

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JHULLIO DEMITRYES MONTEIRO DO NASCIMENTO  
MICHELLE MARIA SOARES NASCIMENTO DE AGUIAR  
MAYKE PINHERO DE SOUZA

**Os impactos na implantação do sistema (ERP) em  
uma organização: estudo de caso em uma empresa  
da cidade de Olinda (Pernambuco)**

RECIFE  
2022

JHULLIO DEMITRYES MONTEIRO DO NASCIMENTO  
MICHELLE MARIA SOARES NASCIMENTO DE AGUIAR  
MAYKE PINHEIRO DE SOUZA

**Os impactos na implantação do sistema (ERP) em  
uma organização: estudo de caso em uma empresa  
da cidade de Olinda (Pernambuco)**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Centro  
Universitário Brasileiro - UNIBRA, como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharel(a) em Administração de  
Empresas.

Professor Orientador: Dr. Jadson Freire Silva

RECIFE  
2022

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

N244i Nascimento, Jhullio Demitryes Monteiro do  
Os impactos da implantação do sistema (ERP) em uma organização:  
estudo de caso em uma empresa da cidade de Olinda (Pernambuco). /  
Jhullio Demitryes Monteiro do Nascimento, Mayke Pinheiro de Souza,  
Michelle Maria Soares Nascimento de Aguiar. Recife: O Autor, 2022.  
25 p.

Orientador(a): Dr. Jadson Freire da Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário  
Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2022.

Inclui Referências.

1. Empresa. 2. Implantação. 3. Gestão. 4. Funcionários. I. Souza,  
Mayke Pinheiro de. II. Aguiar, Michelle Maria Soares Nascimento de. III.  
Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

## RESUMO

O presente estudo aborda a implantação do sistema ERP, o qual auxilia na nova gestão e nos novos processos e fazendo com que os setores conversem entre si, em um só linguajar dentro de uma mesma base. No estudo de caso que foi levantado, podemos ver que a empresa não se mantinha em um fluxo de processos coesos, informações diferentes em setores diferentes, mas com a mesma finalidade, além de tantos vícios criados devido às gestões anteriores e processos manuais que causam erros grotescos. Os sistemas ERP têm como função simplificar, gerir, organizar, estruturar uma organização. Esses são os sentidos básicos de uma boa gestão e de sucesso à frente, com isso a implantação vem gerando uma grande mudança dentro da organização, assim como, na gestão de pessoas. Esta pesquisa buscou compreender e tentar mostrar soluções para a empresa estudada, devido aos impactos gerados nos colaboradores na implantação do sistema em uma empresa da cidade de Olinda-PE. Foi desenvolvido uma pesquisa de campo de caráter descritivo exploratório, com abordagem quantitativa, por meio de um questionário, disponibilizado na rede social WhatsApp, o que possibilitou a coleta de opiniões de uma amostra de 33 funcionários da instituição. No entanto, pôde-se concluir que os gestores e funcionários receberam o novo sistema de forma positiva, desde o primeiro contato, onde foram observadas muitas melhorias.

**PALAVRAS-CHAVES:** Empresa; Implantação; Gestão; Funcionários.

## **ABSTRACT**

The present study addresses the implementation of the ERP system, which helps in this new management and in the new processes and making the sectors talk to each other, in a single language within the same base. In the case study that was raised, we can see that the company did not maintain a cohesive flow of processes, different information in different sectors, but with the same purpose, in addition to so many vices created due to previous management and manual processes that cause errors grotesques. ERP systems have the task of simplifying, managing, organizing, structuring an organization. These are the basic meanings of good management and success ahead, with that the implementation has generated a great change within the organization, as well as in people management. This research sought to understand and try to show solutions for the company studied, due to the impacts generated on employees in the implementation of the system in a company in the city of Olinda-PE. A descriptive exploratory field research was developed, with a quantitative approach, through a questionnaire, available on the WhatsApp social network, which made it possible to collect opinions from a sample of 33 employees of the institution. However, it could be concluded that managers and employees received the new system positively, from the first contact, where many improvements were observed.

**KEYWORDS:** Company; Implantation; Management; Employees.

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1 IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS ERP E MATURIDADE	9
2.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA IMPLANTAÇÃO	10
2.3 GESTÃO DE PESSOAS E OS IMPACTOS CAUSADOS COM A IMPLEMENTAÇÃO	12
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>14</b>
<b>4 RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>19</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>28</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A globalização de um modo geral tem forçado as empresas a cada vez mais se modernizarem e atualizarem seu processo de trabalho, abolindo atividades que não somam valores à instituição, somando com o capital humano cujo ainda segue sendo um grande aliado para o desenvolvimento das empresas, sendo ele uma das peças de grande importância e crucial dentro de uma organização (PEREIRA; LOPES, 2014).

Incorporado nesse contexto, os Sistemas ERP (*Enterprise Resource Planning*), bem como conhecido como sistemas integrados de gestão, tem por intuito a integração dos processos de todas as áreas da empresa; executando em uma base de dados central e fornecendo informações em tempo real para seu respectivo objetivo, otimizando o tempo de serviço prestado podendo ligar toda a organização em uma única base, propiciando aos gestores uma melhor apuração dos resultados (JUNIOR, 2012).

Não obstante, há funcionários na instituição que trabalham na mesma a anos, no qual estão acostumados com o processo manual da realização das tarefas como preenchimento de planilhas em Excel, anotações em caderno, cálculo de comissão realizado manualmente, etc. E essa implantação pode gerar um desconforto nos colaboradores, para isso, é necessário estar muito bem alinhado com o conceito de gestão de pessoas, onde é uma das áreas que mais tem sido modificadas nos últimos anos, pois o gestor não pode ignorar que o desenvolvimento tecnológico, tem gerado um grande impacto nas empresas e um intenso movimento por qualidade e produtividade, surgindo uma eloquente certificação na maioria das instituições; qual o grande diferencial da empresa, uma vez que, são pessoas que produzem, vendem, tomam decisões, servem aos clientes, motivam, gerenciam e dirigem os negócios das instituições (RIBEIRO, 2017).

E para o sucesso desse investimento, cuja organização está realizando é necessário que os princípios de gestão de pessoas estejam muito bem aguçados por seus gestores, Rocha (2008) salienta que, a real vantagem competitiva no mercado não está somente representada no financeiro ou nos altos investimentos

em tecnologia, entre outros exemplos que podem ser citados, mas sim nas pessoas que compõem a organização, que movimentam tudo isto no cotidiano.

Cabe salientar que o ponto de estudo dos autores aqui mencionados, é retratado nessa pesquisa, a qual tem por objetivo compreender e tentar mostrar soluções para a empresa estudada, devido aos impactos gerados nos colaboradores na implantação do sistema. E responder a seguinte indagação: quais as medidas que os gestores precisam tomar para não perder seus funcionários e conseguir ligar de uma forma pacífica seus colaboradores ao sistema implantado? Assim, o mundo da pesquisa poderá, possivelmente, mais uma vez ajudar uma instituição financeira nesse país.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS ERP E MATURIDADE

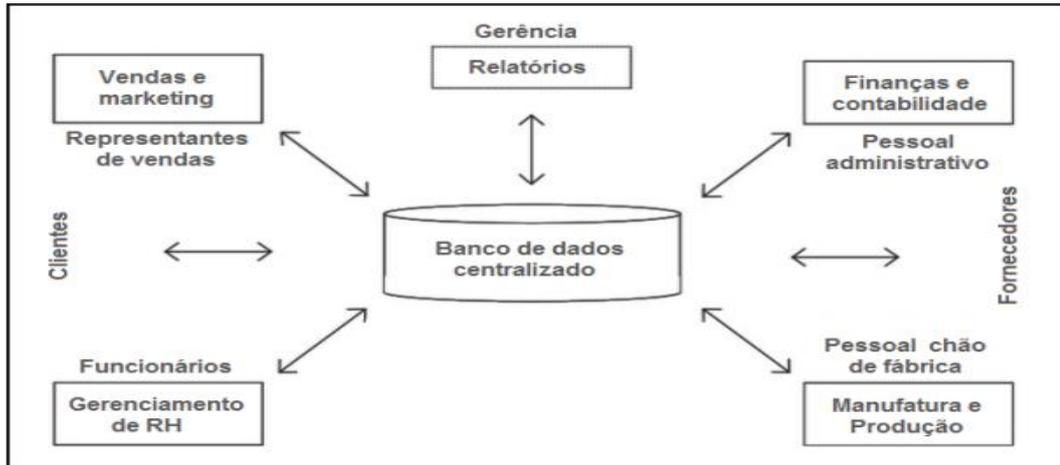
A sigla ERP significa *Enterprise Resource Planning*, isto é, execução de um planejamento de recursos da empresa. Um sistema ERP pode descomplicar, organizar, gerir e estruturar as tarefas de uma empresa, buscando integrar suas variadas atividades em um único local, ou seja, uma única base de dados (BRUM, 2016). O seu surgimento ocorreu a partir da evolução dos tradicionais sistemas de gestão das necessidades de materiais (*MRP – Material Resource Planning*), muito manuseado pela indústria de manufatura, a contar da década de 70 (ZANCUL, 2000).

Observa-se, que diversas empresas têm escolhido a utilização de ERP, por diversas razões, por sistemas incompatíveis ou devido à necessidade das instituições em fornecerem informações exatas, no mais curto de tempo possível, fornecendo rastreamento e visibilidade global de informação de qualquer parte da empresa e de toda cadeia de suprimento, o que ajuda nas tomadas de decisões, envolvendo todos os seus departamentos, gerando uma boa administração do tempo e maior lucratividade (CHOPRA; MEINDL, 2003).

No atual cenário empresarial mundial as empresas buscam aumentar sua competitividade, seja pela redução de custos, pela melhoria do produto, agregando mais valor a ele e se diferenciando da concorrência, ou pela especialização em algum segmento de mercado. A competição tem escalas globais, assim, acontecimentos em países distantes podem trazer consequências instantâneas para a indústria local (PADILHA, 2004, p.1).

Perez e Ramos (2013) solidificam o posicionamento dos autores elencados anteriormente, expondo que o sistema ERP é utilizado para englobar os procedimentos do negócio de diferentes extensões, inseridas em uma empresa num único software.

**Figura 1** – Estrutura do funcionamento de um sistema ERP



Fonte: Laundon e Laundon (2011)

Mas para que todo esse processo seja executado, é necessário uma preparação e treinamento dos colaboradores, tendo em vista que a capacitação dos funcionários é substancial para se conseguir bons êxitos no ambiente empresarial. Primeiramente, vale ressaltar que esse treinamento impacta demasiadamente os indicadores de produtividade da empresa, permitindo que os profissionais remetam o melhor nos processos cotidianos. Uma vez que eles estejam retílíneos e saibam como usar os sistemas, podendo assim cumprir seus prazos e entregar as suas obrigações. Conseqüentemente, os gargalos operacionais são reduzidos, em que se os funcionários da instituição trabalham melhor e entregam resultados otimizados, eles, por consequência, sentem-se mais satisfeitos e motivados a seguirem produzindo (JUNIOR, 2017).

## 2.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NA IMPLANTAÇÃO

O processo de decisão e seleção será capaz de definir o sucesso ou fracasso do projeto. No momento presente, as empresas podem enumerar com várias plataformas de ERP habilitadas desempenhar diversas funções, contudo, a escolha do software tem que ser baseada nas necessidades ou objetivos da instituição, para Lobo (2014) a escolha pode ser a etapa mais desafiante para a empresa. E para garantir o sucesso da decisão o autor aconselha que seja feito uma ampla pesquisa

e um bom planejamento estratégico levando em 30 considerações de modelos do mercado, as deficiências da empresa, o valor que está disponível para o investimento, já que não é um investimento de custo baixo, todos os recursos ofertados pelo prestador antes durante e depois da implantação, e traçar as estratégias de como treinará sua equipe, que por vezes estão acostumadas com outros sistemas ou até mesmo com trabalhos manuais, que agora precisarão ser computadorizados, além do que a capacidade de interação com outros sistemas do mercado também deve ser considerada antes do teste da decisão final pelo software que será responsável pelo futuro da empresa. Com isso, para uma organização ter sucesso em tudo que realizará, precisa ter um planejamento muito bem consolidado.

Colângelo Filho (2001) diz que a implantação de um ERP passa por quatro etapas, que são o planejamento, o desenho da solução, a construção e os testes de implantação.

O autor ainda acentua que, o grande motivo que muitas organizações têm grandes frustrações com a implantação do sistema é a falta de aplicação correta do projeto e o não cumprimento de algumas tarefas importantíssimas. Na fase de pré-implantação, esse grande detalhe, faz com que a empresa não tenha os resultados esperados, o que gera uma perda de tempo e dinheiro.

Os autores Laundon e Laundon (2011) retratam as principais utilidades que os sistemas ERP oferecem, sendo elas: os processos de manufatura e produção, os processos financeiros e contábeis, os processos de venda e de marketing e os processos de recursos humanos, que otimizam e facilitam os processos dentro das organizações.

Ratificando com o autor Mira (2018), acentua que graças às vantagens e estratégias acima a instituição pode obter uma grande rentabilidade e benefícios, dado que a utilização de sistemas integrados ERP's pelas instituições que buscam expandir ou mesmo se manter dentro do mercado em que operam tem se tornado inclinável.

## 2.3 GESTÃO DE PESSOAS E OS IMPACTOS CAUSADOS COM A IMPLEMENTAÇÃO

De acordo com Segundo Davenport (1998, apud Nogueira Neto, 2000), sistemas integrados corporativos podem trazer grandes recompensas, mas os riscos que eles carregam são igualmente grandes. As recompensas ressaltadas, encarregam de agrupar um grande número, rapidez e organização, no requisito de planejamento da instituição, já que, por muitas vezes, altera totalmente o meio em que as informações são geridas e o modelo que isso é feito, por outro lado, pode-se gerar o risco de seu corpo organizacional não se adaptar com a implantação, resultando uma mudança total para alguns funcionários e para os gestores.

A mudança organizacional é uma das atividades mais presentes no dia a dia das empresas em todo o mundo. As mudanças ocorrem nos sistemas de tecnologia, nos métodos de produção de bens e serviços, nas estruturas e formas de comunicação verticais e horizontais, nas próprias pessoas, nas formas de planejamento, execução e controle das estratégias e projetos da empresa (DUQUE, 2008, p. 4).

Para que uma agregação de sistema seja eficiente é necessário agrupar o ERP com os métodos da instituição e isto deverá ser realizado com base em métodos bem acentuados. Contudo, o grande impacto pode resultar, com a implantação de um ERP é o grupo de mudanças que podem provocar no seu lado mais significativo, cujo é o seu corpo de colaboradores (SOUZA, 2012).

Dentro desse contexto, Mira (2018) nos retrata que, um dos grandes gargalos encontrado na inclusão de um sistema de ERP, é que por muitas vezes é exigido das empresas uma mudança cultural, para isto é o fundamental da alta direção, o correto envolvimento dos usuários e o gerenciamento de metamorfoses, estes pontos são considerados preponderantes para a implantação ser bem-sucedida.

Corroborando nesse contexto, o autor ainda ressalta que, a aplicação do sistema ERP traz vantagens e desvantagens e possíveis gargalos. A principal desvantagem do ERP é o impasse na sua implementação, que por muitas vezes sucede por demoradas etapas. Essa dificuldade decorre, em uma enorme medida, da necessidade de mudanças institucionais profundas, uma vez que as empresas

são praticamente obrigadas a adaptar-se a uma visibilidade orientada a processos, ou seja, grupos de atividades que cruzam e compõem os departamentos.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos utilizados nessa pesquisa realizada na empresa Solivetti Comércio e Serviços LTDA, situada no município de Olinda. A mesma trabalha no seguimento de vendas e locação de equipamentos para escritórios (multifuncionais, impressoras, plotter, notebooks, etc.), dentro do mercado em Pernambuco há exatos 31 anos. Com toda essa experiência dentro do mercado, a Solivetti buscou dentro da tecnologia uma forma mais eficaz e longe dos gargalos de uma gestão precária. Se eles já atualizaram do ramo de máquinas de datilografia para notebooks e afins, nada mais justo que para seguir com a gestão, a implantação do sistema ERP. Primeiramente, serão esclarecidas as características da pesquisa, quanto à natureza, a abordagem do problema, os objetivos e os procedimentos técnicos. Para a coleta de dados, adotaremos um questionário estruturado com o intuito de verificar o objetivo da pesquisa.

Será realizado um estudo bibliográfico do tipo *desk research*, com o intuito de assimilar com mais entendimento os conceitos centrais deste trabalho. Para esse propósito, serão utilizados artigos, revistas e sites de renome, periódicos e livros acerca do assunto em pauta. Todo levantamento bibliográfico não ajuda somente solucionar os gargalos já conhecidos, como também perscrutar novas áreas que ofereçam margem para análise (LAKATOS; MARCONI, 2010). Este estudo foi por natureza de forma básica. Quanto à abordagem foi de forma quantitativa, onde ocorreu a aplicação de um questionário para os clientes. Segundo Silva (2010), essa abordagem fornece a ocupação de grandezas, ordem e relações.

O estudo poderá ser identificado como pesquisa com objetivo descritivo exploratório. Esse objetivo tem como enfoco descobrir ideias e informações com características ou funções do mercado, através de métodos de levantamento, estudo de caso, com análise quantitativa, observação e outros dados, demonstrando o caráter representativo sistemático da pesquisa (LAKATOS; MARCONI, 2010).

Quanto aos procedimentos, será do tipo Pesquisa de Campo. A pesquisa de campo é do tipo que busca informações e dados diretamente com a população dos pesquisados. Através de observação, coleta de dados, análise e interpretação dos

resultados referente ao objeto de estudo, seja indo até onde ocorre o fenômeno ou reunindo um conjunto de informações a serem documentadas (PIANA, 2009).

Seguindo o plano de coleta de dados, adotaremos um questionário estruturado com o intuito de obter respostas que retratem com apreço o fenômeno em análise. Foi elaborado um questionário com 10 perguntas de múltipla escolha, onde foi coletado 33 respostas, para verificar o nível de satisfação dos funcionários sobre a instalação do ERP na empresa. O questionário realizou-se através de um formulário da plataforma google *forms*, por meio da rede social *whatsapp*.

Seguem abaixo as questões abordadas:

#### 1- IDADE

- Entre 18 e 26 anos
- Entre 27 e 35 anos
- Entre 36 e 44 anos
- Entre 45 e 53 anos
- > que 53 anos

#### 2- GÊNERO

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer
- LGBTQ+

#### 3- GRAU DE ESCOLARIDADE

- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio
- Superior completo
- Superior incompleto
- Pós-graduação

4- QUAL A SUA FUNÇÃO NA EMPRESA?

- Diretoria
- Gerente
- Coordenador
- Técnico de informação
- Operacional
- Estagiário

5- A QUANTO TEMPO VOCÊ ESTÁ NA EMPRESA?

- 0 a 6 meses
- 7 a 11 meses
- 1 a 3 anos
- 4 a 5 anos
- 6 a 8 anos
- 9 a 10 anos ou mais

6- QUANTOS SISTEMAS VOCÊ USA HOJE?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

7- EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUANTO VOCÊ ESTAVA SATISFEITO COM O MÉTODO DE TRABALHO ANTIGO?

- 0
- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

8- EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

9- EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUANTO IMPACTOU SUAS ATIVIDADES NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

10- ESTE IMPACTO FOI POSITIVO OU NEGATIVO?

- Positivo
- Negativo

Dessa forma, será definida a amostra como sendo uma amostra autogerada, onde, nesse caso Mattar (1999, p. 274), ressalta que “o desconhecimento da população pelo pesquisador é tão grande que nem o tamanho da população, nem a localização dos seus elementos podem ser determinados a priori”.

Para realizar essas medições, os pesquisadores precisam desenvolver ferramentas adequadas, de forma que os resultados correspondam verdadeiramente com o que se deseja medir e para que o erro da amostra seja o menor possível diante dos recursos disponíveis e, desta forma, conseguir os resultados que sejam condizentes com a realidade (CLARK; WATSON, 1995).

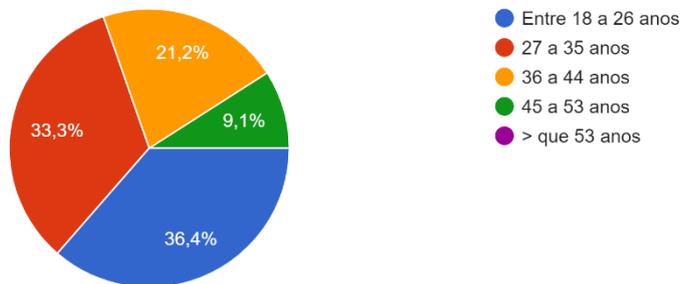
O modelo de escala mais utilizado entre os pesquisadores foi desenvolvido por Rensis Likert em 1932. Que tem como grande vantagem sua facilidade de ser manuseada, pois é fácil emitir um grau de concordância sobre uma afirmação qualquer. Adicionalmente, a confirmação de consistência nos resultados que utilizaram esta escala contribuiu significativamente para sua aplicação em diversas outras pesquisas (COSTA, 2011).

## 4 RESULTADOS ESPERADOS

Nesse capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa, os dados encontrados foram mediante as respostas do questionário aplicado, abaixo são verificadas as ocorrências das variáveis separadamente iniciando-se com a Figura 2 e 3 referentes à idade e gênero dos entrevistados.

**Figura 2 – Idade dos Entrevistados**

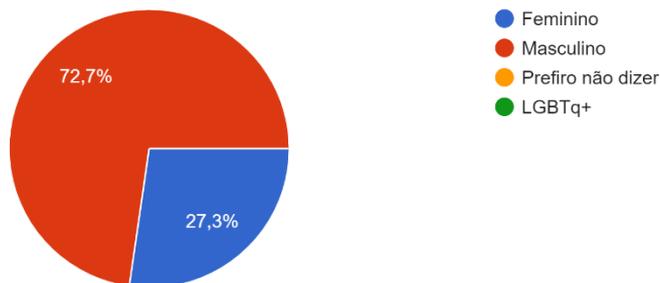
1- IDADE  
33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

**Figura 3 – Sobre o gênero dos entrevistados**

2- GÊNERO  
33 respostas



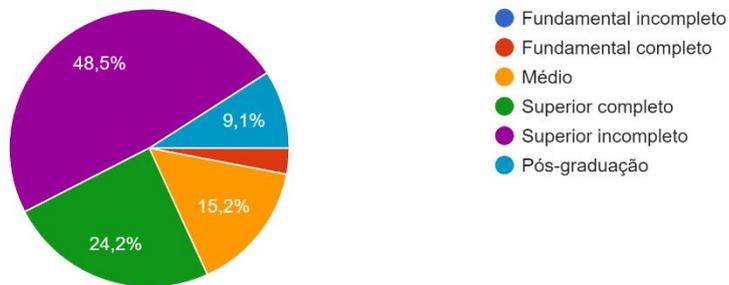
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

A Figura 3 mostra que a faixa etária mais representativa dessa pesquisa correspondem às idades entre 18 e 26 anos (36,4%), seguida pela faixa etária de 27 a 35 anos (33,3%) e entre 36 e 44 anos (21,2%) como também 45 e 53 anos (9,1%); sobre a Figura 3, há uma considerável predominância do sexo masculino (72,7%). Observa-se que a amostra é heterogênea, no qual o dicionário Aurélio define da seguinte forma: que tem um gênero no singular e outro no plural (diz-se de substantivo). A Figura 4 e 5 demonstra o grau de escolaridade dos entrevistados e suas funções nas empresas que trabalham.

**Figura 4 – Grau de escolaridade dos entrevistados**

3- GRAU DE ESCOLARIDADE

33 respostas

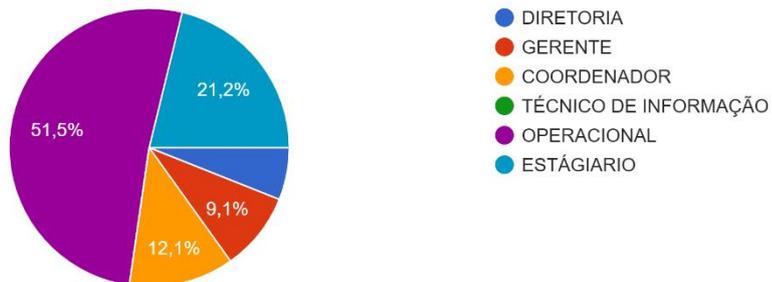


Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

**Figura 5 – Função na empresa**

4- QUAL A SUA FUNÇÃO NA EMPRESA?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

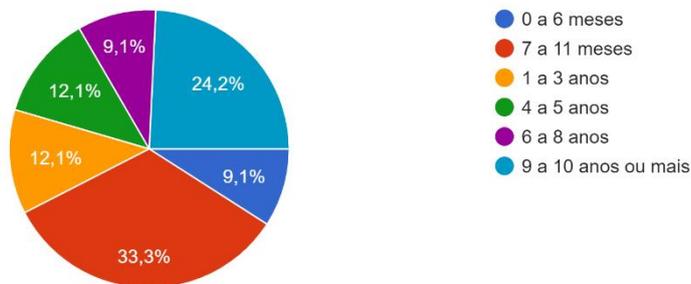
Pode-se observar através da Figura 4, que entre os entrevistados, quem tem ensino superior incompleto destacaram-se com 48,5%, aqueles que possuem ensino médio e pós-graduação apresentam uma porcentagem significativa, 15,2% e 9,1%, respectivamente, seguidos com fundamental completo.

Na Figura 5, verifica-se que a predominância do corpo colaborador é operacional com 51,5%, isso pode resultar em uma opinião muito precisa e realista dentro dos dados, já que são os funcionários da base, seguido do corpo de estagiários que compõem 21,2% do grupo entrevistados.

A Figura 6 apresenta o tempo da empresa em relação aos entrevistados.

**Figura 6 – Quanto tempo está na empresa**

5- A QUANTO TEMPO VOCÊ ESTA NA EMPRESA?  
33 respostas



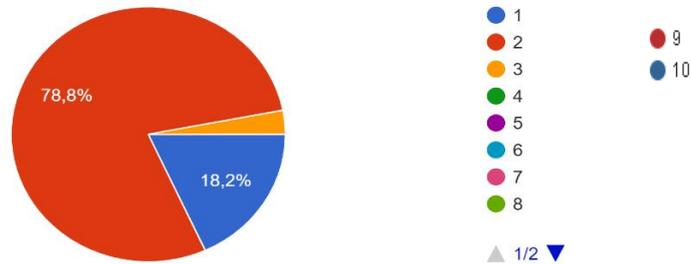
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Na figura 6, observa-se que 33,3% dos entrevistados estão chegando agora na empresa, com menos de um ano de contratação, e 24,2% os funcionários que estão a mais tempo na organização estão acima de 9 anos, com isso podemos trazer uma variância entre a opinião de quem chegou agora e a quem já se encontra a muito tempo na empresa, isso pode trazer para a gerência um ponto de levantamento de grau de melhorias, como temos tentado nesse trabalho. Sobre os sistemas utilizados, a Figura 7 apresenta as informações:

**Figura 7 – Quantos sistemas você usa hoje?**

6- QUANTOS SISTEMAS VOCÊ USA HOJE?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

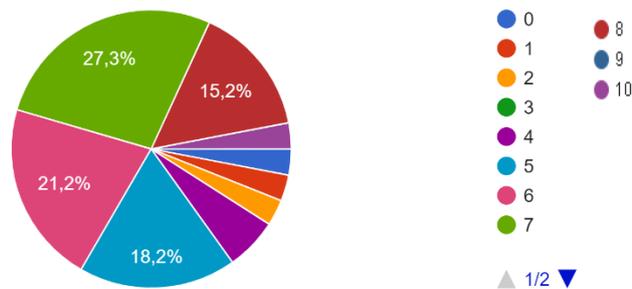
Conforme a figura 7, 78,8% dos entrevistados usam no mínimo dois sistemas para realizar suas atividades atribuídas. Dentro deste aspecto, o Blog NEILPATEL (2022) aborda 17 melhores ERP do mercado, dentre eles podemos destacar Nomus, Tavs, SAP, Linx, entre outros destacar alguns sistemas.

Sobre a satisfação do método antigo de trabalho ou sistema, a Figura 8 demonstra os resultados:

**Figura 8 – Percepção de satisfação de método antigo**

7- EM UMA ESCALA DE 0 À 10, QUANTO VOCÊ ESTAVA SATISFEITO COM O MÉTODO DE TRABALHO ANTIGO?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

No que se diz respeito a satisfação com o método de trabalho antigo, a Figura 8, mostra que 27,3% dos que responderam estão em uma escala 7 de satisfação,

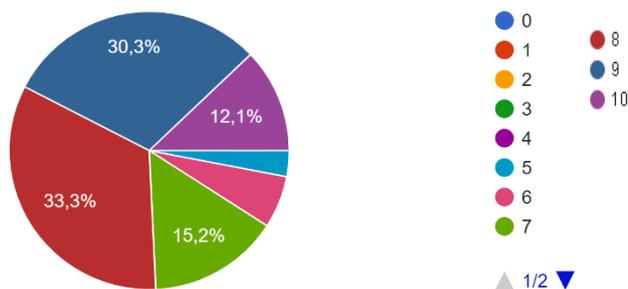
essa é uma média razoável, contudo o grau de insatisfação ainda era muito alto na escala sendo 1, correspondente a 15,2%.

A implantação de um novo sistema e a relação de satisfação pode ser visto nas Figuras 9 e 10.

**Figura 9** – Quanto você está satisfeito com a implantação de um novo sistema

8- EM UMA ESCALA DE 0 À 10, QUANTO VOCÊ ESTA SATISFEITO COM A IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA?

33 respostas

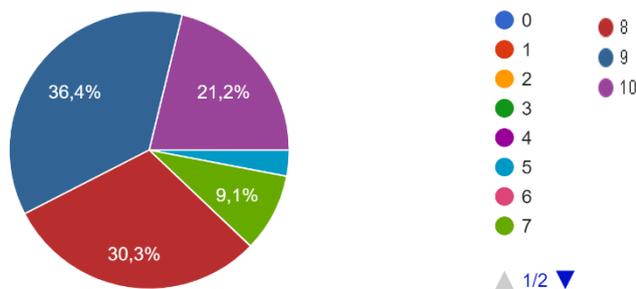


Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

**Figura 10** – Quanto impactou suas atividades junto a um novo sistema

9- EM UMA ESCALA DE 0 À 10, QUANTO IMPACTOU SUAS ATIVIDADES NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Nota-se na Figura 9, que 33,3 % é a variável com maior destaque de satisfação com pontuação oito, com isso podemos resultar que é o intuito da

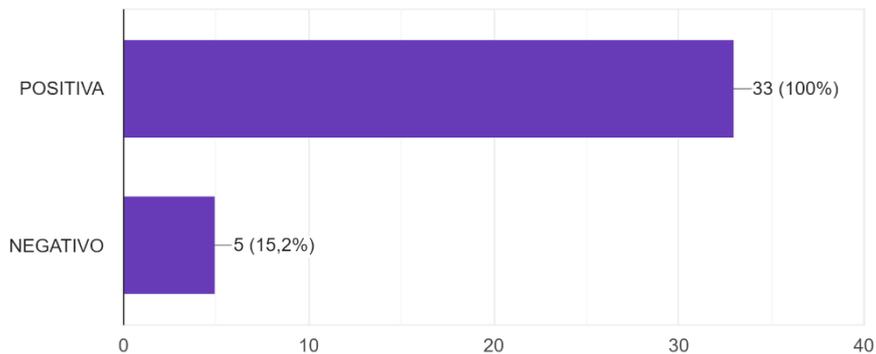
implementação do sistema novo é de melhoria e tem alcançado este objetivo, além dos dados posteriores também atribuir de confirmação essa informação onde 30,3% estão satisfeitos na pontuação nove da escala.

Uma das perguntas do questionário visou tentando compreender o grau de impacto na mudança de sistemas no ambiente de trabalho de cada funcionário, a Figura 10, responde que 36,4% abordaram que a escala nove era o nível de impacto causado, mas esse impacto foi positivo ou negativo? A Figura 11 demonstra o impacto da implementação.

**Figura 11** – O impacto foi positivo ou negativo da implementação de um novo sistema

10- ESTE IMPACTO FOI POSITIVO OU NEGATIVO?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

A Figura 11 ressalta que esse impacto foi extremamente positivo, confirmando que a inovação traz por muitas vezes bons resultados, assim como esperado.

Em concordância pode-se destacar, uma pesquisa realizada por Carvalho (2017), onde abordou que os benefícios encontrados na implantação do ERP em uma empresa da área fabril foi centralização dos dados e solidificação de controles, o que permitiu aos gestores progredir no projeto de tomada de decisões acarretando ainda mais sucesso da instituição. Isto intensifica ainda mais o quanto à implantação.

Outra pesquisa realizada por um aluno da UFRPE, Silva (2019), no mesmo objetivo, no qual o local de estudo foi à empresa COMPESA (Sociedade anônima de economia mista, com fins de utilidade pública), salientou que a implementação do

ERP, conduziu a mudanças altamente impactantes, mesmo sendo uma intuição que já utilizava as ferramentas de tecnologia, contudo a necessidade de uma inovação foi o que levou a empresa realizar essa implantação, sendo assim implantado diversos processos para adaptar as necessidades da instituição, necessitando adaptar para cada área segundo sua particularidade, com isso conseguiu sanar vários gargalos que vinham existindo a anos.