

BENEFÍCIOS E DIFICULDADES A UTILIZAÇÃO DE UM SISTEMA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA METALÚRGICA

KEILA GRACIELA RIBEIRO SOARES¹, JOÃO PAULO DE BRITO NASCIMENTO², OLÍCIO FERNANDES FILHO³, GULHERME DE FREITAS BORGES⁴, ALINE FREIRE DE OLIVEIRA MORAES⁵

RESUMO

O ERP é uma ferramenta que facilita a integração das áreas funcionais e melhora o fluxo de informações na empresa adotante desse sistema. Partindo desse pressuposto, o objetivo desse trabalho foi verificar quais eram os benefícios e as dificuldades decorrentes a utilização do sistema EMS, fornecido pela Datasul, na Empresa Solução. A metodologia aplicada foi pesquisa descritiva com natureza qualitativa, baseada na percepção dos autores dos estudos sobre ERP e na realização de um estudo de caso na Empresa Solução. Os resultados comprovaram que existem benefícios inerentes à qualidade, consistência e disponibilidade de informações em tempo real. No entanto ocorreram dificuldades ao uso do sistema EMS, como custos elevados com licença e atualizações, complexidade do sistema e a dependência de um único fornecedor.

Palavras-chaves: Competitividade; EMS; ERP; Fluxo de Informações; Integração.

INTRODUÇÃO

Algumas empresas buscam alternativas para tornarem-se mais eficientes e competitivas no atual mercado globalizado e competitivo. Nesse sentido, optam por utilizar um sistema ERP em sua gestão empresarial.

Nesse contexto, muitas empresas estão optando em utilizar os sistemas ERP (*Enterprise Resource Planning*), ou planejamento dos recursos da empresa, definido como um sistema de informação integrado ou software aplicativo, comercializado por meio de um pacote empresarial que fornece suporte corporativo a uma organização (COLANGELO FILHO, 2009).

Os sistemas ERP representam uma grande inovação, pois sistemas precursores a este, são independentes, não se comunicam de maneira eficiente ou às vezes, não se comunicam. Já os sistemas ERP solucionam os problemas integrando a empresa por meio de um banco de dados comum, que melhora e aperfeiçoa o processo de comunicação entre todas as áreas de uma organização (TURBAN *et al.*, 2007).

No entanto, empresas que optam por sistema ERP em sua gestão verificam que existem benefícios e dificuldades ao utilizar este tipo de sistema. Por este motivo Colangelo Filho (2009) afirma que “[...] nenhum pacote de software pode atender a todas as necessidades de todas as empresas [...] quaisquer produtos integrados, tem áreas fortes e áreas fracas”.

Nesse sentido, este estudo propôs-se em identificar e descrever os benefícios e as dificuldades que ocorreram na utilização do sistema EMS (*Enterprise Management System*) ou sistema de gestão empresarial, na Empresa Solução.

De acordo com a classificação de Oliveira (2008), a metodologia utilizada, foi a pesquisa descritiva com a finalidade de apresentar os benefícios e as dificuldades à utilização de um sistema ERP. A pesquisa enquadrou-se como pesquisa qualitativa, devido ao fato de os dados coletados serem predominantemente descritivos e baseados nos questionários respondidos pelos usuários do sistema EMS. O estudo caracterizou-se como um estudo de caso em uma empresa metalúrgica, denominada Empresa Solução. Quanto à técnica de coleta de dados usou-se da aplicação de questionários. Em

¹ Graduada em Administração de Empresas, Faculdade Presidente Antônio Carlos/UNIPAC, kgrstoaki@gmail.com

² Mestrando em Administração, UFLA, joapaulo_de_brito@yahoo.com.br Mestrando em Administração, UFLA.

³ Pós Graduando em Controladoria e Finanças, UFSJ, olicioff@gmail.com

⁴ Graduando em Ciências Contábeis, DECAC/UFSJ, guilhermebcvo@hotmail.com

⁵ Mestrando em Administração, FEAD, alinefreire2000@yahoo.com.br

relação à técnica de análise de dados, utilizou-se da técnica de análise de conteúdo do questionário e da entrevista, realizados com um colaborador de tecnologia da informação da Empresa Solução.

MATERIAL E PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA O ESTUDO DE CASO

Dados coletados

A empresa no qual se realizou o estudo de caso preferiu não ser identificada, ela restringiu e manteve sigilo a algumas informações. Assim adotou-se como pseudônimo Empresa Solução (ES) para preservar o objeto de estudo. Assim, a fim de compreender a utilização de um sistema ERP, foi desenvolvido um estudo de caso na Empresa Solução. Foram realizados vários contatos com a mesma pessoalmente e também por e-mail e telefone. Foram enviados vinte e cinco questionários para coleta de informações à empresa em 02/11/2009, mas somente vinte foram devolvidos em 20/11/2009. Portanto, os dados expostos foram tabulados com base nos vinte questionários. Os questionários foram respondidos por colaboradores e responsáveis das áreas da empresa (usuários do EMS). Para complementar o estudo de caso, foi realizada uma entrevista com Mendes (colaborador da TI da empresa), em 06/11/2009, no qual se utilizou de uma ferramenta de comunicação denominada *Microsoft Service Network* (MSN), ou rede de trabalhos e serviços da Microsoft⁶.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Empresa Solução utiliza desde 2001 o EMS, fornecido pela Datasul. O sistema será atualizado em 2010 para ampliar suas funcionalidades. Nesse sentido, os questionários foram distribuídos em todos os setores da empresa. O gráfico 1 abaixo, mostra a porcentagem dos respondentes do questionário por área de atuação. Observa-se que 20% dos respondentes atuam na área administrativa e 20% na área de produção/logística. 15% são da área comercial, 15% da área financeira/contábil e 15% de recursos humanos. E 10% dos respondentes são da área de suporte técnico/TI.

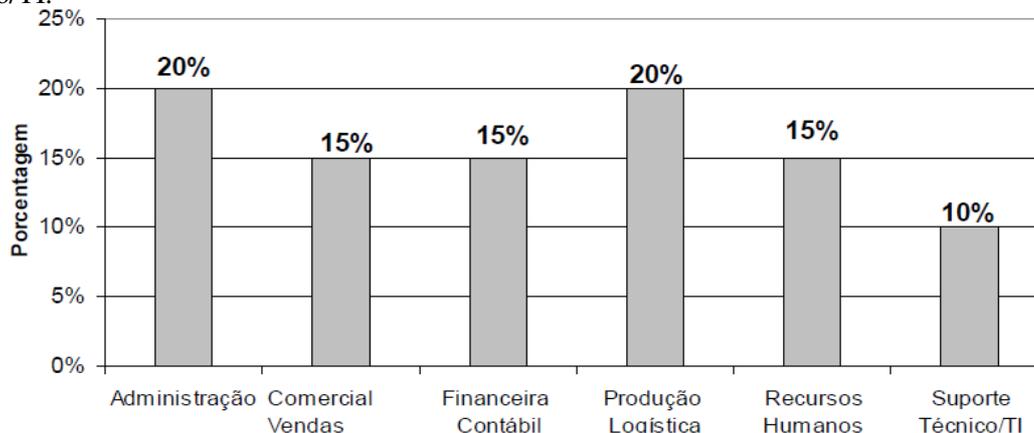


Gráfico 1- Porcentagem dos respondentes por área de atuação.

Em relação aos benefícios ao uso do EMS, o gráfico 2, expõe as seis opções mais assinaladas no questionário. Observou-se que as mais apontadas foram informações em tempo real (22%) e maior integração entre as áreas (19%). Mendes citou os seguintes benefícios:

- Melhorias na agilidade e qualidade nas informações disponibilizadas;
- Integração completa de áreas funcionais e consistência dos dados;
- Unificação das bases tecnológicas/ nível de controle.

Todos os benefícios apontados pelos respondentes e por Mendes foram coerentes com os citados pelos autores no referencial teórico, Colangelo Filho (2009), O'Brien (2004), Stair & Reynolds (2008) e Laudon & Laudon (2004).³

⁶Disponível em: <<https://www.microsoft.support.msn.com/default>>. Acessado em 25 de maio de 2009.

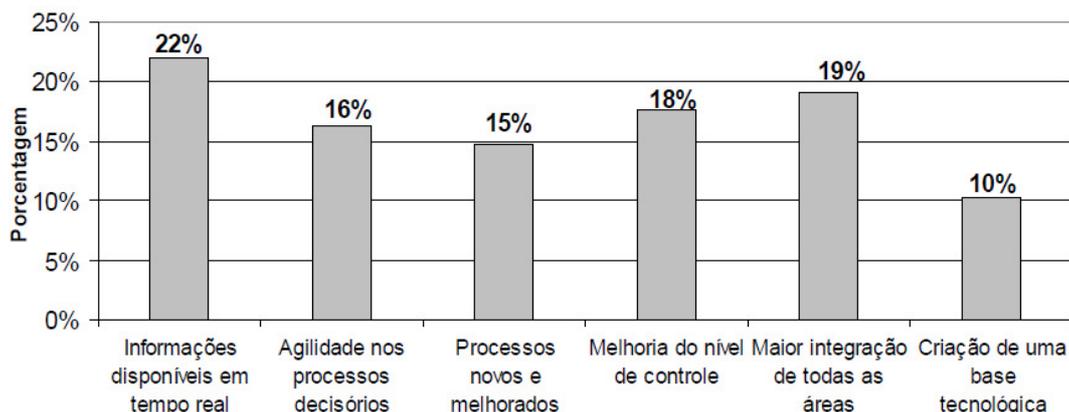


Gráfico 2- Benefícios proporcionados pelo sistema EMS.

Em relação às dificuldades percebidas ao uso do sistema EMS, o gráfico 3 abaixo, mostra que, 32% são os custos (licença, atualização, manutenção), 26% a dependência de um único fornecedor, 23% em relação à complexidade do sistema e 19% em relação à lentidão apresentada pelo sistema quando é atualizado. Mendes mencionou:

- Gastos para manter a licença e outros;
- Lentidão apresentada pelo sistema quando vários usuários estão conectados ao mesmo tempo;
- Total dependência do fornecedor para atualizações e consultorias.

Essas informações foram reafirmadas pelos autores no referencial teórico, Colangelo Filho (2009), Turban *et al.*, (2007) e Stair & Reynolds (2008).

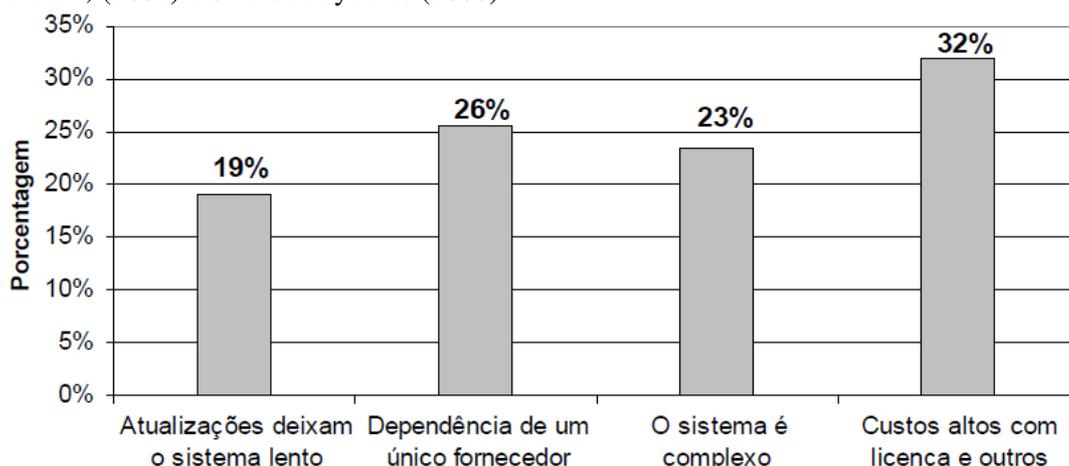


Gráfico 3- Dificuldades percebidas no uso do EMS.

CONCLUSÃO

Assim, verificou-se que existem benefícios para a empresa ao utilizar o sistema EMS. Tais benefícios são relacionados à qualidade, consistência e disponibilidade de informações em tempo real por toda a empresa. O que proporcionou uma base de dados única e integrou todas as áreas. Estas características do sistema ERP ocasionaram melhorias no nível de controle, agilidade na tomada de decisão, processos novos e melhorados e a criação de uma base tecnológica.

Mas apesar desses benefícios, observou-se que existem dificuldades ao uso do sistema EMS. A empresa arca com custos elevados como a licença de uso, manutenção do sistema, treinamentos para usuários e consultorias com a Datasul. A empresa ficou totalmente dependente da Datasul, único fornecedor, para atualizações e outros serviços. Quando vários usuários estão conectados ao mesmo tempo e o sistema passa por manutenção ou atualização ele apresenta lentidão.

Nesse sentido, percebeu-se que a empresa fez uma boa escolha ao optar por usar o sistema EMS e está satisfeita com o mesmo, pois ele é seguro, confiável e gera resultados, como o aumento da competitividade e a diferenciação da concorrência. Isso justifica o fato da empresa usá-lo desde 2001, apesar de apresentar algumas dificuldades.

REFERÊNCIAL BIBLIOGRÁFICO

COLANGELO FILHO, LÚCIO. **Implantação de sistemas ERP**: um enfoque de longo prazo. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

LAUDON, KENNETH C; LAUDON, JANE P. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. Trad. Arlete Símile Marques. Rev. Érico Veras Marques, Belmiro João. 5.ed. São Paulo: Prencite Hall, 2004.

O'BRIEN, JAMES A. **Sistemas de informação**: e as decisões gerencias na era da internet. Trad. Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraivas, 2004.

OLIVEIRA, MAXWELL FERREIRA DE. **Balanced scorecard**: uma análise da produção acadêmica brasileira na área de administração. 2008. 176 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, MG.

STAIR, RALPH M; REYNOLDS, GEORGE W. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. Trad. Flávio Soares Corrêa da Silva (coord.) Giuliano Mega, Igor Ribeiro Sucupira. 6ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

TURBAN, EFRAIM; RAINER, R. KELLY; POTTER, RICHARD E. **Introdução a sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. Trad. Daniel Vieira. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.