () Não
- 6) Utiliza sistema ERP no seu trabalho? () Sim () Não
- 7) Qual o seu cargo ou função atual?
- 8) Há quanto tempo atua utilizando software ERP?
- 9) Qual Software ERP utiliza?

- **Questionário da avaliação dos sistemas ERP**

		Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
SISTEMAS ERP E SEU IMPACTO NAS EMPRESAS		1	2	3	4	5
1	Houve treinamento para a utilização do ERP?					
2	O nível de detalhamento do treinamento foi consistente para o seu domínio do sistema?					
3	A ajuda informal de colegas de trabalho facilitou o seu entendimento sobre o software?					
4	O ERP possui manual?					
5	O ERP permite uma melhor comunicação entre os setores da empresa?					
6	O sistema utilizado tem um bom tempo de resposta?					
7	O ERP possui um bom nível de estabilidade?					
8	O ERP fornece diferentes ferramentas para a resolução de um problema?					
9	Os dados fornecidos pelo ERP são totalmente confiáveis?					
10	Houve perda de informações no processo de integração de dados do ERP?					
11	O usuário possui um login único para acessar o sistema?					
12	Existe uma equipe de suporte para solucionar problemas com o ERP?					
13	Você utiliza outro software para auxiliar nas tarefas?					
14	É possível cumprir todas as tarefas utilizando apenas o ERP?					
15	Se possível, você sugeria a troca do ERP atual?					