



C A P Í T U L O 8

GERENCIAMENTO EFICIENTE COM ERP: UM ESTUDO DOS IMPACTOS NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.547162606018>

Denise Aparecida Lopes Mafrá

Bacharelado em Enfermagem. Especialista em Saúde da Família. Mestrando em Tecnologias Emergentes em Educação pela Must University. E-mail: dmafral@hotmail.com.

RESUMO: Os sistemas ERP (Sistema de Gestão Empresarial Integrada) são plataformas integradas que visam unificar e gerenciar os processos internos de uma empresa em uma única estrutura tecnológica, centralizando dados e facilitando o acesso em tempo real. Essa centralização permite que informações cruciais sejam compartilhadas entre departamentos, promovendo maior eficiência, agilidade na tomada de decisões e um fluxo de trabalho coeso. O ERP é projetado para melhorar a gestão de recursos, automatizar processos e padronizar operações, aspectos fundamentais para enfrentar a competitividade e a complexidade do ambiente empresarial moderno. Este estudo tem como propósito analisar o impacto da implementação dos sistemas ERP na gestão organizacional, evidenciando seus benefícios e desafios. Por meio de uma revisão bibliográfica qualitativa, investigou-se como a adoção de ERPs pode otimizar o desempenho e a capacidade de resposta das empresas às mudanças de mercado. Os resultados apontam que, apesar de obstáculos como custos elevados e a necessidade de adaptação organizacional, as vantagens incluem maior controle sobre os processos, redução de erros e uma comunicação mais eficaz entre setores. Conclui-se que, com um planejamento estratégico e suporte interno adequados, a implementação de sistemas ERP pode se tornar um pilar para a inovação e o crescimento sustentável, conferindo às empresas uma vantagem competitiva essencial em um mercado em constante evolução.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão. Empresarial. Integrada. Organização. Decisão

Efficient Management with ERP: A Study of the Impacts on Organizational Performance

ABSTRACT: ERP (Enterprise Resource Planning) systems are integrated platforms designed to unify and manage a company's internal processes within a single technological structure, centralizing data and facilitating real-time access. This centralization allows crucial information to be shared across departments, promoting greater efficiency, agility in decision-making, and a cohesive workflow. ERP is designed to enhance resource management, automate processes, and standardize operations—fundamental aspects for addressing the competitiveness and complexity of the modern business environment. This study aims to analyze the impact of ERP system implementation on organizational management, highlighting its benefits and challenges. Through a qualitative literature review, the research investigates how the adoption of ERPs can optimize performance and the company's responsiveness to market changes. The findings indicate that, despite challenges such as high costs and the need for organizational adaptation, the advantages include greater process control, error reduction, and more effective communication between departments. It is concluded that, with appropriate strategic planning and internal support, ERP implementation can become a pillar for innovation and sustainable growth, providing companies with a crucial competitive advantage in an ever-evolving market.

KEYWORDS: Enterprise. Resource. Planning. Organization. Decision.

INTRODUÇÃO

O cenário empresarial está em constante transformação, tornando-se mais complexo e menos previsível, além de cada vez mais dependente de informações e da infraestrutura tecnológica necessária para gerenciar grandes volumes de dados. A tecnologia da informação surgiu da necessidade de desenvolver estratégias e ferramentas para a coleta, organização, interpretação e utilização das informações. A qualidade das informações e sua apresentação em tempo hábil para a tomada de decisões são fundamentais para as empresas modernas. O êxito das organizações atualmente está intimamente ligado à rapidez com que as informações são processadas e às decisões são tomadas. Os elementos que sustentam a Tecnologia da Informação são essenciais para esse sucesso. O uso eficiente dos recursos da Tecnologia da Informação assegura a qualidade e a pontualidade das informações (Bazzotti; Garcia, 2000).

A rápida evolução do ambiente empresarial global gera uma crescente demanda por abordagens estratégicas e tecnológicas inovadoras, com o objetivo de promover decisões assertivas nas organizações. Em um mercado cada vez mais competitivo,

as empresas, para assegurar sua sustentabilidade a longo prazo, buscam aprimorar seus controles e informações gerenciais investindo em novas tecnologias. Isso inclui a implementação de softwares que auxiliam no sucesso e na expansão de seus negócios (Sinchetti; Bertaci, 2021).

O tema dos Métodos Quantitativos e Qualitativos para a tomada de decisão tornou-se fundamental nesse contexto, destacando a importância de entender o presente, antecipar o futuro e implementar planos de ação eficazes. Nesse ambiente, os Sistemas de Gestão ERP (Enterprise Resource Planning) emergem como uma ferramenta poderosa, transcende as fronteiras da gestão empresarial e transforma a forma como as empresas conduzem suas análises de negócios (Araújo, 2023).

Quando se trata de informação nas organizações, é comum mencionar os Sistemas de Informação (SI), que permitem a coleta, armazenamento, recuperação e disseminação de dados para objetivos específicos. Atualmente, esses sistemas são, em sua maioria, baseados em computador e suportam as funções operacionais, gerenciais e de tomada de decisão dentro da organização. Informação e sistema estão intrinsecamente ligados, pois, em termos terminológicos e conceituais, a informação adquire características do contexto no qual está inserida, ao mesmo tempo em que se torna uma parte essencial do sistema, sendo responsável por seu funcionamento organizado. Portanto, como um fator que organiza um sistema, a informação pode ser considerada um elemento fundamental e inseparável do sistema empresarial, configurando-se como um de seus subsistemas, geralmente denominado Sistema de Informações (Jannuzzi; Falsarella; Sugahara, 2014).

Os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) são, em essência, plataformas de software criadas para integrar os diversos departamentos de uma empresa, permitindo a automação e o armazenamento de todas as informações relacionadas aos negócios. Um sistema ERP pode ser definido como uma ferramenta que unifica todos os aspectos da empresa, operando como um sistema coeso para gerar resultados e auxiliar em diferentes setores, como produção, gestão, marketing, financeiro e recursos humanos. Sua importância torna-se evidente ao considerar soluções para aumentar a produção e as vendas, uma vez que o ERP oferece alternativas eficazes para o corpo corporativo, incluindo o relacionamento com fornecedores e estratégias para incrementar a entrada de recursos e vendas. Tudo isso é consolidado em um único resultado confiável (Silva; Rodrigues; Silva, 2015).

O ERP é um sistema cujo principal objetivo é integrar os diversos processos de uma empresa, centralizando informações e facilitando o controle dos negócios, além de auxiliar na tomada de decisões em nível gerencial. Embora não exista uma definição precisa e consensual sobre o que constitui um ERP, todas as definições convergem para a ideia de integração, controle e centralização das operações empresariais. A

proposta central dos sistemas ERP é aprimorar a gestão das empresas, aumentando a produtividade dos processos operacionais, ajudando a controlar custos e reduzir despesas. Isso cria uma base confiável de informações, permitindo um planejamento estratégico mais seguro (Rodrigues, 2012).

O presente estudo tem como objetivo analisar a importância dos sistemas de gestão ERP como uma ferramenta estratégica para a análise de negócios, enfatizando como sua implementação integra os diversos setores de uma organização e contribui para uma tomada de decisão mais assertiva. Esta análise é realizada por meio de uma revisão bibliográfica com abordagem qualitativa. O artigo busca explorar como os sistemas ERP, ao automatizar processos e centralizar informações, impactam diretamente a eficiência operacional, a projeção de crescimento e a capacidade de resposta às demandas de um mercado competitivo.

INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS OPERACIONAIS E INTEGRAÇÃO DOS DADOS

Os sistemas integrados podem ser definidos como sistemas informatizados utilizados de forma colaborativa por membros de diferentes departamentos dentro de uma mesma organização. Os sistemas ERP verdadeiramente integrados são desenvolvidos como uma única plataforma empresarial que abrange os diversos departamentos da empresa, ao contrário de um conjunto de sistemas que atendem a cada departamento de forma isolada. Entre as possibilidades de integração oferecidas pelos sistemas ERP, destacam-se o compartilhamento de informações comuns entre os diversos módulos, garantindo que cada dado seja inserido no sistema apenas uma vez, além da verificação cruzada de informações entre diferentes partes do sistema (Rodrigues, 2012).

Um aspecto crucial a ser destacado em um sistema ERP é a utilização de um banco de dados unificado, o que assegura que todos os setores da empresa armazenem informações de maneira centralizada e em uma linguagem padronizada. Quando a empresa opera com um único sistema, todos os departamentos precisam adotar uma terminologia comum, necessitando ajustar suas particularidades e políticas. A centralização das entradas de informações representa o primeiro passo significativo para lidar com erros operacionais que podem comprometer qualquer tentativa de realizar previsões (Rodrigues, 2015).

Segundo Araújo et al. (2023), uma das principais vantagens dos sistemas ERP é a capacidade de promover decisões informadas. Esses sistemas proporcionam acesso a informações em tempo real e relatórios abrangentes sobre todos os setores da empresa, permitindo que os gestores façam escolhas mais acertadas e baseadas em dados confiáveis. Ademais, a funcionalidade de análise de dados dos sistemas

ERP facilita a detecção de tendências e padrões relevantes. O autor recomenda a integração de recursos de Business Intelligence (BI) aos sistemas ERP para possibilitar análises avançadas e previsões de cenários futuros. Essa análise preditiva é crucial para a elaboração de estratégias e para a antecipação de mudanças no mercado. As soluções de BI acrescentam valor aos dados gerados pelos sistemas ERP, convertendo-os em informações coerentes e possibilitando a criação de dashboards interativos, relatórios personalizados e análises de dados mais sofisticadas.

A combinação de sistemas de Business Intelligence (BI) com a contabilidade de gestão é crucial para que as empresas transformem dados dispersos em informações estratégicas. Esse processo, que deve estar alinhado com os objetivos organizacionais, não só melhora o planejamento e a tomada de decisões, mas também reforça o controle das atividades internas. O processamento das informações necessárias para as decisões deve ser feito de maneira ágil, regular e em tempo real (Coser, 2020).

Os sistemas de BI fortalecem a interação entre os usuários e os objetivos definidos, facilitando o aprendizado e funcionando como uma ferramenta de conhecimento e suporte no ambiente de negócios, que demanda agilidade nas decisões em níveis estratégicos, táticos e operacionais. Dessa forma, a modelagem de dados, em conjunto com a contabilidade de gestão, possibilita a geração de informações estratégicas que ajudam os usuários nos processos de tomada de decisão e podem ter um impacto positivo nos resultados da organização (Coser, 2020).

Obter uma visão em tempo real das finanças de uma empresa é crucial para o controle financeiro, e isso é possível por meio do sistema ERP. Essa funcionalidade permite monitorar o desempenho financeiro e realizar ações corretivas quando necessário. Além disso, os sistemas ERP contribuem para aumentar a eficiência, aprimorar processos e atender de forma mais eficaz às necessidades dos clientes, resultando em maior satisfação e fidelidade dos consumidores, bem como em uma vantagem competitiva duradoura. Eles também facilitam a adaptação dos processos empresariais às novas demandas do mercado, assegurando que as empresas permaneçam relevantes e competitivas em um ambiente de negócios em constante evolução (Araújo et al., 2023).

Uma outra vantagem relevante dos sistemas ERP é a função vital que exercem no suporte ao planejamento estratégico das empresas. Esses sistemas não apenas preservam dados históricos, mas também permitem a análise de tendências e a realização de previsões para o futuro. Essa capacidade é essencial para a criação de estratégias adaptáveis que possam enfrentar os desafios do mercado. Além disso, os sistemas ERP facilitam a administração de recursos, possibilitando a alocação eficiente de pessoal, finanças e materiais. Essa eficácia é fundamental para o êxito

na execução das estratégias elaboradas, assegurando que os recursos estejam disponíveis nos momentos e locais corretos (Araújo et al., 2023).

A implementação de um ERP tem se mostrado problemática por duas razões principais: a falta de escolhas estratégicas prévias por parte da empresa para configurar os sistemas e processos, e o fato de que a implantação frequentemente escapa ao controle da organização. Muitas empresas tratam esse processo como um mero projeto de tecnologia, em vez de vê-lo como um projeto empresarial. Além desses fatores, é crucial que a alta direção esteja comprometida e ativamente envolvida na implementação, definindo prioridades estratégicas e vinculando controles e incentivos para os colaboradores que participam do sucesso do projeto (Rodrigues, 2012).

Assim, o sucesso na implementação de um ERP depende do alinhamento entre o software, a cultura e os objetivos de negócios da empresa. Para isso, é fundamental garantir: a articulação entre os objetivos do projeto e as expectativas de mudança da organização; uma boa gestão; o comprometimento de gestores e proprietários dos processos; e que os usuários compreendam as mudanças. Na fase de seleção, deve-se avaliar qual sistema é mais adequado à empresa. A implementação é um processo financeiramente dispendioso, demorado e exige que a corporação reavalie suas estruturas e processos. Além disso, a equipe de implantação deve ter um conhecimento aprofundado do sistema e dos processos de negócios da empresa (Rodrigues, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção de sistemas ERP nas organizações oferece uma série de benefícios que fortalecem a gestão e a eficiência operacional. Ao centralizar dados e automatizar processos, esses sistemas garantem informações integradas em tempo real, permitindo uma visão holística dos processos empresariais. Essa integração é crucial, pois elimina silos de informação que podem prejudicar a fluidez da comunicação e a eficácia nas operações. Com acesso a dados atualizados e precisos, gestores são capacitados a tomar decisões embasadas e rápidas, otimizando recursos e aumentando a produtividade em toda a organização. Além disso, a análise de dados consolidada e a capacidade de gerar relatórios detalhados promovem insights estratégicos que vão além da mera observação. Essas ferramentas analíticas ajudam na identificação de tendências, na avaliação de desempenho e na antecipação de demandas do mercado, contribuindo para uma operação mais eficaz e competitiva. A habilidade de adaptar-se rapidamente às mudanças no ambiente empresarial, impulsionada por informações precisas e análises aprofundadas, é fundamental para o sucesso em um cenário tão dinâmico.

Além disso, a implementação de sistemas ERP melhora significativamente a comunicação e a colaboração entre os diferentes departamentos, resultando em um fluxo de trabalho mais coeso e ágil. Ao padronizar processos e uniformizar informações, os sistemas ERP não apenas reduzem a ocorrência de erros e retrabalhos, mas também promovem uma cultura de transparência e responsabilidade. Isso se traduz em operações de maior qualidade e na elevação da confiança nos dados utilizados em todos os níveis da organização. Com a capacidade de acessar informações relevantes de maneira rápida e simples, as equipes são mais capazes de colaborar em tempo real, agilizando a resolução de problemas e a execução de projetos. Como resultado, as empresas conseguem alcançar uma melhor alocação de recursos, um planejamento mais preciso e uma gestão de riscos mais eficaz. Essa sinergia entre departamentos não só garante uma adaptação contínua às mudanças de mercado, mas também solidifica a posição competitiva das empresas a longo prazo, preparando-as para enfrentar desafios futuros com maior resiliência e inovação.

REFERÊNCIAS

- Araújo, D. G. de, Silva, A. de Q., Reis, B. D. dos, Fukuoka, D. M. L., & Elias, S. I. (2023). A importância dos sistemas ERP para a análise de negócios em uma empresa ou organização. *Revista Amor Mundi*, 4(8), 37–46. <https://doi.org/10.46550/amormundi.v4i8.315>
- Bazzotti, C., & Garcia, E. (2000). A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. *Ciências Sociais Aplicadas Em Revista*, 6(11).
- Coser, T. (2020). Contabilidade de gestão em sintonia com o Business Intelligence (BI): Estudo de caso / Management accounting in tune with Business Intelligence (BI): Case study. *Brazilian Journal of Business*, 2(3), 3093–3112. <https://doi.org/10.34140/bjbv2n3-081>
- Jannuzzi, C. A. S. C., Falsarella, O. M., & Sugahara, C. R. (2014). Sistema de informação: Um entendimento conceitual para a sua aplicação nas organizações empresariais. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 19(4), 94–117. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/1927>
- Rodrigues, R. E. (2012). Sistemas ERP: conceitos e considerações para evitar o fracasso do projeto. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte
- Silva, R. O., Rodrigues, L. M., & Silva, M. S. (2015). A importância dos sistemas de informação na gestão de empresas. *Tecnologias Em Projeção*, 6(2), 37-47.
- Sinchetti, A. M., & Bertaci, J. M. (2021). Gestão de estoque e a implementação do sistema erp. *Revista Interface Tecnológica*, 18(2), 536–550. <https://doi.org/10.31510/inf.v18i2.1193>