

EVERLYN HENRIQUE SOUZA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO: impactos gerados pela implantação do Sistema de
Informação - ERP em uma pequena empresa da Cidade de João Pessoa/PB**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Administração**

João Pessoa/PB
2020

EVERLYN HENRIQUE SOUZA

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: impactos gerados pela implantação do Sistema de Informação - ERP em uma pequena empresa da Cidade de João Pessoa/PB

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do Título de Bacharel em Administração, pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba - UFPB.

Orientador: César Emanuel Barbosa de Lima Prof. Dr.

João Pessoa/PB
2020

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S729g Souza, Everlyn Henrique.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: impactos gerados pela implantação do Sistema de Informação - ERP em uma pequena empresa da Cidade de João Pessoa/PB / Everlyn Henrique Souza. - João Pessoa, 2020.

21 f.

Orientação: César Emanuel Barbosa Lima.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Sistema de Informação. Pequena Empresa. Gestão de.
I. Lima, César Emanuel Barbosa. II. Título.

UFPB/CCSA

FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

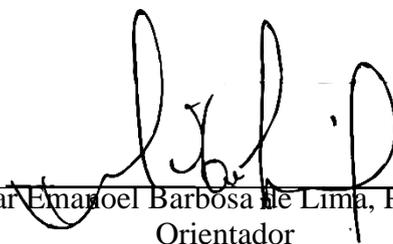
Aluno: Everlyn Henrique Souza

Trabalho: GESTÃO DA INFORMAÇÃO: impactos gerados pela implantação do Sistema de Informação - ERP em uma pequena empresa da Cidade de João Pessoa/PB

Área de pesquisa: Sistema de Informação

Data de aprovação: 07/08/2020

Banca examinadora



César Emanuel Barbôsa de Lima, Prof. Dr.
Orientador



Geraldo Magela de Andrade, Prof. Msc.
Examinador

GESTÃO DA INFORMAÇÃO: impactos gerados pela implantação do Sistema de Informação - ERP em uma pequena empresa da Cidade de João Pessoa/PB

EVERLYN HENRIQUE SOUZA
Bacharelado em Administração da UFPB
E-mail: rickysouza_jp@hotmail.com

RESUMO

O trabalho traz uma descrição sobre os impactos gerados pela implantação de um sistema de informação de uma pequena empresa na cidade de João Pessoa - PB. Cada vez mais globalizadas, as empresas buscam ampliar a competitividade. Dessa forma, uma ferramenta que tem auxiliado as empresas a suprir grande parte das operações são os sistemas de informação. O ERP, *software* para controle e gestão que visa planejamento, com programação de preparação dos recursos empresariais que engloba as diferentes áreas da empresa com a finalidade de compreender as razões pelas quais as empresas passam por dificuldades. Logo, este estudo tem como finalidade responder o seguinte questionamento: Qual impacto gerado pela implantação de um sistema de informação na gestão de micro e pequenas empresas? O objetivo da pesquisa é identificar o impacto gerado na implantação de um sistema de informação na gestão de micro e pequenas empresas que é um assunto de suma importância para o planejamento organizacional e controle gerencial e que de acordo com os resultados, se torna indispensável para uma gestão segura e para a minimização no tempo dos processos.

Palavras-chave: Sistema de Informação. Pequena Empresa. Gestão de Informação.

ABSTRACT

The work brings an analysis of the impacts generated by the implementation of an information system for a small company in the city of João Pessoa - PB. Increasingly globalized companies seek to increase competitiveness. Thus, a tool that has helped companies to supply a large part of operations is information systems. ERP, software for control and management that aims at planning, with a program for preparing business resources that encompasses the different areas of the company in order to understand the reasons why companies experience difficulties. Therefore, this study aims to answer the following question: What impact is generated by the implementation of an information system in the management of micro and small companies? The objective of the research is to identify the impact generated in the implementation of an information system in the management of micro and small companies, which is a matter of paramount importance for organizational planning and management control and which, according to the results, becomes indispensable for a safe management and to minimize the time of processes.

Key-words: Implantation. Information system. Small busines.

1 INTRODUÇÃO

No contexto empresarial, o controle de recursos é de grande relevância, e auxilia na tomada de decisão. A cada dia o mundo está mais globalizado em referência ao cenário empresarial mundial, as empresas procuram a ampliação de suas competitividades, através da redução dos custos operacionais, ou melhoria dos seus produtos buscando gerar valor agregado e se destacando das outras empresas, ou ainda se distinguindo de seus concorrentes em algum nicho de mercado. Com o avanço tecnológico, as mudanças no ambiente organizacional são necessárias para a empresa se manter no mercado. Dessa forma, uma ferramenta que tem auxiliado as empresas são os Sistemas de Informação.

Souza e Zwicker (2000) apontam como sistemas de informação interligados, aqueles que são adquiridos para módulos comerciais, para suprir a grande parte das operações de uma empresa. Estes buscam responder as deficiências de considerável número de organizações, incluindo os padrões de processos de negócios obtidos pela experiência agregada dos seus fornecedores, consultorias e pesquisas de *benchmarking*. Assim, segundo Buckhout *et al.* (1999), um ERP (*Enterprise Resource Planning*) é um programa de preparação dos recursos empresariais que engloba as diferentes áreas da empresa para elaborar operações mais eficientes. No que diz respeito ao controle da empresa, na sua visão, impõe estruturação das informações, possibilitando o controle imediato, logo, o ERP será capaz de retratar a condição atual da empresa.

Ainda na visão de Buckhout *et al.* (1999), o ERP é um *software* que visa a execução de planejamentos, mas acredita que o mesmo não se restringe apenas a essa função, amplia essa descrição ao declarar que o mesmo consegue integrar as múltiplas áreas da empresa, proporcionando mais eficiência, permitindo uma comunicação mais fluente entre as áreas, oferecendo informações detalhadas e favorecendo o controle de todos os módulos por ele suportadas. Já para Lima *et al.* (2000), o sucesso na implantação do ERP submete-se ao alinhamento entre *software*, cultura e objetivos de negócio da empresa. É importante ter conexão entre os objetivos do projeto e expectativas de transformação da organização, bom gerenciamento, engajamento da administração e dos responsáveis pelos processos, e todos os usuários devem entender a importância dessa mudança.

Nessa mesma linha de raciocínio, e de acordo com Souza e Zwicker (2000), esta fase é sem dúvida a mais complexa, ressaltando a relevância de checar: a finalidade e conformidade do sistema às singularidades das empresas e o provedor da solução. Na prática, muitas empresas não consideram necessárias essas mudanças, as quais abrangem estrutura, operação, estratégia e cultura da empresa. No processo de estabelecimento das diretrizes é preciso definir os objetivos a serem alcançados e como as finalidades do sistema podem ajudar nisso.

No Brasil, as Micros Empresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) representam 99,1% do total registrado, segundo o SEBRAE (2019). São mais de 12 milhões de negócios, dos quais 8,3 milhões são microempreendedores individuais (MEI). Os pequenos negócios também respondem por 52,2% dos empregos gerados pelas empresas no país. Em relação ao Produto Interno Bruto (PIB), esse setor é gerador de 25% do total, no aspecto produtivo e econômico.

Entretanto, segundo dados do IBGE (2016), de cada dez empresas, seis fecham antes de completar cinco anos, e segundo o SEBRAE (2018), uma a cada quatro empresa

encerra suas atividades antes de completar dois anos de mercado, e muitos destes problemas se devem a falta de planejamento e do controle de gestão empresarial, da escassez de dados e da falta de informações que auxiliariam as tomadas de decisões, dificultando assim a permanência destas empresas e da sua consolidação no mercado.

Com o intuito de avaliar e compreender as razões pelas quais as empresas passam por este processo, e as dificuldades enfrentadas pelas micros e pequenas empresas com a falta de informações que possam auxiliar as suas decisões, este estudo tem como finalidade responder o seguinte questionamento: **Quais os impactos gerados pela implantação de um sistema de informação na gestão de micro e pequenas empresas?**

Para respondê-la, o estudo tem como objetivo identificar o impacto gerado na implantação de um sistema de informação na gestão de micro e pequenas empresas, bem como descrever as mudanças que são geradas com esta implantação nas empresas, tanto no aspecto estrutural quanto no aspecto cultural.

Considerando a importância dos sistemas de informação para o planejamento organizacional e controle gerencial, este trabalho tem relevância prática e acadêmica apresentando dados, informações e entrevistas que fundamentam a necessidade que microempresas e empresas de pequeno porte têm de controlar e gerir as suas tomadas de decisões e as mudanças que a sua implantação trás para estas empresas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O ambiente empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependente de informações e de toda a infraestrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados. Para Pereira e Fonseca (1997, p.239), “a tecnologia da informação surgiu da necessidade de se estabelecer estratégias e instrumentos de captação, organização, interpretação e uso das informações”. Logo, de fato, percebe-se que a tecnologia de informação oferece recursos tecnológicos e computacionais para a geração de informações, e os sistemas de informação estão cada vez mais sofisticados, propondo mudanças nos processos, estrutura e estratégia de negócios.

Os documentos e informações apresentados com qualidade e agilidade ajudam à tomada de decisão e são de vital importância para as empresas modernas. O uso adequado dos recursos da Tecnologia de Informação garante a qualidade e pontualidade das informações. Foina (2001, p.31), conceitua Tecnologia da Informação como: “... um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”.

Não se admite hoje uma empresa que queira competir com vantagem, sem a utilização dessas ferramentas. Estes fatos abrem lacunas para que os novos gestores, com novas visões busquem o aperfeiçoamento contínuo para suas empresas. Atualmente as empresas precisam estar centradas em suas informações, exigindo de seus gestores estratégias eficientes, que podem ser facilitadas utilizando-se de recursos inteligentes oferecidos pela tecnologia de informação e sistemas de informação gerencial. Para auxiliar o gestor existe o Sistema de Informação Gerencial - SIG, que Oliveira (2008) define os

sistemas de informações gerenciais como processos utilizados para transformar dados em informação.

Tais ferramentas, ainda segundo o mesmo autor, permitem aos gestores obter de forma dinâmica e prática as informações necessárias para embasar as decisões que norteiam as empresas, seja em questões administrativas internas, em estratégias de vendas ou outras áreas que necessitem de uma gestão mais apurada de indicadores.

2.1 Sistemas Para Controle de Gestão

O contexto empresarial em que as empresas estão inseridas faz com que elas se encontrem altamente dependente da tecnologia da informação devido aos avanços tecnológicos e fatores econômicos que ocorreram nas últimas décadas, entenda-se desde os anos de 1990. Isso evidencia mais ainda a necessidade de as empresas possuírem informações seguras e fundamentadas para o processo de tomada de decisão. Dessa forma, as empresas têm buscado novas ferramentas no que diz respeito à gestão. De acordo com Matsumoto (2006) com o desenvolvimento tecnológico, as organizações tendem a ter uma necessidade maior de armazenamento e controle das suas informações para as tomadas de decisão.

O foco de um Sistema de informação é, principalmente, a eficiência operacional. Marketing, produção, finanças e outras áreas funcionais recebem suporte dos sistemas de informação gerencial e estão ligados através de um banco de dados comum (MIRANDA, 2005).

Segundo Oliveira (2008, p.7) "sistema é um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função". Verifica-se que um sistema se constitui de partes formando-se um só com um único objetivo a realizar uma função.

Nessa perspectiva, se acordo com Batista (2004, p.32), "[...] o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que a comunicação das informações seja confiável e possa fluir na estrutura organizacional". Já segundo Pacheco, Aguiar e Torres (2013), a comunicação é uma das maiores dificuldades que as organizações enfrentam em seu ambiente organizacional interno, ou seja, dos fluxos de informações em todos os níveis da organização. Uma melhor comunicação interna e externa e um melhor gerenciamento dos sistemas de informação na organização se apresentam como relevantes soluções para este problema.

Em sua pesquisa, Teófilo (2007) aborda como a tecnologia da informação vem trazendo mudanças na forma de gestão no meio empresarial, facilitando o controle de armazenamento, diminuindo a alocação de papel nas organizações e favorecendo a comunicação entre os setores quanto a melhor estratégia a ser seguida pelos grupos. Com a implantação dos sistemas de informação, as organizações poderão ter um maior controle sobre todas as movimentações de seu patrimônio, como gestão de estoque, entradas e saídas e assim ter visão estratégica de seu negócio.

À luz de pensamento de Gordon e Gordon (2006), os sistemas de informações são divididos em duas dimensões: finalidade e escopo. Na sua finalidade caracterizam-se os sistemas de automação, que usam a tecnologia para realização de tarefas ou facilitar a sua

realização com menos intensidade. Os sistemas de processamento de transações são aqueles que processam e registram as atividades corriqueiras de negócios de uma organização, e os sistemas de suporte à gestão são aqueles que fornecem informações para o auxílio no processo de tomada de decisão e colaboram a coordenar as atividades dos executivos, abrangendo os sistemas de relatórios operacionais, sistemas de suporte à decisão, *group ware* e sistemas de informações executivos.

Para o escopo dos ERPs, apresentam-se os sistemas que são aqueles dirigidos a uma só pessoa, para seu próprio uso, os individuais, os sistemas de informações funcionais ou departamentais são aqueles que atendem as demanda de informações de cada setor empresarial, tais como sistemas contábeis, sistemas de vendas, estoques, marketing etc. (GORDON; GORDON, 2006).

Ainda, segundo Oliveira (2002, p.185), pode-se afirmar que os sistemas de informações gerenciais podem trazer benefícios para as organizações, tais como: redução de custos das operações; melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço; melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global; melhoria nos serviços realizados e oferecidos; melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão; fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões; melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações; melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema; redução do grau de concentração de decisões na empresa; melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais; otimização na prestação dos seus serviços aos clientes; melhor interação com seus fornecedores; melhoria nas atitudes e atividades dos funcionários da empresa; aumento do nível de motivação das pessoas envolvidas; redução dos custos operacionais; redução da mão-de-obra burocrática; e redução das lacunas dos níveis hierárquicos.

2.2 Planejamento de Recursos Empresariais - ERP

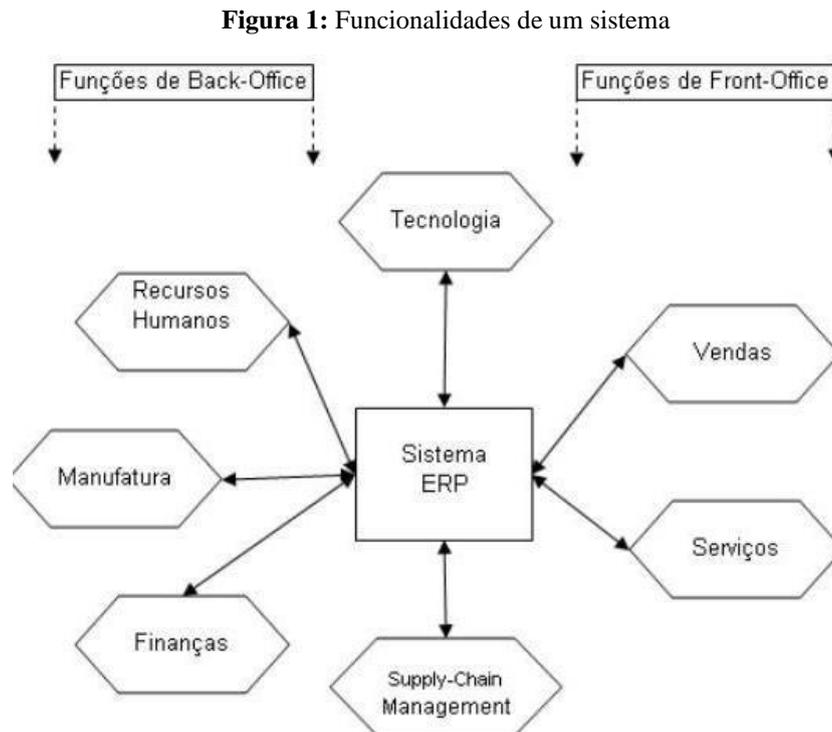
Segundo Kenworthy (1997), os Sistemas ERP surgem nos Estados Unidos, em meados das décadas de 1950 e 1960, e tinha como principal foco, basicamente, o controle de estoques. De início, estes programas eram conhecidos por “Processadores de Listas de Materiais” (*Bill of 14 Materials Processing*), onde a partir do programa principal de produção e da relação dos materiais, e as carências destes eram calculadas, possibilitando melhor controle da produção.

Então foi necessário o surgimento dos sistemas ERP II (*Enterprise Resource Planning*-Planejamento de Recursos da Empresa), que aumentaram os alvos para outros setores das organizações. A sigla ERP foi idealizada pela empresa *Gartner Group*, conhecida por seus trabalhos nas áreas de pesquisa.

De acordo com Souza (2000), os sistemas ERP contêm uma grande multiplicidade de características que em grupo evidentemente os diferenciam dos sistemas criados internamente nas empresas e de outros tipos de pacotes comerciais. A *Delloite Consulting* (1998) estabelece ERP sendo um volume de *software* de negócios que proporciona para

uma organização automatizar e integrar a maior parte de seus processos de negócios, partilhar práticas e dados em comuns por toda a empresa em um ambiente em tempo real.

Ainda de acordo com Davenport (1998), as finalidades dos sistemas ERP são separadas em funções de *back-office* e de *front-office* como mostra Figura 1:



Fonte: Davenport (1998, p.124).

As funções *back-office* trabalham como retaguarda. Ou seja, são todas as áreas que informam indiretamente do ramo principal da empresa. Essa importante função ajuda a precaver e corrigir possíveis desvios nas operações da empresa que impactam no resultado, exemplo disso seria, uma demora ou uma falha em qualquer etapa do processo de logística impactaria diretamente na empresa trazendo perdas, para corrigir e suavizar esses riscos, os gestores utilizam esta ferramenta. Esta função desempenha o papel de apoio e os profissionais que nela atuam são indispensáveis para a continuidade do negócio.

Já as funções *front-office* são aquelas ligadas diretamente ao cliente, indica a parte frontal da empresa, aquela parte visível ao cliente e em contato direto com ele. As equipes que fazem parte do *front-office* são o marketing, o atendimento ao cliente e a pós venda. Todas essas funções buscam de forma incisiva melhorar constantemente os processos da organização e a satisfação do cliente (DAVENPORT, 1998).

Com o equilíbrio da economia brasileira e a globalização do mercado, as empresas tornaram-se mais competitivas dentro dos seus segmentos de negócios, uma vez que foram forçadas a melhorar os seus níveis de eficiência e eficácia em todas as suas áreas da organização, tais como: produtiva, financeira, logística, custos e marketing. Todos os dias as empresas têm necessidades de unir todas as suas áreas de forma mais homogênea, a fim

de buscar informações de maneira segura e oportuna, proporcionando uma tomada de decisão mais assertiva possível, com o objetivo de minimizar custos e conseqüentemente agilizar as melhores práticas para tornar a empresa sempre forte à frente de seus concorrentes.

Para Weng (2014), uma de principais funções do ERP é automatizar atividades integradas, facilitando o fluxo de informações entre todas as funções de negócios dentro da organização de forma eficiente.

Por conseqüência dessa necessidade constante, e da globalização de informações sobre as melhores práticas de gestão dentro das empresas, é importante e faz se necessário os investimentos em tecnologia, inovação e melhorias contínuas dentro dos ambientes organizacionais, a fim de garantir sua competitividade e continuidade no mercado.

Diante deste fenômeno, na concepção de Davenport (1998), as empresas sofreram constantes pressões nas últimas décadas, e foram forçadas a buscar alternativas na melhoria constante de seus processos, visando à redução dos custos operacionais e garantindo melhor valor agregado de seus produtos e serviços.

No tocante aos fatores tecnológicos, os sistemas ERP são compostos por parâmetros que têm a finalidade de atender a todas as necessidades de informações de todas as áreas da empresa, proporcionando uma melhor e mais ágil tomada de decisão entre as diversas partes, e interagindo entre si e não de maneira isolada (CORRÊA; GIANESI; CAON, 2001; ZWICKER; SOUZA, 2003; OKRENT; VOKURKA, 2004).

A parte mais importante deste sistema é o seu Banco de Dados, que é único e centralizado, onde são coletadas e armazenadas todas as informações existentes da organização, quando uma nova informação é originada em uma unidade do negócio, todas as demais informações relacionadas são atualizadas automaticamente permitindo o seu compartilhamento (DAVENPORT, 1998).

Buckhout; Frey e Nemec (1999), sob a perspectiva de negócios, afirma que o sistema ERP é um *software* que tem a finalidade de planejar melhor os recursos das empresas para dar origem a operações que sejam mais eficientes, integrando as diferentes partes da organização fornecendo informações detalhadas de suas operações integrando cada uma entre si.

A introdução de um ERP nas empresas tem um grande impacto em todas as suas operações que são praticadas no cotidiano em suas instalações. Os sistemas ERP são atraentes porque agrupam a informação, e assim, emergiram com a promessa de resolver problemas de integração, disponibilidade e confiabilidade de informações ao adicionar em apenas um sistema as finalidades que sustentam os vários processos de negócios da empresa (OLIVEIRA; RAMOS, 2002).

A principal promessa dos sistemas ERP é a capacidade de estar presente em todas as partes da empresa de maneira totalmente integrada, proporcionando a troca e a permuta de informações de maneira a permear toda a organização. A principal área que se beneficiou foi a área financeira das empresas, em especial a contabilidade, que passa a receber informações de todas as transações contábeis no momento em que elas ocorrem. Na realidade, o módulo financeiro destes sistemas é o ponto final onde as informações são tratadas.

Assim, no que se referem as suas particularidades de um sistema ERP, existe um consenso entre os autores que esta busca de fato atender a empresa como um todo, abrangendo-as e conduzindo seus processos. Outras concepções acerca do sistema ERP devem ser levadas em consideração dadas a sua importância, tais como: Funcionalidade, Módulos, Parametrização, Configuração, Customização, Localização e a Atualização de versões, estabelecidos segundo a óptica de Souza (2000).

2.3 Desafios na Implantação dos Sistemas de Gestão em Pequenas Empresas

O estudo da micro e pequena empresa é um tema crescente no meio acadêmico tanto pela importância da pequena empresa na economia nacional e mundial, como também pelas características atípicas e especiais do empreendedor. Grandes empresas um dia já foram pequenas empresas que passaram por todo processo de transformação que leva desde a mudança na cultura organizacional da empresa como a de implantação de tecnologias e softwares que possibilitam maior agilidade dos processos e as tomadas de decisões.

Para Tomasko (1999) a empresa em crescimento está em constante movimento e isso facilita que mudanças necessárias para a melhoria do negócio sejam realizadas, dado que a empresa está "acostumada" a sofrer frequentes reformulações. Assim, o crescimento é um catalisador de mudanças que possibilita o desenvolvimento do negócio.

Porém, ainda existe uma grande barreira para a implementação de tecnologia da informação em pequenas empresas devido aos seus custos, a falta de informação do seu funcionamento e as melhorias adquiridas com a sua implantação, como também falta de incentivo para os pequenos empresários investirem neste campo que pode mudar a forma total de atuar de uma empresa trazendo para ela segurança e precisão nas informações, facilitando assim suas tomadas de informação.

A falta de um sistema para auxiliar na gestão de uma pequena empresa impacta diretamente na sua produção e conseqüentemente no seu faturamento, visto que via de regra, a empresa estará em grande desvantagem em relação aos grandes competidores que tem um maior controle da sua gestão e trabalha com dados confiáveis que proporciona tomada de decisões vista de diferentes cenários projetados, maior controle de produção e previsão de vendas, controle no estoque, controle financeiro e programas que auxiliam a fidelização dos clientes.

Para Salgueiro (2005) a etapa mais crítica é a implantação do ERP, visto que para um bom funcionamento, depende da mudança da cultura organizacional da empresa e da quantidade e complexidade dos módulos implantados.

Uma das soluções para minimizar essas barreiras é capacitação do pessoal interno da organização a ser envolvido na implantação do sistema, devido ao grande número de processos. Ou seja, a definição de uma equipe dentro da organização que tenha total conhecimento dos processos e possa auxiliar uma consultoria na condução da implantação deste ERP de acordo com as necessidades destes processos.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada na presente pesquisa é de natureza qualitativa, que é um método de pesquisa que utiliza técnicas de recolhimento de informações ou dados descritivos, tais como: entrevistas abertas, grupos de discussões ou técnicas de observação de participantes, e se caracteriza pela sua análise cuidadosa da exploração desses dados.

Para Fontana e Frey (2000) a entrevista qualitativa é considerada um “texto negociado” que envolve o entrevistador e o entrevistado resultando na produção de conhecimento de forma interativa e cooperativa. E, segundo Fraser e Gondim (2004, p.8) na abordagem qualitativa, além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, o que se pretende é entender as motivações, os significados e os valores que sustenta as opiniões e as visões do mundo.

A abordagem do objetivo é de natureza descritiva que tem como finalidade expor características de determinada população ou fenômeno. Para Gephart (2004) a entrevista descritiva fornece uma narrativa de maneira fidedigna da visão da realidade do entrevistado.

O objeto de estudo é a empresa Hc Comércio de Papelaria e Serviços Eireli, que foi fundada em Agosto de 2014 e fica situada na Av. Dois de Fevereiro, 943, Varjão, em João Pessoa na Paraíba, empresa essa que trabalha na distribuição de materiais de expediente, escritório, limpeza e descartáveis, aonde foi aplicada uma entrevista com os funcionários da empresa. A amostra foi censitária. O intuito da entrevista é de coletar os dados necessários para análises e produção dos resultados.

A entrevista realizada foi semiestruturada, com focos determinados e com questões pré-definidas, sendo adaptável de acordo com os rumos do diálogo entre o entrevistador e o entrevistado, sendo este o instrumento de coleta das informações. Para Triviños (1987), a entrevista semiestruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa.

Para Triviños (1987, p.152), os questionamentos dão frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal é colocado pelo investigador-entrevistador. Complementa o autor, afirmando que a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações. A entrevista e o roteiro de entrevista foram criados com base na literatura. O roteiro de entrevista conta no Apêndice I.

Análise dos dados será o conteúdo coletados nas entrevistas, e como técnica de análise de dados será utilizado à análise de conteúdo, que segundo Bardin (1977) pode ser criada de diferentes formas, tendo em vista a vertente teórica e a intencionalidade do pesquisador que a desenvolve, seja adotando conceitos relacionados à semântica estatística do discurso, ou ainda, visando à inferência por meio da identificação objetiva de características das mensagens.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados da pesquisa foram obtidos por meio da aplicação de uma entrevista semiestruturada, conforme mencionado no tópico de metodologia. Primeiro foram feitas perguntas para caracterizar os sujeitos da pesquisa; em seguida, os questionamentos foram em relação ao uso da tecnologia da informação.

4.1 Caracterização dos sujeitos da pesquisa

Tabela 1: Apresentação dos dados referentes a gênero, escolaridade, idade, renda e setor de trabalho:

Tabela 1: Dados dos entrevistados					
	Gênero	Escolaridade	Idade	Renda	Setor que trabalha
Entrevistado 1	Masculino	Superior Incompleto	24 anos	Até 02 salários	Financeiro
Entrevistado 2	Masculino	Médio	33 anos	Até 02 salários	Entrega/Logística
Entrevistado 3	Masculino	Superior Incompleto	29 anos	Até 02 salários	Administrativo/Vendas
Entrevistado 4	Masculino	Médio	29 anos	Até 03 salários	Vendas
Entrevistado 5	Masculino	Médio	54 anos	Até 01 salário	Vendas
Entrevistado 6	Masculino	Médio incompleto	50 anos	Até 01 salário	Estoque/Entrega
Entrevistado 7	Masculino	Superior Incompleto	58 anos	Até 02 salários	Administrativo/Compras

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Como se observa nos dados da Tabela 1, todos os entrevistados são do sexo masculino, três deles estão cursando o ensino superior; três pararam seus estudos no ensino médio e um deles não concluiu o ensino médio. A maioria tem idade superior aos 30 anos e quatro dos sete entrevistados tem renda até 02 salários mínimos.

As respostas dos entrevistados são indícios da importância do sistema de informação no ambiente organizacional de uma pequena empresa, tornando-o indispensável para uma gestão segura e minimização no tempo dos processos. É importante destacar, também, que apesar da maioria achar necessário e importante, ainda existem pessoas com resistência ao uso da tecnologia, por falta de conhecimento e até por questões referentes à idade. Dessa forma, foi necessário explicar do que se tratava, dando o exemplo do sistema que está sendo utilizado na empresa para que surgissem as respostas necessárias. Os sete entrevistados afirmaram saber o que era um sistema de informação, dando o exemplo do sistema utilizado na empresa para justificar a resposta.

4.2 Resultados da entrevista: Perguntas sobre a temática

A seguir, apresentam-se os resultados referentes às perguntas específicas em relação à temática da pesquisa.

Quando perguntados sobre o que achavam do uso da tecnologia no ambiente de trabalho, cinco pessoas responderam que achava indispensável e que facilita os processos da empresa, um funcionário afirmou que não sabe utilizar a tecnologia, e um acredita ser importante para empresa, conforme pode ser observado nas respostas abaixo:

“Na área que eu atuo hoje se tornou indispensável. Melhorou bastante a forma de trabalho e o tempo de cada operação.” Entrevistado 1

“É indispensável para a empresa o uso da tecnologia porque por meio dela há otimização dos processos.” Entrevistado 2

Por outro lado, um entrevistado afirmou ter dificuldades em relação ao uso de tecnologias:

“Eu não sei mexer muito em tecnologia não, eu gosto de trabalhar do jeito tradicional mesmo, é mais fácil para mim.” Entrevistado 5

Quando perguntado se sabiam o que era um sistema de informação, alguns tiveram dificuldade em saber responder e usaram o exemplo da empresa, conforme se observa em algumas respostas abaixo:

“Sim. O sistema da empresa.” Entrevistado 4

“O sistema da empresa.” Entrevistado 5

“O sistema que a empresa colocou para controlar o estoque.” Entrevistado 6

Fica notório que a nomenclatura “Sistema de informação” ainda é um pouco desconhecido no meio dos colaboradores de pequenas empresas, mesmo que alguns deles trabalhem intensivamente com essa ferramenta diariamente.

Ao serem questionados sobre a importância do sistema de informação para controle gerencial, cinco funcionários afirmaram ser importante ou muito importante, enquanto dois afirmaram “achar” ser importante para a empresa. Segue abaixo as respostas de alguns entrevistados:

“Total, pois sem o sistema de informação fica difícil de gerir uma empresa.” Entrevistado 1

“É importante para a empresa controlar os processos dela.” Entrevistado 2

“Muito importante para controle e mensuração dos dados e da informação.” Entrevistado 3

“Acho que fica mais fácil para controlar todas as áreas da empresa, os setores, as mercadorias.” Entrevistado 4

Com o objetivo de verificar como era o funcionamento de cada setor, foi questionado a cada entrevistado como funcionava o seu setor antes da implantação do sistema de informação e todos descreveram dificuldades que enfrentavam com processos de forma manual, com a lentidão e a falta de segurança das informações como observado nas seguintes falas:

“Era tudo feito de manual, com anotações de entrada e saída de caixa em livros de movimento de caixa, e em uma agenda as anotações dos recebimentos e dos pagamentos.”

Entrevistado 1

“No meu caso, a dificuldade era na informação que era me passada. Às vezes demorava muito para eu sair para entrega porque os pedidos eram anotados com algum erro, ou não tinha o produto em estoque. As vezes eu ia com produtos faltando para entrega.”

Entrevistado 2

“Tudo era bem manual. Os preços eram de cabeça ou em uma agenda. Os pedidos anotados em um talão. O estoque sempre estava com falta dos principais produtos. Os preços que eram passados para os clientes eram bastante divergentes ou abaixo do que poderia ser vendido. A precificação dos produtos era feita sem nenhuma base.”

Entrevistado 3

De acordo com as falas e com a própria percepção do autor dessa pesquisa, os setores de estoque e financeiro eram os pontos mais críticos da empresa, visto que não se tinha controle com algum produtos que estavam disponíveis para venda ou os que estavam em falta, ver fala do entrevistado 7 abaixo:

“Toda vez que ia comprar um produto, tinha que ir olhar na parte física se o produto tem em estoque porque não tinha essas informações, não sabia o total que tinha a pagar nem o que tinha a receber, tudo era anotado em uma agenda diariamente”

No caso do financeiro, a maior dificuldade era em relação à falta de controle em relação às contas a pagar e a receber. Quando questionados quais as melhorias e vantagens obtidas com a implantação do sistema de informação em seu setor, observou-se que a agilidade dos processos foi algo que mais impactou e melhorou no dia a dia de cada um dos entrevistados, como podemos observar:

“Agilidade nos processos, segurança nas informações, maior controle financeiro com entrada e saída de despesas e receitas.” Entrevistado 1

“Tudo passou a ser informatizado. Houve cadastramento das Notas Fiscais de entrada e dos produtos, precificação de acordo com os custos da empresa e o lucro esperado, mensuração dos custos fixos e variáveis que anteriormente não existia, visualização do estoque em tempo real facilitando e agilizando os processos de vendas e compra de mercadoria, cadastramento das contas a pagar e a receber de acordo com as Notas Fiscais de entrada e de saída, cadastramento de tabelas com preços diferentes de acordo com os clientes e seguimentos, emissão de boleto direto do sistema de geração da Nota Fiscal, conciliação bancária, análise de vendas por produtos por cliente e por período, projeção de vendas, projeção de produtos, verificação dos últimos preços utilizados de cada cliente.” Entrevistado 2

"... o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional"(BATISTA, 2004).

Pode-se verificar também uma melhoria na forma de vender da empresa que antes era feito manual e passou a ser informatizado diminuindo o tempo do processo de envio do pedido, conseqüentemente da logística de separação e entrega dos pedidos, conforme observa-se nas falas dos Entrevistados 3 e 6:

“Os pedidos são tirados direto no celular e cai no sistema da empresa, não precisa ficar anotando e depois repassando. Eu consigo ver o preço dos produtos em tempo real e se tem em estoque.” Entrevistado 3

“Agora chega o pedido para mim com os produtos que foram vendidos com as marcas, aí fica mais fácil para separar. É bom que a maioria dos produtos dos pedidos têm em estoque, um ou outro que está em falta porque já vende o que tem em estoque. Só as vezes que o estoque da diferente no sistema.” Entrevistado 6

Essas afirmações corroboram com Oliveira e Ramos (2002), que afirma que a introdução de um sistema de informação nas empresas tem um grande impacto em todas as suas operações que são praticadas no cotidiano em suas instalações. Os sistemas ERP são atraentes porque agrupam a informação, e assim, emergiram com a promessa de resolver problemas de integração, disponibilidade e confiabilidade de informações ao adicionar em apenas um sistema as finalidades que sustentam os vários processos de negócios da empresa.

Diante destas afirmações mencionadas anteriormente, foi então perguntado aos entrevistados como a implantação do sistema de gestão melhorou a empresa de maneira geral, e todos responderam que o sistema de gestão trouxe melhorias significativas, conforme se apresenta nas seguintes falas:

“Melhorou no controle de todos os processos da empresa, da parte financeira ate a questão logística.” Entrevistado 1

“Melhorou em todos os aspectos e em todos os setores da empresa, agilizando os processos e facilitando as atividades.” Entrevistado 3

“Melhorou para organizar os pedidos e os produtos que falta e que tem em estoque.” Entrevistado 6

“Melhorou em todos os aspectos, visto que conseguimos controlar mais os ativos e os passivos da empresa, o estoque, as contas a pagar e o contas a receber.” Entrevistado 7

Verifica-se até um crescimento no faturamento da empresa após a implantação do sistema de gestão conforme afirmação do Entrevistado 4

“Consegue controlar mais os estoques e os preços dos produtos, e também controlar melhor as vendas. Melhorou o número de vendas e clientes atendidos.” Entrevistado 4

Quando questionados quais as dificuldades enfrentadas após a implantação do sistema de informação, 5 entrevistados afirmaram ter dificuldade na forma de manusear o sistema no início da implantação:

“A mudança na forma de trabalhar e como utilizar o sistema de forma que ele ajudasse. No início ele atrapalhava porque teve que ter retrabalha para passar tudo das agendas e cadastrar no sistema.” Entrevistado

“Dificuldade na utilização de todos os recursos, visto que tudo era novidade. Tivemos que ter vários treinamentos e tiramos várias dúvidas em relação ao funcionamento. Até hoje ainda surge dúvidas em relação aos recursos que o sistema pode oferecer.” Entrevistado 3

“No início o sistema deu muito problema travando bastante e também não sabia como manusear, mas com o tempo fui aprendendo. Enfrentamos um pouco o problema do estoque que às vezes não bate com o real, mas com o tempo vai melhorando.” Entrevistado 4

Estas afirmações confirmam o que Salgueiro, (2005) afirma que a etapa de implantação é a mais crítica, visto que para um bom funcionamento, depende da mudança da cultura organizacional da empresa e da quantidade e complexidade dos módulos implantados.

Dois dos sete entrevistados informaram que trabalham na parte operacional e ainda não sabem ainda mexer no sistema. É possível observar-se que devido à idade e pouca habitualidade no manuseio de produtos eletrônicos, corroboram para a dificuldade na utilização do sistema, conforme observa-se:

“Eu não sei mexer no sistema. E meu celular é antigo, aí eu não tenho o sistema de vendas no celular. Eu prefiro visitar o cliente e anotar o pedido dele e trazer para a empresa os pedidos no outro dia de manhã.” Entrevistado 5

“Eu trabalho separando o pedido na mão, não sei mexer no sistema não. Não sei mexer nem em computador direito.” Entrevistado 6

Quando perguntado se o sistema de informação é de fácil manuseio, 1 dos entrevistados afirmou que sim, 3 afirmaram não saber responder a resposta, 3 afirmaram que depois de um tempo torna-se fácil manusear o sistema:

“Sim, depois do início complicado ele acaba se tornando fácil.” Entrevistado 1

“Não sei. Acredito que sim.” Entrevistado 2

“Depois que aprende a mexer, sim.” Entrevistado 3

“Depois que você aprende a mexer nele, se torna fácil de manusear.” Entrevistado 4

“Não sei.” Entrevistado 5

“Não sei.” Entrevistado 6

“Mais ou menos, algumas áreas sim, outras não. Depois que aprende a mexer começa a ficar fácil.” Entrevistado 7

Ao ser questionado o que poderia melhorar no sistema de informação, dois deles classificaram que se houvesse um vídeo de instrução ou um treinamento pontual direcionado para cada setor facilitaria o manuseio:

“A conciliação bancária poderia ser mais fácil de utilizar, ou com algum vídeo de instrução e ajuda tornando o processo mais rápido.” Entrevistado 1

“Acho que um melhor treinamento no manuseio dele, informando todas as ferramentas que ele pode oferecer também um guia de ajuda nele, acho que facilitaria. Às vezes ele trava muito.” Entrevistado 7

Dois afirmaram não saber o que poderia melhorar no sistema, conseqüentemente os mesmo que não utilizam o sistema nas suas operações, outros dois questionaram o travamento nos equipamentos devido ao sistema:

“Não sei. Acho que diminuindo o travamento do sistema ia melhorar ainda mais o trabalho.” Entrevistado

“Melhorar o sistema de vendas no aplicativo dos vendedores; diminuir o travamento em meio a alguns processos.” Entrevistado 3

E um dos entrevistados descreveu como funciona o sistema em seu aplicativo e o que ele poderia melhorar:

“Algumas coisas no aplicativo do sistema no celular poderiam melhorar como eu poder exportar um pedido por vez. Hoje quando exporto vai todos os pedidos, mas às vezes alguns clientes ainda não finalizaram o pedido, aí vai tudo junto. Aí eu tenho que ligar para dizer quais estão liberados para entrega e refazer os que ainda não estão liberados.”
Entrevistado 4.

Pode-se identificar que o sistema implantado no celular pode conter algumas falhas que até o momento de implantação não é descoberto, mas sim só após o uso efetivo e a análise de relatórios e mapeamentos de produtos e processos. O entrevistado, como nas descrições supracitadas, além de dar dicas para um melhor funcionamento, deixa a reflexão de antes de a implantação ser feitos testes de ação, para assim não passar constrangimento em frente ao cliente.

Logo, efetivamente, respondendo ao problema da pesquisa que têm a finalidade de compreender as razões que as empresas passam por processos de dificuldades mesmo sendo micro e pequenas empresas, visto que o impacto, que a falta de informações que auxilia diretamente as decisões e de planejamento causam, deveria ser menor. Com a implantação de um sistema de informação a gestão passa a ser bem-sucedida, identificando o ponto alvo dos problemas gerados dentro das empresas, e setores, distribuindo trabalho de forma ágil e segura, trazendo melhorias no atendimento, aos aspectos estruturais da empresa e o controle das decisões.

5 CONCLUSÕES

A tecnologia oferece recursos de informação cada vez mais sofisticados que propõem boas mudanças nos processos da empresa, estruturais e de estratégias de negócios. Gerir as estratégias e informações resultantes da tecnologia é parte de uma estrutura de sucesso. Desta forma, a maneira de aplicação não interfere na capacidade que o sistema oferece a empresa, a aplicação puramente remete a um sucesso e fracasso se não forem bem pensadas, pela cabeça atuante, mas o sistema cumpre com o esperado e rende bons resultados em meio ao caminho escolhido.

Com isso, os processos empresariais devem ser dotados de confiabilidade, versatilidade, eficiência e eficácia, e assim, por consequência, melhorar o desempenho das atividades. As principais conclusões deste trabalho são: Promover informação com eficiência à utilização dos recursos; eficiência na tomada de decisões por parte do gestor; intuito de manter a qualidade, efetividade e metas estabelecidas.

Logo, o sistema deve ser integrado de forma conceitual, seu custeio direto e padronizado, pois o programa deve ser o principal objeto, pensado e construído de acordo com os problemas concretos da empresa, constatando a integração e facilidade ao uso e as informações preexistentes, e os gestores não encontrem dificuldades, já que são os primeiros a enxergarem a importância do sistema de informação na tomada de decisões.

Nos dados encontrados, fruto do resultado da pesquisa, foram obtidas algumas informações para a utilização racional do sistema na empresa, como o indispensável uso da tecnologia para gerir negócios, pela facilidade de visualização e correção nos processos da

empresa; mas que, também, a falta de treinamento para o seu adequado do sistema de informação pode “atrasar” os resultados.

Desta forma, atentar aos treinamentos que são oferecidos pela empresa, que amplia as habilidades dos funcionários, gera um melhor desempenho do sistema gerencial todo, melhorando, ainda, tempo investido para cada operação, e estabelecendo um estado de otimização de processos, mesmo quando de um ou outro entrevistado tenha apontado seu grau de dificuldade e optar por trabalhar de forma tradicional.

Em síntese, por meio de análise dos impactos gerados na implantação de um sistema de informação, feita com suporte de pequena empresa na cidade de João Pessoa - PB, identificou-se as possíveis melhorias e questões que desfavorecem a empresa se não pensadas de forma visionária, tais como: investimentos em tecnologia, treinamento contínuo do pessoal com o sistema utilizado, segurança e precisão nas informações.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **L'Analyse de contenu**. Editora: Presses Universitaires de France, 1977.
- BERGAMASCHI, Sidnei. **Um estudo sobre projetos de implementação de sistemas para gestão empresarial**. São Paulo, 1999.
- BUCKHOUT, S; FREY, E; NEMEC, JR. **Por um ERP eficaz**. HSM - Management. p. 30-36, set. / out. 1999.
- CORRÊA, H.L; GIANESI, I; CAON, M. **Planejamento, Programação e Controle da Produção – MRPII/ERP: Conceitos, Uso e Implantação**.
4.ed. São Paulo: Atlas, 2001. 456 p.
- DAVENPORT, T.H. **Putting the enterprise into the enterprise system**. Harvard Business Review, v. 76, n.4, p. 121-131, jul/ago 1998.
- DELOITTE, Consulting. **ERP's Second Wave: Maximizing the Value of ERP Enabled Processes**. Relatório de pesquisa publicado pela Deloitte Consulting, 1998.
- FONTANA, A. & FREY, J.H. The Interview: from structured questions to negotiated text. In N. Denzin & Y.S. Lincoln (orgs.), **Handbook of qualitative research** (p. 645-672). London: Sage Publications Inc. 2000.
- FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa**. Paidéia. Ribeirão Preto. v.14. 2004.
- GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**. Ed. Record. Rio de Janeiro, 1997.
- LIMA, A. D. A. et al. **Implantação de pacote de gestão empresarial em médias empresas**. Artigo publicado pela KMPress. Disponível em: <http://www.kmpress.com.br>, 13 fev. 2000. Acesso em: 9 jun. 2000.
- OKRENT, M.D; VOKURKA, R.F. **Process mapping in successful ERP implementation**. Industrial Management & Data System. v. 104, n. 8, p. 637-643, 2004.
- OLIVEIRA, Figueiredo de Oliveira. **Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 3ª ed. São Paulo: Érica 2002.
- OLIVEIRA, M.A; RAMOS, A.S.M. Fatores de Sucesso na Implementação de Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (ERP): Estudo de Caso em uma Média Empresa. In: **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Anais. Curitiba, 2002.
- SOUZA, C.A; ZWICKER, R. **Ciclo de vida de sistemas ERP**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo. v. 1, n. 11, 1o trim., 2000.
- STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.
- TRICATE, Heloísa. A gestão integrada na administração pública. **Revista Dinâmica Pública**, v. 1, n. 4, p. 74-75, 2014. Disponível em: www.dinamicapublica.com.br/conteudo/Artigo_HeloisaTricate.html. Acesso em: 3 jul. 2014.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- WENG, Fumei; HUNG, Ming-Chien. Competition and challenge on adopting Cloud ERP. **International Journal of Innovation, Management and Technology**. p. 309, 2014.

ZWICKER, R.; SOUZA, C. A. Sistemas ERP: conceituação, ciclo de vida e estudos de casos comparados. In: SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. (Org). **Sistemas ERP no Brasil: teoria e casos**. São Paulo: Atlas. 2003, p.63-87.