

ELIANE ANTUNES DE ALMEIDA

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS POR MEIO DOS SISTEMAS
ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) PARA AUXILIAR NO PROCESSO
DE TOMADA DE DECISÕES**

Monografia apresentada ao programa do Curso de Pós-Graduação do Departamento de Contabilidade do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção do título de especialista em Contabilidade e Finanças.

Professora Orientadora: Simone Bernardes Voese

Curitiba

2009

RESUMO

Este trabalho tem como campo de estudo, principalmente a área de Contabilidade/Finanças juntamente com a área de sistema de informação relacionada com sistemas integrados de gestão empresarial ERP (Enterprise Resource Planning). Procurou-se avaliar a percepção dos gestores da área contábil/financeira com relação às informações disponibilizadas por meio dos sistemas ERP para auxiliar no processo de tomada de decisões de algumas empresas localizadas em Curitiba e região. O método de pesquisa utilizado foi um survey e para execução da pesquisa exploratória foi utilizado um questionário. Constatou-se que os ERP's utilizados nas empresas pesquisadas supre a necessidade dos gestores e os auxilia na tomada de decisões. Percebe-se que na grande maioria não há utilização de sistemas alternativos para controles internos nem para análise dos resultados. Conclui-se que na área contábil/financeira, as informações disponibilizadas por meio dos sistemas ERP auxiliam na tomada de decisão.

Palavras-chave: ERP; percepção dos gestores; tomada de decisões.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Motivos para Implantação de um Sistema ERP	27
--	-----------

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Caracterização e funcionamento básico de um sistema.....	11
FIGURA 2 Empresa como um Sistema Aberto	18
FIGURA 3 Estrutura e Integração dos Sistemas de Informação	21
FIGURA 4 Fluxo das informações das áreas operacionais para a contabilidade.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Formação Acadêmica.....	37
GRÁFICO 2 Experiência profissional na área.....	38
GRÁFICO 3 Relatórios com informações das contas a receber	39
GRÁFICO 4 Relatórios com informações das contas a pagar	39
GRÁFICO 5 Informações necessárias para se ter um fluxo de caixa seguro	40
GRÁFICO 6 Relatórios de conciliação bancária	41
GRÁFICO 7 Necessidade de utilização de controles paralelos do contas a receber.....	41
GRÁFICO 8 Necessidade de utilização de controles paralelos das contas a pagar.....	42
GRÁFICO 9 Informações disponibilizadas sobre as contas a receber.....	43
GRÁFICO 10 Informações disponibilizadas sobre as contas a pagar.....	43
GRÁFICO 11 Relatórios de Custos Fixos e Custos variáveis.....	44
GRÁFICO 12 Relatórios de custos fixos e variáveis por centros de custeamento.....	45
GRÁFICO 13 Relatórios em mais de uma modalidade de Custeio.....	45
GRÁFICO 14 Relatórios de despesas por departamentos.....	46
GRÁFICO 15 Relatórios de Balancetes Gerenciais	47
GRÁFICO 16 Relatórios que o ERP não disponibiliza	47
GRÁFICO 17 Disponibilização de informações confiáveis.....	48
GRÁFICO 18 Utilização de sistema alternativo para análise dos resultados.....	49
GRÁFICO 19 Informações necessárias para análise dos resultados	49
GRÁFICO 20 Informações e relatórios disponibilizados pelo ERP	50
GRÁFICO 21 Facilidade de acesso as informações	51
GRÁFICO 22 Linguagem do Sistema ERP	51
GRÁFICO 23 Módulos Integrados	52

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
1.1	TEMA	6
1.2	DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	6
1.3	PROBLEMA	6
1.4	QUESTÃO DA PESQUISA	7
1.5	OBJETIVOS	7
1.5.1	Geral	7
1.5.2	Específicos.....	8
1.6	JUSTIFICATIVA	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1	INFORMAÇÃO.....	10
2.2	CONCEITO DE SISTEMAS	11
3	METODOLOGIA	14
3.1	ABORDAGEM DO PROBLEMA.....	14
3.2	ABORDAGEM QUANTO AOS OBJETIVOS DA PESQUISA.....	14
3.3	ABORDAGEM QUANTO AOS PROCEDIMENTOS	15
3.3.1	Descrições dos instrumentos e procedimentos de coleta de dados.....	15
3.4	A EMPRESA COMO UM SISTEMA.....	17
3.5	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (S.I.)	19
3.6	IMPORTANCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS.....	21
3.7	SISTEMAS ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING).....	24
3.7.1	Importância da implantação de um ERP	26
3.7.2	Decisão quanto ao ERP	27
3.7.3	Implantação bem sucedida	28
3.7.4	Benefícios/vantagens.....	29
3.7.5	Riscos/desvantagens	31
3.7.6	Informações da área contábil/financeira	32
4	RESULTADOS DA PESQUISA.....	37
4.1	CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES.....	37
4.2	DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS.....	38
4.3	ANALISE DOS RESULTADOS	52
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
7	APENDICE.....	57

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

O tema deste trabalho envolve um assunto importante para as organizações: a disponibilidade de informações, assim como o uso de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) pode auxiliar os gestores das áreas financeira e contábil na tomada de decisões.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

A delimitação do tema é necessária para fixar os limites do assunto, determinar sua extensão e profundidade.

Para Marconi, Lakatos (1990, p.27) "Delimitar o tema é estabelecer limites para a investigação, sendo que esta delimitação pode ser em relação ao assunto, selecionando um tópico, a fim de impedir que se torne ou muito extenso ou muito complexo, em relação à extensão, porque nem sempre se pode abranger todo âmbito onde o fato se desenrola ou pode-se delimitar em relação a uma série de fatores, meios humanos, econômicos e de exigüidade de prazo, que podem restringir o seu campo de ação."

O presente trabalho terá como população empresas situadas na cidade de Curitiba e região. Será aplicado um questionário ao gestor da área contábil/financeira de cada uma delas buscando informações de como o sistema ERP (Enterprise Resource Planning) utilizado na empresa os auxilia nas tomadas de decisões.

1.3 PROBLEMA

A evolução das organizações tem ocorrido num ritmo acelerado nos últimos anos, essas mudanças exigem respostas cada vez mais rápidas das empresas.

As organizações são constantemente desafiadas a se adequarem às mudanças que ocorrem no meio em que estão inseridas, considerando-se as necessidades dos clientes, estratégias de negócios, concorrência, leis ambientais,

responsabilidade social dentre outras. Por isso, para manterem-se competitivas as empresas necessitam cada vez mais de investimentos em inovação tecnológica, em alterações e melhorias contínuas nos processos e métodos de gestão, para isso, necessitam de ferramentas que lhes permitam dar respostas eficientes e seguras para as tomadas de decisões.

Todas essas mudanças têm exigido das organizações a procura por recursos e tecnologias cada vez mais diversificadas de apoio a gestão empresarial. Um dos recursos utilizados hoje pelas organizações são os sistemas ERP's, eles tem como finalidade integrar as diversas áreas da empresa, auxiliando e proporcionando recursos e procedimentos aos usuários para um gerenciamento eficiente das informações, obtendo assim um alto desempenho nas atividades operacionais e estratégicas, com o menor custo possível. O ERP facilita o acompanhamento dos indicadores de desempenho da empresa, agiliza as estruturas de suporte para clientes, auxilia na identificação e solução de problemas bem como na percepção de oportunidades e ameaças.

1.4 QUESTÃO DA PESQUISA

Qual a percepção dos gestores das áreas Financeira/Contábil com relação às informações disponibilizadas por meio dos sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), para auxiliar no processo de tomada de decisão?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Geral

Analisar a percepção dos gestores da área Financeira/Contábil com relação às informações disponibilizadas por meio dos Sistemas ERP para auxiliar no processo de tomada de decisão.

1.5.2 Específicos

- Apresentar um sistema de gestão Integrado ERP (Enterprise Resource Planning);
- Analisar a importância do Sistema ERP no gerenciamento dos processos empresariais;
- Verificar os riscos, benefícios e dificuldades causadas com a adoção de um sistema ERP nas organizações;
- Verificar qual a importância de um sistema ERP totalmente integrado.
- Analisar a percepção dos gestores com relação ao uso das informações disponibilizadas pelo ERP para tomada de decisão

1.6 JUSTIFICATIVA

O mercado de negócios está se tornando cada vez mais competitivo e com isso nenhuma empresa quer ficar em desvantagem em relação aos concorrentes. Essa competitividade está levando as empresas a assumirem novos objetivos, como baixar o custo dos produtos, diminuir o tempo de produção, reduzir os estoques, melhorar cada vez mais a qualidade de produção e o atendimento a clientes.

A informação é imprescindível no mundo atual, as empresas crescem e evoluem por meio dela, e algumas, pela falta acabam estacionadas no tempo. As tecnologias de informação e os processos de reengenharia empresarial, usados em conjunto, deram origem a importantes ferramentas estratégicas: as "Enterprise Resource Planning", ou, ERP. Estas novas ferramentas passaram a equipar as empresas para integrar e sincronizar processos isolados. Os sistemas de ERP são utilizados para melhorar os resultados, dando suporte a todos os processos da empresa, tanto os operacionais, produtivos quanto os administrativos e comerciais. Com os novos desafios que as indústrias estão passando, é necessário que as mesmas possuam ferramentas de apoio que permitam torná-las cada vez mais competitivas. Uma empresa que obtém informações mais rápidas, completas, seguras e objetivas encontra-se apta para a tomada de decisões acertadas.

Diante do exposto acima, vê-se a necessidade de um estudo para analisar esses sistemas ERP, visto que é cada vez mais frequente o uso de ERP devido sua

abrangência em todos os departamentos da empresa, gerenciando assim as informações e produzindo resultados que auxiliam nas tomadas de decisões.

A maioria dos sistemas de informações contábeis são limitados e tem função principal o armazenamento e o registro das informações, tendo pouca força na tomada de decisões e planejamento estratégico, servindo somente para fornecer informações para o apoio gerencial. Os gestores das áreas financeira e contábil necessitam de ferramentas que os auxiliem nas decisões e no planejamento das empresas.

O trabalho tem como principal relevância a conveniência, pois há uma grande facilidade em se ter acesso as informações das empresas questionadas.

Esse trabalho trará grandes contribuições aos gestores das empresas que utilizam um sistema ERP e também será as empresas prestadoras de serviços de desenvolvimento e implantação de sistema ERP. Para as empresas que utilizam o ERP, por meio da análise do questionário, poderá ser verificado se ERP utilizado hoje pela organização está auxiliando os gestores a tomarem decisões corretas para o futuro crescimento da organização, e para as empresas prestadoras de serviço, poderá ser verificado qual é a real necessidade dos gestores com relação a um ERP que os auxiliem nas tomadas de decisões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INFORMAÇÃO

Dentro das organizações é necessário que a diferença entre Dado e Informação esteja clara para todos, pois a utilização incorreta dos mesmos podem afetar ou até modificar o comportamento existente na empresa.

Para Cornachione Jr (2001, p.28) os dados podem ser entendidos como um conjunto de letras e dígitos (caracteres) que apenas por si não permitem assimilar conhecimento ou, até, não transmitem nenhum significado. Já as informações são um conjunto de caracteres (dados), porém já trabalhados, que permitem assimilar conhecimento além de transmitir significado.

A informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que tomado isoladamente, não transmite nenhum conceito, ou seja, não contém um significado claro. Quando a Informação é trabalhada por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento. O conceito de conhecimento complementa o de informação com valor relevante e de propósito definido.

Para Davis *apud* Nakagawa (1998, p.41) "Informação é o dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real ou percebido para suas decisões correntes ou prospectivas, já dado é o registro puro, ainda não interpretado, analisado e processado."

A habilidade de tomar decisões rápidas e precisas é diretamente dependente da qualidade e da velocidade com que as informações chegam. Elas são necessárias para monitorar ou atingir cada fator crítico de sucesso e para auxiliar os executivos nas tomadas de decisões.

"O valor da informação reside no fato de que ela deve reduzir a incerteza na tomada de decisão, ao mesmo tempo que procura aumentar a qualidade da decisão, ou seja, uma informação passa a ser válida quando sua utilização aumenta a qualidade decisória diminuindo a incerteza do gestor no ato da decisão." (PADOVEZE, 1998, p.42).

“A tecnologia da informação desempenha fundamental papel no processo de tomada de decisões em uma organização, pois é nela que os administradores encontram embasamento prático e real com relação as informações que permeiam os seus ambientes externo e interno.”(ROSINI; PALMISANO, 2008, p. 102)

2.2 CONCEITO DE SISTEMAS

Para Rosini e Palmisano (2003, p.3) atualmente a palavra “sistema” é mal empregada, usada de forma indiscriminada e sem qualquer critério, originando, em especial nos meios empresariais, a confusão de usá-las como definição. Ou ainda, é usada para expressar determinadas situações dentro de um software.

Um sistema é uma série de elementos que interagem para atingir uma meta ou um grupo de objetivos. Os componentes de um sistema incluem entradas, mecanismos de processos e saídas.

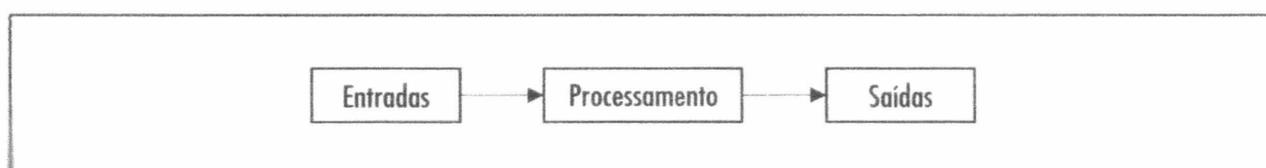


FIGURA 1 Caracterização e funcionamento básico de um sistema
FONTE: Padoveze (1998, p.24)

Segundo Padoveze (2000,p.42) “sistema pode ser definido como um complexo de elementos em interação . Em outras palavras, sistema é um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo.”

Já para Polloni (2000,p.29) “um sistema é um conjunto de partes coordenadas que ocorrem para a realização de um conjunto de objetivos, segundo um plano. Qualquer sistema pode ser encarado como um subsistema de um outro maior, sendo isso denominado hierarquia de sistemas.”

Um sistema é um conjunto de objetos, juntamente com as relações entre os objetos e seus atributos ligados e relacionados entre si e também a seu meio ambiente exterior de tal maneira que forme um todo.

Oliveira (1997) define sistema como um conjunto de rotinas que contém vários programas e subprogramas, rotinas essas que são desenvolvidas para

aplicação em áreas específicas da empresa, por meio do uso de computador, com o objetivo de gerar informações e produzir relatórios de acompanhamento de controle interno.

Segundo Moscovice *et al* (2002, p.312) os objetivos gerais de um sistema são:

Consciência de custo: Ao conhecer um sistema, os benefícios associados a componentes específicos do sistema devem, no mínimo, ser iguais aos custos dos componentes. Incluídos nessa consciência de custo estão a concepção e a implementação de procedimentos de controle interno eficientes em relação ao custo;

Resultado Relevante: As informações fornecidas por um sistema devem ser precisas, comunicadas a administração de maneira pontual, e úteis para as funções de tomada de decisão da administração;

Estrutura simplificada: Se a concepção de um sistema é tão complexa que a maioria dos funcionários da empresa fica frustrada com sua estrutura, a utilidade potencial do sistema pode-se perder. Para obter a maior quantidade de benefícios de um sistema de informações, sua estrutura deve ser tão simples quanto possível, de modo que os funcionários da organização compreendam o processamento de dados do sistema e a capacidade de produção de relatórios, e sejam capazes de usar essas capacidades quando necessário;

Estrutura flexível: Um sistema deve ser capaz de acomodar as necessidades cambiantes de informação e deve ter procedimentos de cópia de segurança (backup) que permitam a continuidade do processamento de informações no caso de ocorrer uma falha. O sistema não deve ser capaz somente de processar informações para as funções de tomada de decisão da administração, mas também deve ser capaz de interagir com clientes para responder a suas perguntas (por exemplo, diversos clientes de crédito de uma organização de varejo podem telefonar para perguntar sobre os saldos de suas contas).

Cornachione JR (2001) afirma que é possível admitir a existência de algumas classificações de sistemas, quanto ao Grau de abertura que nada mais é que a função da interdependência com o ambiente externo ao sistema, podendo ser abertos ou fechados e quanto a sua estrutura, podendo ser estáticos, dinâmicos ou homeostáticos. O autor afirma que os sistemas abertos possuem forte grau de interdependência com o ambiente externo, inclusive mantendo relações de troca, já os sistemas fechados não mantêm relação de interdependência com o ambiente externo, as interações nos sistemas fechados ocorrem entre as partes que os compõe. Já com relação à classificação em função da estrutura, os sistemas estáticos são aqueles que não ocorrem fatos passíveis de alterar sua estrutura sistêmica básica, nos sistemas dinâmicos há fatos que modificam sua estrutura, bem como as características de suas partes componentes e os sistemas homeostáticos

são os sistemas híbridos e a estrutura do todo é estática, porém as partes componentes são suscetíveis a fatos modificativos de suas estruturas.

Todo sistema pode ser decomposto em partes menores denominados subsistemas. Os subsistemas são conjuntos de elementos interdependentes que interagem para atingir um objetivo comum, que ajudará o sistema a atingir o seu objetivo maior”(ROSINI; PALMISANO, 2003, p.3).

3 METODOLOGIA

3.1 ABORDAGEM DO PROBLEMA

Para abordagem do problema será utilizado um enfoque qualitativo.

O enfoque qualitativo segundo Sampieri *et al.* (2006, p.19) “é baseado em um esquema indutivo, é expansivo e em geral não busca criar questões de pesquisa anteriormente nem provar hipóteses preconcebidas, e sim deixar que essas surjam durante o desenvolvimento do estudo”.

O presente trabalho se enquadra em um trabalho qualitativo, pois se possui pouca informação com relação a forma com que o os sistema ERP's utilizados pelas organizações auxiliam os gestores nas tomadas de decisões, por meio desse trabalho se deseja conhecer um pouco mais desse processo.

3.2 ABORDAGEM QUANTO AOS OBJETIVOS DA PESQUISA

Está pesquisa se caracteriza como exploratória devido ao tema ser um tema pouco estudado. Procura-se com esse trabalho familiarizar-se e elevar o conhecimento e compreensão do tema abordado;

Martins (2000, p.30) “afirma que pesquisa exploratória trata-se de abordagem adotada para busca de maiores informações sobre determinado assunto. Possui um planejamento flexível, e é indicada quando se tem pouco conhecimento do assunto. Tem a finalidade de formular problemas e hipóteses para estudos posteriores.”

Para Koche (2006, p.126) na pesquisa exploratória não se trabalha com a relação entre variáveis, mas com o levantamento da presença das variáveis e da sua caracterização quantitativa e qualitativa.

“As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.” (Gil, 1999, p.43).

O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.

3.3 ABORDAGEM QUANTO AOS PROCEDIMENTOS

O trabalho será feito por meio de survey, que segundo Martins (2000, p.28) “trata-se de levantamento junto às fonte primárias, geralmente através de aplicação de questionários para grande quantidade de pessoas.Os surveys também podem ser chamados de estudos de conjuntos”.

Segundo Barros e Duarte (2005, p.164) “o survey possibilita a coleta de vasta quantidade de dados originados de grande número de entrevistados. Dentre seus aspectos positivos, podem-se destacar a possibilidade de que a investigação do problema ocorra em ambientes reais sem a necessidade de lançar mão e recursos de laboratório.”

“As pesquisas desse tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.” (GIL, 1999, p.70).

O trabalho será feito por meio de survey por se tratar de uma pesquisa de opinião e levantamento que visa identificar as informações disponibilizadas por meio dos sistemas ERP e analisar se estas auxiliam os gestores nos processos de tomadas de decisão.

3.3.1 Descrições dos Instrumentos e Procedimentos de coleta de dados

A coleta de dados será feita por meio de um questionário com os gestores da área financeira/contábil de 10 empresas localizadas em Curitiba e região. A composição da Amostra será através de método não probabilístico, com amostragem Intencional que segundo Martins (2000, p. 41) “de acordo com determinado critério, é escolhido intencionalmente um grupo de elementos que irão compor a amostra.”

Para Marconi e Lakatos (1990) uma amostra não probabilística intencional é aquela onde o pesquisador está interessado na opinião de determinados elementos da população, mas não representativos da mesma. É aquela onde o pesquisador não se dirige, portanto a massa, isto é, a elementos representativos da população em geral, mas aqueles que segundo seu entender, pela função desempenhada,

cargo ocupado, prestígio social, exercem as funções de líderes de opinião na comunidade.

O questionário será composto de perguntas fechadas, que segundo Gil (1999) são aquelas onde se apresenta ao respondente um conjunto de alternativas de resposta para que seja escolhida a que melhor representa a situação ou ponto de vista, algumas dessas perguntas apresentarão categorias ou alternativas de respostas fixas e outras serão perguntas abertas, ou seja, uma questão aberta onde é oferecido um leque de possibilidades para a resposta.”

Para Malhotra (2001, p.274) “um questionário, tenha ele o nome que tiver, tabela, modelo de entrevista, ou instrumento de medida, é um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações dos entrevistados.”

Já para Gil (1999, p.128) pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito as pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Após a aplicação do questionário e os mesmos serem respondidos será utilizado a Escala de Likert para análise das respostas.

Para Gil (1999, p. 146) “a escala Likert baseia-se na de Thurstone. É, porém, de elaboração mais simples e de caráter ordinal, não medindo, portanto, o quanto uma atitude é mais ou menos favorável.”

As escalas de Likert ou escala somatória diz respeito a uma série de afirmações relacionadas ao objeto pesquisado, isto é, representam várias assertivas sobre um assunto. Os respondentes não apenas respondem se concordam ou não com as afirmações, mas também informam qual seu grau de concordância ou discordância. É atribuído um número a cada resposta que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação. As escalas de Likert são mais confiáveis, mais simples de construir e permitem informações sobre o nível dos sentimentos dos respondentes, pois dá-lhes mais liberdade para responderem, já que não precisam se restringir ao simples concordo/discordo.

Os dados do questionário foram analisados da seguinte forma: Para a opção Concordo Plenamente foi utilizada pontuação (5), para a opção Concordo, a pontuação utilizada foi (4), para a opção Indeciso, pontuação (3), para opção Discordo, pontuação (2) e para a opção Discordo Plenamente, a pontuação (1).

Após somadas as pontuações, efetuou-se cálculo para verificar quanto porcentos cada questão correspondia com relação ao número de empresas pesquisadas.

3.4 A EMPRESA COMO UM SISTEMA

A exemplo do que vem ocorrendo em diversos ramos do conhecimento, as idéias de “sistemas” tem influenciado, de forma positiva, a compreensão de vários assuntos no contexto das organizações empresariais, inclusive quanto a sua própria definição. (CATELLI, 1999, p.35).

Segundo Cornachione (2001, p.25) “a empresa comporta-se como um sistema aberto: recebe os *inputs* do ambiente em que se encontra, processa-os e devolve ao ambiente *outputs*. Isso tudo é feito sob pressões ambientais e com certa dinâmica.”

Para Rosini e Palmisano (2008, p. 6),

A empresa decididamente deve ser tomada como um sistema, isto é, ela é composta de diversos elementos-dados, tecnologia, mão de obra (pessoas), equipamentos, máquinas, clientes, funcionários-que interagindo entre si, procuram atingir objetivos comuns (como lucro financeiro, bem estar social, liderança no mercado, qualidade dos produtos). De uma forma ou de outra existe uma interação entre as partes, de acordo com as diretrizes gerais da empresa, para alcançar os objetivos propostos.

Para Padoveze (1998) as organizações empresariais interagem com o ambiente e a sociedade de maneira completa. A empresa é um sistema em que há recursos introduzidos, que são processados e há a saída de produtos ou serviços. Uma empresa é considerada um sistema aberto em razão de sua interação com a sociedade e o ambiente onde ela atua. Essa interação com a sociedade provoca influência nas pessoas, aumento nos padrões de vida e o desenvolvimento da sociedade.

A figura a seguir apresenta uma representação da empresa como um sistema aberto.

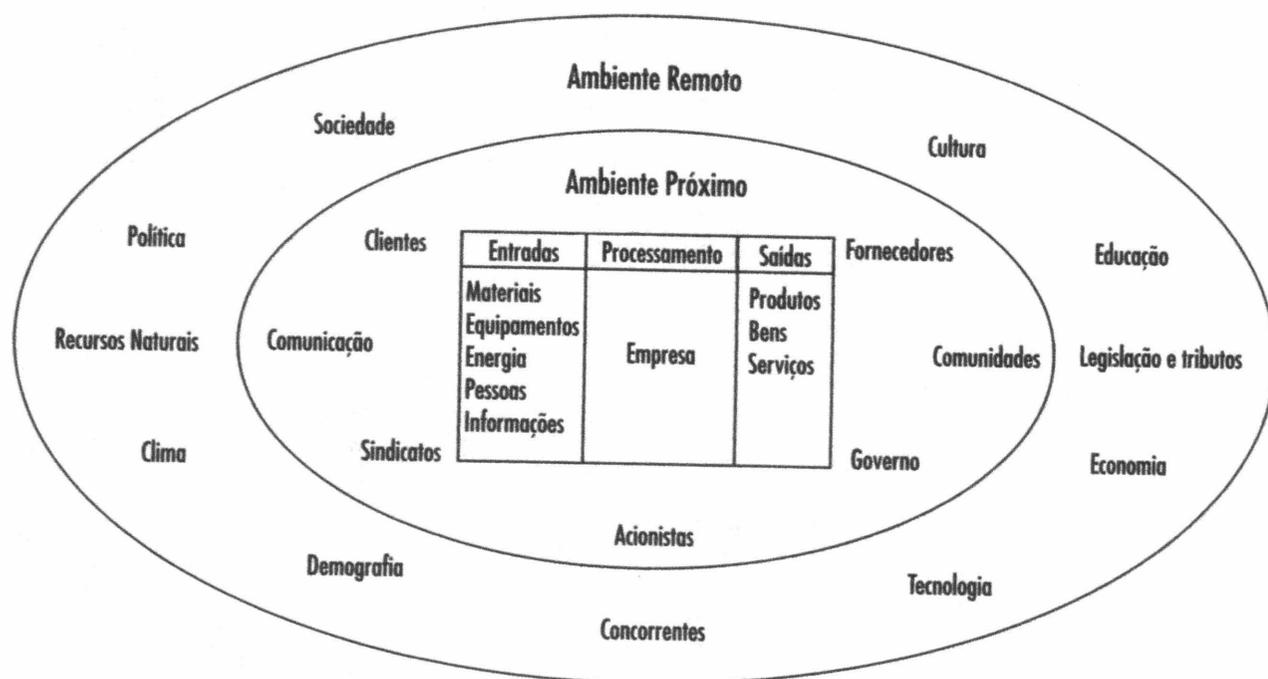


FIGURA 2 Empresa como um Sistema Aberto
 FONTE Bio *apud* Padoveze (1998, p.31)

Segundo Guerreiro *apud* Padoveze (1998) o sistema empresa se divide em seis subsistemas:

- Subsistema Institucional, que é a matriz dos demais subsistemas da empresa e compreende a definição da missão da empresa e as convicções de seus empreendedores, traduzidos em suas crenças e valores;
- Subsistema de Gestão, que é onde as decisões são tomadas;
- Subsistema Formal, corresponde à estrutura administrativa da empresa, de autoridades e responsabilidades;
- Subsistema Social, compreende os indivíduos que fazem parte do sistema empresa, bem como toda a cultura, características e demais aspectos relacionados às pessoas;
- Subsistema de Informação, compreende todo o conjunto de necessidades informacionais para a gestão empresarial;
- Subsistema Físico-operacional, compreende as instalações físicas e equipamentos do sistema empresa.

Para Catelli (1999, p. 38) “a empresa caracteriza-se como um sistema aberto e essencialmente dinâmico, isto é, como um conjunto de elementos interdependentes

que interagem entre si para a consecução de um fim comum, em constante inter-relação com seu ambiente.“

3.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (S.I.)

Para se ter uma boa informação é necessário existir um conjunto de características para que esse fundamental instrumento de trabalho realmente atenda as necessidades dos gestores, como agilidade e confiabilidade. Para as organizações colocarem em prática aquilo que realmente precisam de um sistema é necessário entender exatamente como os Sistemas de Informação funcionam.

“O processo de gestão constitui-se num processo decisório. Decisões requerem informações. Os sistemas de informação devem apoiar as decisões dos gestores em todas as fases do processo de gestão, que requerem informações específicas.” (CATELLI, 1999, p. 61).

Os sistemas de informação são conjuntos de elementos que coletam, manipulam e armazenam, e disseminam os dados e informações. A coleta nada mais é do que a captura dos dados, a manipulação e armazenagem é a transformação desses dados e a disseminação é a divulgação desses dados em informações úteis para os gestores.

Segundo Padoveze (2000) um sistema de Informação pode ser definido como um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com o seu produto, permitir as organizações o cumprimento de seus objetivos principais.

Para Polloni (2000, p.30) “SI é qualquer sistema usado para prover informações (incluindo seu processamento), qualquer que seja sua utilização.”

Já para Nakagawa (1995,p.62) “Sistema de informação é um subsistema do sistema empresa, e nesta linha de raciocínio pode-se concluir que o sistema de informação é um conjunto de informações interdependentes.”

Segundo Padoveze (1998) dentro da teoria geral dos sistemas, o sistema de informação tem seus componentes de forma similar. Desta maneira, os elementos de um sistema e informação são: objetivos totais do sistema, ambiente do sistema,

recursos do sistema, componentes do sistema, administração do sistema e saídas do sistema.

Para Moscovice *et al*, (2002, p.23),

Muitas pessoas pensam em computadores quando ouvem o termo sistema de informações - mas um sistema de informação não tem que ser um sistema computadorizado. Muitas vezes por dia, vemos exemplos de sistema de informação que não se baseiam em computadores. Por exemplo, você vê um sistema de informações quando vai a um cinema, compra o ingresso e depois o entrega a um porteiro, que destaca o canhoto. Naturalmente, um computador pode emitir o ingresso e analisar os canhotos para atualizar o sistema de informação. Contudo, um sistema de informação existe, com ou sem computador.

Conforme Cornachione (2001), os sistemas de informação são sistemas preocupados em oferecer à entidade em questão uma espécie de painel de controle, que deve gerar informações relevantes e, principalmente, num lapso ótimo de tempo, pois, caso a informação seja gerada em um momento em que não posso mais impactar decisões, esta informação em nada contribuirá para o processo.

Um sistema de informação nada mais é do que um método formal de tornar disponível para a administração os dados e as informações necessárias para facilitar o processo de tomada de decisão e para dar condições para que as funções de planejamento, controle e operacionais da organização sejam executadas.

Para Magalhães (2000, p.48),

O sistema de informação define-se como um conjunto sistemático e formal de componentes, que realiza o processamento de dados visando: satisfazer necessidades legais e transacionais de uma organização e fornecer informações a gerencia para apoio às atividades de planejamento acompanhamento e tomada de decisão.

Para Padoveze (1998) os sistemas de informação classificam-se em sistemas de informação de apoio as operações, que nascem da necessidade de planejamento e controle das diversas áreas operacionais da empresa. Esses sistemas estão ligados ao sistema físico-operacional e surgem da necessidade de desenvolver as operações fundamentais da empresa, pode-se dizer que esses sistemas são criados automaticamente pelas necessidades de administração operacional.

Os sistemas de informação também classificam-se em sistemas de apoio a gestão, que são os sistemas ligados a vida econômico-financeiro da empresa e as necessidades de avaliação de desempenho dos administradores internos. Esses sistemas são geralmente utilizados pelas áreas administrativa e financeira da empresa e pela alta administração da companhia com o intuito de planejamento e controle financeiro e avaliação de desempenho dos negócios.

E por fim se classificam em sistemas de apoio à decisão, esses sistemas utilizam uma base de dados dos sistemas operacionais e dos sistemas de apoio a gestão e tem como foco flexibilizar informações não estruturadas para tomadas de decisão.

A figura 2 apresenta a integração sistemática entre os três tipos de sistemas de informação:



FIGURA 3 Estrutura e Integração dos Sistemas de Informação
 FONTE Padoveze (1998, p.52)

3.6 IMPORTANCIA DE SISTEMAS INTEGRADOS

Sistema Integrado é a solução de software que permite que uma informação entre por um único ponto do sistema e imediatamente atualize a base de dados de todas as funções que utilizem de maneira direta ou indireta essas informações.

Conforme Moscové *et al* (2002) as organizações hoje estão notando que existe uma necessidade de integrar suas funções em grande e indivisível banco de dados ou

armazém de dados. Essa integração permite que os gerentes e, até certo ponto, os interessados externos obtenham as informações de que necessitam para o planejamento da tomada de decisões e controle seja para marketing, seja para contabilidade ou outra área funcional da organização.

Segundo Padoveze (1998, p.54) “são denominados sistemas integrados de Gestão empresarial os sistemas de informações gerenciais que tem como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa.”

Para Rosini e Palmisano (2008, p.21) “integrar os sistemas de informação significa fazer com que todos os sistemas existentes e/ou processos compartilhem em uma mesma base de dados. Os sistema de informação não são isolados; suas informações dependem umas das outras.”

Com a utilização de um sistema integrado, a possibilidade de ganhos tendem a ser mais concretas e maiores, dada a grande abrangência do sistema. Abaixo exemplos de benefícios esperados através da utilização de sistemas integrados conforme Padoveze (1998, p.256),

- Redução do ciclo operacional, desde a tramitação do pedido do cliente, passando pela estocagem, faturamento, entrega da mercadoria e recebimento do numerário;
- Aumento de produtividade do processo fabril e comercializador;
- Aumento de produtividade do processo administrativo geral e da eficiência;
- Redução das incertezas e devoluções;
- Redução do custo de compras com aceleração dos processos e melhores informações;
- Possibilidade de aumento das vendas pela melhora do processo comunicativo dentro da empresa e resposta aos clientes;
- Possibilidade de aumento de vendas pela melhora dos processos de configuração de obtenção dos pedidos no campo;
- Redução da estrutura de outros setores impactados pela melhora dos processos obtidos como o novo sistema etc.

Um ERP totalmente integrado automatiza as tarefas envolvidas num processo de negócios. O objetivo é que todos os funcionários da empresa tenham acesso às mesmas informações. Quando um pedido de venda, por exemplo, é digitado no sistema, o mesmo é automaticamente reencaminhado para todos os outros departamentos através do ERP, sendo assim de qualquer setor da empresa

pode-se saber qual é a situação do pedido. O ERP pode aplicar este mesmo passe de a outros processos de negócios como a gestão Financeira/Contábil.

Oliveira (2000, p.51) lista algumas vantagens da integração dos sistemas,

- Pode eliminar ou diminuir o fluxo de papéis que circulam na empresa, visando o acúmulo destes na contabilidade;
- Permite que o fato seja registrado com rapidez na área que primeiro recebeu a informação;
- Evita erros decorrentes da repetição dos lançamentos nas diversas áreas interessadas pela informação;
- Facilita e diminui os trabalhos de conciliação na contabilidade;
- Evita que os documentos fiquem expostos ou circulem demais na empresa, protegendo as informações neles contidas;
- Quando interligada em rede, torna a informação disponível em qualquer ponto da rede ou estação de trabalho.

Um sistema integrado oferece a possibilidade de melhoria de relatórios, fidelidade de dados, consistência e comparação de dados, devido a utilização de um critério único em todas as atividades da empresa.

Para Padoveze (1998, p. 59) “os sistemas integrados de Gestão empresarial permitem uma utilização muito forte de aplicativos genéricos e tecnologias de apoio, aumentando sua integração e a velocidade de processamento de informações.”

A contabilidade é a área mais beneficiada com os sistemas integrados, mas deve ser também a mais envolvida em todo o processo, pois para ela que devem fluir quase todas as informações da empresa.

A Contabilidade é o setor receptor das informações que vem de toda a empresa e que no final representam o seu resultado e o seu desempenho. Cada vez mais a contabilidade tem se tornado o grande instrumento de gestão das empresas modernas. Apurando resultados, avaliando desempenho por centro de custos, ou simplesmente analisando posições financeiras, a contabilidades tem as informações e processos que garantem estas atividades.

Para Haberkorn (1999, p.124) “o ponto mais importante da integração são os lançamentos contábeis automáticos. São rotinas disparadas a partir das telas de entrada dos vários módulos e de qualquer rotina cujos cálculos afetem alguma conta contábil.”

Um sistema ERP integrado também elimina totalmente a necessidade de redigitações, todas as informações necessárias para os fechamentos são

enviados por meio dos módulos de compra, recebimento, faturamento, contas a pagar, contas a receber, movimentação financeira entre outras.

Para Oliveira (2000, p. 51),

As principais vantagens da integração dos sistemas diz respeito à agilidade com que as informações são processadas na empresa, fluindo rapidamente entre as áreas envolvidas ou interessadas por elas. Associada a isto está à facilidade de conferência, sendo, em alguns casos desnecessário conciliar as contas movimentadas pelo controle paralelos. Isso é possível porque não existe repetição de lançamento, que, em muitos casos, é o motivo da divergência de um setor para o outro. Quando é feito um lançamento no almoxarifado, esse mesmo lançamento é enviado para a contabilidade nos sistemas integrados, sem nenhuma chance de lá ser registrado de forma diferente. Se ele estiver correto no almoxarifado, estará correto também na contabilidade.

Com um sistema totalmente integrado é possível manter a contabilidade atualizada em tempo real, considerando que a contabilidade retrata a situação econômica financeira da empresa, é fácil perceber as vantagens obtidas com este procedimento.

Nas empresas que utilizam ERP integrado o contador direciona sua atenção para as atividades de acompanhamento e controle, filtrando as informações antes de serem integradas à contabilidade, analisando e conciliando contas e relatórios promovendo as correções e ajustes necessários.

3.7 SISTEMAS ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

A Sigla ERP foi cunhada pelo Gartner Group uma empresa americana de pesquisa. O ERP surgiu de uma evolução do MRP II (Manufacturing Resource Planning), que por sua vez foi uma evolução do MRP. O MRP permitia que as empresas calculassem quantos materiais de determinado tipo são necessários e em que momento. Já o MRP II não calculava apenas as necessidades de materiais, mas também as necessidades de outros recursos do processo de manufatura.

O MRP orientava as decisões de “o que”, “quanto” e “quando” produzir e comprar, já o MRP II englobava também as decisões referentes à maneira de como

produzir, com que recurso. Outros módulos foram sendo agregados ao MRP II, vários módulos foram sendo integrados até passarem de MRP II para sistemas ERP.

Os sistemas ERP podem ser definidos como sistemas de informação integrados, adquiridos na forma de pacotes de softwares comerciais, com a finalidade de dar suporte à maioria das operações de uma empresa (suprimentos, manufatura, manutenção, administração financeira, contabilidade, recursos humanos, entre outros).

Para Oliveira (2000, p.282) “um sistema ERP integra os dados-chave e a comunicação entre as áreas de planejamento, programação, compras, previsão e finanças das empresas entre regiões, produtos, divisões e funções. Também pode englobar vendas, marketing, recursos humanos e outras funções. O sistema é capaz de fornecer informações detalhadas sobre as operações da empresa.”

ERP (Enterprise Resource Planning) são sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.

Os ERPs em termos gerais, são uma plataforma de software desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa, possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações de negócios.

Padoveze (1998, p.54) “afirma que ERP são os sistemas de informação gerenciais que tem como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa.”

Os ERPs são definidos como um software de negócio que permitem a empresa automatizar e integrar a maioria dos seus processos, compartilhar práticas de negócio e dados comuns pela empresa, disponibilizar a informação em tempo real. É visto como a solução para acabar com os vários programas funcionando no mesmo ambiente empresarial.

Para isso o ERP é constituído por módulos que atendem a necessidades de informação de apoio á tomada de decisão de setores outros que não apenas aqueles ligados a manufatura, distribuição física, custos, recebimento fiscal, faturamento, recursos humanos, finanças, contabilidade, entre outros, todos integrados entre si com os módulos de manufatura, a partir de uma base única e não redundante (CORRÊA *et al*, 1997, p.392).

Para Polloni (1999), o ERP é definido como uma arquitetura de software que facilita o fluxo de informações entre todas as atividades da empresa, como fabricação,

logística, finanças e recursos humanos, é um sistema amplo de soluções e informações. Um banco de dados único, operando em uma plataforma comum que interage com um conjunto integrado de aplicações, consolidando todas as operações do negócio em um simples ambiente computacional.

3.7.1 Importância da implantação de um ERP

O objetivo de um sistema de informação é permitir que cada funcionário da organização tenha a informação necessária para melhorar a qualidade de seu trabalho. Outro objetivo é maximizar o uso das informações dentro da organização, estimulando o trabalho cooperativo dos departamentos em busca de melhorias para a organização como um todo.

Os ERP's foram conquistando a preferência das empresas rapidamente, porque eles integram todos os subsistemas existentes na organização, trazem melhores resultados que o total dos subsistemas em separado. O ERP trata as transações como parte de um conjunto de processos interligados que perfazem toda a existência de uma empresa. Por meio de um ERP surgem facilmente centenas de tabelas cheias de dados gerados como resultado de diversas transações, ficando acessíveis apenas no departamento que lhes deu origem e para os usuários devidamente habilitados.

A implantação de um sistema ERP nas organizações é importante, pois ele é flexível de forma a responder às constantes transformações das empresas. O ERP é um sistema de arquitetura aberta, ou seja, permite a inclusão de módulos adicionais para acompanhar a evolução dos sistemas e das empresas, está apto a suportar diferentes estruturas organizacionais das empresas, bem como a uma vasta área de negócios, o sistema não se deve confinar ao espaço físico da empresa, mas permitir a ligação com outras entidades pertencentes ao mesmo grupo empresarial. Um ERP permite a simulação da realidade da empresa de forma virtual, permite a limitação de acesso aos usuários, conforme critérios estabelecidos pela Administração, disponibiliza a cada usuário as informações necessárias, e apenas elas.

Adotando estes sistemas, que podem ser padrões, ou customizados em alguns módulos, que gerenciam apenas algumas funções específicas, as instituições criam departamentos próprios, com profissionais específicos, para gerenciar a obtenção, o tráfego e o armazenamento das informações.

Colangelo (2001) utilizou dados de uma pesquisa realizada por Caldas e Wood. Conforme demonstrado no quadro 1, os motivos para implantação de um sistema ERP foram classificados em substantivos, os quais se ligam diretamente aos imperativos, ou seja, aos problemas e oportunidades com que as empresas se defrota, os institucionais, que são as forças externas que agem diretamente sobre as organizações e os políticos que se relacionam com interesses de grupos de poder e coalizão dentro das empresas.

Motivo para Implantar o ERP	%	Tipo do motivo
Integração de processos; Integração da Informação.	91	Substantivo
Seguir uma tendência	77	Institucional
Pressões da função de TI	41	Político
Pressões da matriz	41	Político
Evitar abrir espaço para concorrentes	37	Substantivo
Razões políticas internas	31	Político
Influência da mídia	29	Institucional
Influência de gurus de administração e consultores	23	Institucional
Pressão de clientes e/ou fornecedores	11	Substantivo/institucional

Quadro 1 Motivos para Implantação de um Sistema ERP

FONTE Colangelo (2001, p.33)

3.7.2 Decisão quanto ao ERP

Para que a empresa possa decidir por qual ERP utilizar é necessário que ela tenha claro quais os objetivos que a empresa deseja alcançar com a implementação desse ERP, após essa decisão é necessário analisar os pacotes disponibilizados no mercado que atendam essas necessidades. Por último a análise de viabilidade que envolve: análise custo/benefício, cronograma, análise funcional, que é a compatibilidade entre a empresa e as características do sistema ERP.

Para McGowan *apud* Rosini e Palmisano (2008, p. 70),

No passado os gerentes simplesmente delegavam decisões tecnológicas aos sábios dos computadores da empresa e cuidavam de outros assuntos. Hoje os gerentes não podem mais evitar as decisões sobre o processo de tecnologia. Assim como os gerentes gerais não dominavam a linguagem tecnológica, os especialistas técnicos também não tinham compreensão suficiente dos objetivos e das metas dos negócios. Esse desconhecimento tendia a acarretar um adiamento nas decisões que trazia conseqüências graves, como: perda de oportunidades competitivas importantes, desperdício de capital em tecnologias não produtivas e muitas despesas para consertar tudo. Torna-se necessário, então, a adoção de uma nova abordagem com relação ao processo de tomada de decisão em tecnologia da informação: um processo que unisse o conhecimento técnico dos especialistas de computadores com a visão alta da gerência.

Para Oliveira (2000, p.267) "investir em um sistema de gestão empresarial significa, antes de mais nada, saber exatamente do que se necessita e onde se quer chegar com essa solução."

Para Padoveze (1998, p. 247),

O processo de decisão sobre a aquisição ou construção de um sistema de informação exige uma série de passos a serem observados, que termina quase por se constituir numa metodologia do processo de tomada de decisão sobre sistemas de informação. Esses passos envolvem desde a constatação de que chegou o momento da mudança até a avaliação do investimento necessário, passando pela adequação e maturação do sistema, análise da tecnologia existente, funcionalidades e operacionalidades a serem acrescentadas ao atual sistema etc.

Pode-se dizer que a tomada de decisão pela implantação de um ERP é o início de um ciclo, este ciclo só irá terminar na fase de declínio, onde se toma a decisão de substituir aquele sistema por um sistema novo que irá melhor atender as necessidades da empresa naquele momento.

3.7.3 Implantação bem sucedida

A definição de sucesso na implantação de um sistema ERP diverge, principalmente dentre as áreas da empresa. A área de TI normalmente considera um projeto de sucesso, aquele executado dentro do prazo, a área de controladoria

considera o projeto bem sucedido se este não ultrapassou as previsões de orçamento. No entanto o ponto de vista mais completo é o das áreas de negócios, que consideram que o sucesso está em alcançar os benefícios que justificaram a implantação do sistema

Segundo Colangelo (2001) para que um projeto de implantação de um ERP tenha sucesso é necessário o envolvimento dos usuários, apoio da direção, definição clara das necessidades, planejamento adequado, expectativas realistas, uma equipe competente e dedicada e uma visão e objetivos claros.

O grande envolvimento dos usuários na implantação do sistema pode dar ao projetista ou implementador mais oportunidades de moldar o sistema de acordo com suas prioridades e exigências empresariais. Quanto maior o envolvimento dos usuários maior será a chance de reagirem positivamente ao sistema. O apoio e aprovação da gerência e o gerenciamento do processo de implantação também são grandes fatores que ajudam no sucesso da implantação de um sistema.

3.7.4 Benefícios/vantagens

Um sistema ERP auxilia na melhor tomada de decisão, pois o acesso às informações é processado em tempo real para identificar problemas cedo e poder valer-se de oportunidades de forma pró ativa.

Segundo Oliveira (1999, p.70) um sistema para permitir a tomada lógica de decisões deve fornecer informações com dois enfoques,

*Comparativo, com informações, através de índices e/ou correlações internacionalmente aceitos, pela indústria ou setor considerados, que permitam comparar a empresa com suas congêneres, nacionais ou estrangeiras; e
Independente, com informações através de índices, valores de receita, custos e dados operacionais próprios, que permitam a tomada de decisões operacionais e de otimização de estrutura independentemente da atuação das congêneres e colocadas nas condições intrínsecas da empresa e da conjuntura do mercado em que opera.*

O processo de tomada de decisões constituiu um lastro de alternativas. A administração, conhecendo adequadamente as funções básicas de planejamento, organização, direção e controle, terá melhor compreensão para atender aos passos necessários para tomada de decisão e desenvolver com maior racionalidade as

técnicas, consideradas propícias no momento, contribuindo assim com maior eficiência para a gestão das operações.

As informações geradas por todos os módulos do ERP alimentam uma mesma base de dados auxiliando assim na tomada de decisões.

Os sistemas ERP quando bem implantados trazem muitas vantagens e benefícios para as empresas, elas ganham tempo em executar as atividades diárias através da eliminação de papéis, disponibilidade de relatórios melhores e principalmente a entrada de informações que dão suporte a tomada de decisões.

Outros benefícios que podem ser citados são as reduções de estoque, redução de pessoal, aumento de produtividade, redução de tempo de ciclo de ordens, redução de tempo de ciclo contábil, redução dos custos de TI, melhorias nos processos de suprimentos, melhorias em processos de manutenção, etc.

A integração, o incremento das possibilidades de controle sobre os processos da empresa, a atualização tecnológica, a redução de custos de informática e o acesso as informações de qualidade em tempo real para tomada de decisões sobre toda a cadeia produtiva também podem ser citados como benefícios na implantação de um ERP.

Para Padoveze (1998, p.256) os principais ganhos e benefícios esperados com o investimento em um sistema de Informação são:

- Redução de tempo de liberação das informações e entrega de relatórios - essa redução deverá trazer benefícios reais para os processos de tomada de decisão dos principais usuários da informação contábil;
- Redução do uso de softwares aplicativos;
- Redução ou eliminação de equipamentos em duplicidade;
- Redução do uso de materiais de expediente com emissão de relatórios substituídos por informação em tela;
- Redução dos gastos com licenciamento de sistemas antigos e caros;
- Redução da utilização do departamento de informática da empresa;
- Redução de gastos de comunicação tradicional telefonica e fax;
- Redução da estrutura física do departamento de contabilidade e controladoria;
- Liberação de mão de obra para ocupar outras tarefas mais importantes, etc.

O uso de sistemas de informação proporciona aos profissionais de contabilidade e finanças inúmeras facilidades que vão desde o lançamento e processamento das informações até a geração de relatórios que podem ser

produzidos pelos sistemas. O uso de tecnologias da computação, como o ERP vem trazendo cada vez mais melhorias e benefícios para os profissionais dessa área.

Segundo Padoveze (1998, p.209) para o setor financeiro os principais objetivos de se utilizar um ERP são:

- Permitir uma visão geral da empresa, para avaliação de sua solidez, capacidade de pagamento, liquidez financeira e adequação da rentabilidade;
- Permitir uma análise de tendência de todos os indicadores;
- Permitir uma visão do potencial da empresa, em termos de fluxo futuro de lucros e caixa;
- Permitir uma avaliação constante do valor da empresa, para acompanhamento de sua imagem no mercado financeiro e de investimento.

Com a implantação de um ERP há uma melhor condição de trabalho para os gestores da área contábil/financeira, pois com o surgimento da informática as informações financeiras e contábeis tornaram-se mais seguras, confiáveis e as informações prestadas aos usuários se tornam mais rápidas além de proporcionar a essas áreas muitas facilidades que vão desde o lançamento e processamento das informações até a geração de relatórios que podem ser produzidos por esses sistemas.

3.7.5 Riscos/desvantagens

Um dos argumentos mais freqüentemente utilizados contra a implantação de sistema ERP é seu custo, principalmente para as empresas de menor porte. Entretanto o correto é se fazer uma análise do custo benefício.

Muitas empresas alegam que o sistema ERP não trás vantagem competitiva, uma vez que está disponível a qualquer empresa que queira comprá-lo. Logicamente o sistema por si só não poderá dar esta vantagem, mas ele é necessário à empresa para qualificá-la para assim poder competir no mercado.

A modificação nos processos das empresas também envolve um penoso trabalho de mudança cultural, o que acaba gerando insatisfação pessoal.

Outo argumento utilizado é com relação às customizações, geralmente elas são desaconselhadas pelos fornecedores do software, pois podem deixar o sistema com falhas permanentes.

O mal gerenciamento do processo de implantação do ERP também pode ser um grande risco na implantação do ERP pois a mesma acarretará vastas extrapolações

de custos, maiores deslizos de tempo e desempenhos técnicos e baixo nível de treinamento aos usuários.

A implantação de um ERP acarreta em uma série de mudanças organizacionais, comportamentais, de processos produtivos, estruturais e de gerenciamento, esses fatores impactam diretamente em todo o processo organizacional trazendo vários benefícios, mas também alguns problemas, como a queda de produtividade e a quebra de paradigmas após a implantação e início de utilização.

3.7.6 Informações da área Contábil/Financeira

Segundo Oliveira (1997) há alguns anos a escrituração era feita manualmente, preenchendo-se os principais livros, como diário, razão, caixa, controle de duplicatas a receber, controle de contas a pagar, entradas e saídas de mercadorias etc. Os profissionais que faziam a contabilidade manuscrita tinham grande dificuldade em manter suas escritas atualizadas, devido ao volume de informações e registros necessários. O autor ainda afirma que fazer um balancete ou um balanço era muito trabalhoso e exigia controle rigoroso das anotações.

“A integração dos sistemas de informação ao processo de gestão determina a eficácia dos mecanismos de autocontrole e feedback, os quais constituem requisitos para que o sistema empresa mantenha-se no rumo dos resultados desejados”. (CATELLI, 1999, p.61).

Segundo Moscové *et al* (2002, p.22) “a função contábil é fundamental para o sucesso da operação dos negócios modernos. Essa função fornece as pessoas e aos grupos de dentro e de fora da empresa informações relevantes sobre o planejamento, a tomada de decisões e o controle.”

As informações geradas pela área contábil/financeira servem para dar suporte para os gestores tomarem decisões, deve atender as necessidades da administração que busca uma informação de qualidade, compreensível, relevante, oportuna, atualizada e acessível.

Para Moscové *et al* (2002) em muitos casos a contabilidade em si é um sistema de informação. Ela é um processo comunicativo que coleta, armazena, processa e distribui informações para os que precisam delas. Por exemplo, os contadores nas corporações reúnem dados sobre o desempenho de sua

organização, processam esses dados e produzem e distribuem relatórios financeiros. Eles têm a função de produzir e analisar informações.

Os usuários internos da informação contábil/financeira (administradores, proprietários) são muito diversificados, nas empresas menores e médias são restritos a poucos usuários, contudo nas empresas maiores, o *rol* é mais amplo, alcançando vários tipos de usuários diferentes.

A área contábil/Financeira tem por objetivo fornecer informações para que os gestores possam ter um acompanhamento do patrimônio da entidade, extraindo informações econômicas e financeiras que propiciem tomar decisões racionais. A qualidade das informações geradas por esses setores deve propiciar a seus gestores base segura as decisões e se faz por intermédio de cada trabalhador do papel a cumprir, de acordo com *Iudibus et al* (2003, p.75) a precisão das informações demandadas pelos usuários e o próprio desenvolvimento de aplicações práticas da contabilidade dependerão sempre da observância dos seus princípios, cuja aplicação a solução de situações concretas deverá considerar o contexto econômico, tecnológico, institucional e social em que os procedimentos serão aplicados.

Segundo Silva (2001, p.42),

O principal usuário das informações contábeis deveria ser a própria empresa. Esse uso interno pode ocorrer em duas grandes dimensões, isto é, uma dimensão voltada para o gerenciamento das operações e outra com enfoque na direção geral da empresa. A alta direção da empresa precisa de informações resumidas que possibilitem tomadas de decisões mais rápidas e eficazes, enquanto as gerenciais intermediárias necessitarão de informações detalhadas sobre as áreas que estão sob suas responsabilidades.

A confiabilidade das informações é o atributo que faz com os gestores aceitem as informações e as utilize como base de decisões, já a compreensibilidade expõe que a informação somente terá utilidade para os gestores se eles conseguirem entendê-las, a relevância da informação influencia nas decisões econômicas. Segundo Davenport (2000, p.152) para ser percebida como valiosa e utilizada com confiança, a informação deve ser exata. No nível primário, exatidão significa ausência de erros na transcrição, coleta e na agregação de dados.

Para Dias Filho (2000, p.39),

A contabilidade não está conseguindo atingir um nível de comunicação satisfatória com seus usuários. A linguagem utilizada na elaboração dos demonstrativos contábeis é apontada por muitos como uma das prováveis causas. A contabilidade precisa desmitificar a sua linguagem para simplificar o processo de comunicação da empresa como os acionistas, empregados, credores, investidores e outros agentes igualmente interessados nas informações contábeis.

O sistema ERP, um importante instrumento que contribui para obter informações contábeis e financeiras hoje é usado como uma vigorosa ferramenta de trabalho utilizada pelos gestores das áreas contábil/Financeira, o ERP é um grande aliado que contribui de forma decisiva e agiliza os trabalhos dos dados contábeis/financeiros permitindo a obtenção da informação em tempo hábil para que se possa tomar a melhor decisão.

Para Padoveze (1998, p.133) “o ponto forte da informação contábil é a mensuração econômica das transações. É o processo contábil de atribuir um ou mais valores a todos os eventos que acontecem na empresa e tem significado patrimonial. Tudo será medido em termos de valor monetário.”

Os sistemas ERP apresentam basicamente três atividades: entrada, processamento e saída. Ele coleta dados, processa-os e fornece informações que devem ser úteis à tomada de decisões. Para a área contábil/financeira, essas informações são trazidas por meio de relatórios, os mais utilizados são o Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, Demonstrações de Origens e Aplicações de Recursos, Fluxo de Caixa entre outros.

Esses relatórios trazem informações extremamente importantes para os gestores das áreas Financeira/Contábil para as tomadas de decisões, como por exemplo o volume de recursos à disposição da empresa para geração de riqueza, o nível de endividamento da empresa, os resultados decorrentes das operações da empresa (superávit ou déficit), as mutações ocorridas na riqueza própria, as origens dos recursos com os quais a empresa trabalha e as destinações dadas a esses recursos, o fluxo de recursos financeiros e as aplicações efetuadas pela empresa em atividades de caráter social, isto é, o nível de responsabilidade social.

Segundo Padoveze (1998) verifica-se que em linhas gerais e de alguma forma e em algum momento todas as informações geradas ou existentes na empresa caem na contabilidade para a mensuração dos eventos econômicos a que elas pertencem,

algumas informações vai direto para a contabilidade dos setores onde se originam, sendo que outras passam por varias áreas antes de serem captadas pelo sistema contábil.

Conforme figura 4, pode-se visualizar um fluxo geral de informações das principais áreas operacionais e o caminho que percorrem até chegar a contabilidade.

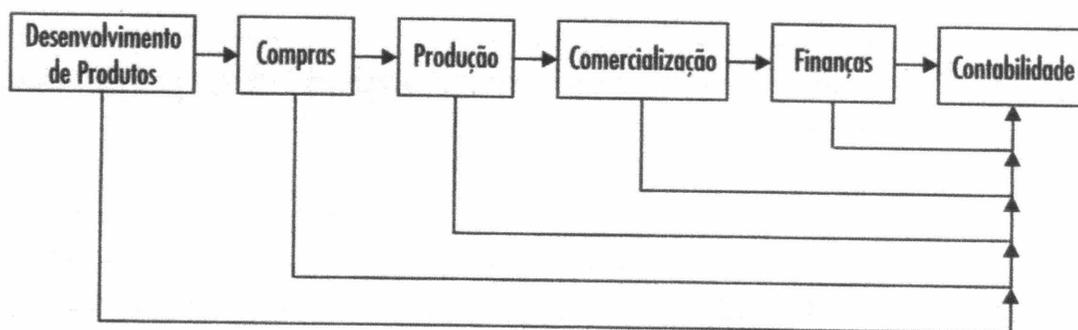


FIGURA 4 Fluxo das informações das áreas operacionais para a contabilidade
FONTE Padoveze (1998, p. 67)

Na figura pode-se verificar que toda e qualquer informação constante nos subsistemas devem ser trabalhados, analisados e parametrizados com a consciência clara das necessidades da contabilidade.

Ao receber informações sobre eventos ocorridos na empresa, o gestor da área contábil/financeira procura interpretá-las fielmente, selecionar o conteúdo de interesse e codificar de formar compreensível. A comunicação e linguagem adotada pelo gestor para transmitir a informação contábil e financeira é um fato muito importante e que auxilia a tomar decisões.

Se a missão da área contábil/financeira é facilitar a tomada de decisões, o mínimo que se pode esperar das demonstrações contábeis e financeiras são informações claras e compreensíveis, a fim de que o usuário possa identificar as alternativas de ação e selecionar a que mais afine seus objetivos.

Segundo Padoveze (1998) para que a informação contábil seja aceita por todos dentro da empresa, é necessário que ela possua outras qualidades, objetivando a tomada de decisão pelos usuários, quais sejam. A informação deve trazer mais benefícios que o custo de obtê-la; deve ser compreensível; dever ter utilidade para o decisor e deve possuir relevância e confiabilidade.

Tanto a informação financeira quanto a informação contábil destinam-se a vários grupos, como diretoria, gerências, acionistas, credores etc, ou seja qualquer usuário interno ou externo que necessite de informações para a tomada de decisões.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Conforme gráfico 1 setenta e três por cento (73%) dos gestores questionados possuem formação acadêmica em Contabilidade, os demais se dividem em nove por cento (9%) Administração, nove por cento (9%) Outro e nove por cento (9%) não respondeu a questão. Além disso, foi possível observar que a maioria dos gestores questionados não possuem Pós Graduação, isso representa quarenta e seis por cento (46%) dos gestores questionados. Sendo que dos demais trinta e seis por cento (36%) possuem Pós Graduação e dezoito por cento (18%) não respondeu a questão.

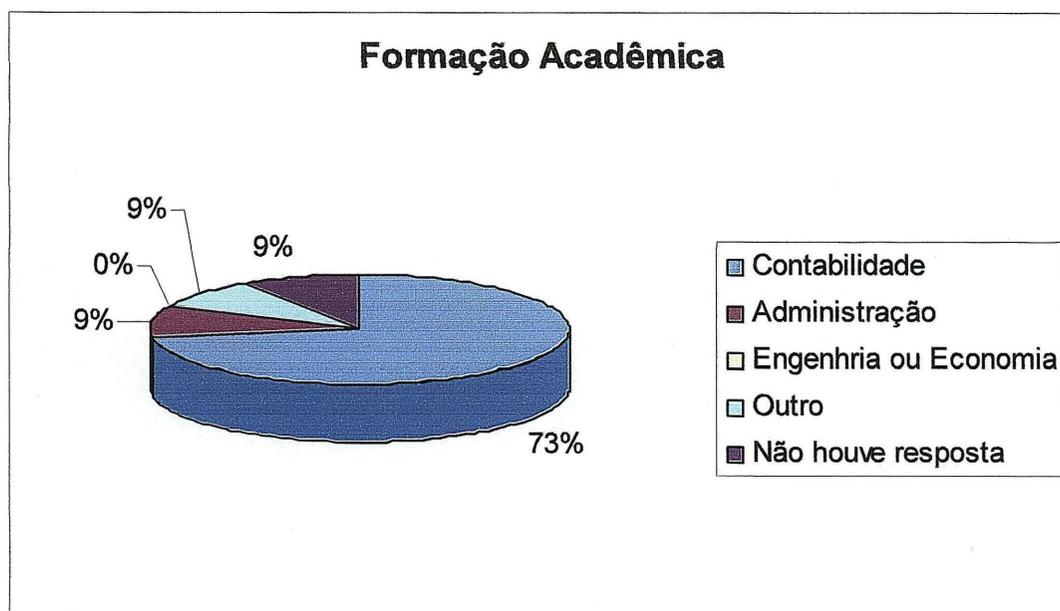


GRÁFICO 1 Formação Acadêmica

Com relação à experiência profissional, setenta e três por cento (73%) dos gestores questionados possuem experiência profissional na área há mais de 5 (cinco) anos, o que representa a maioria dos questionados, conforme mostra o gráfico 2. E com relação a experiência profissional na empresa, a maioria dos gestores possui experiência com mais de 5 (anos), o que representa quarenta e seis por cento (45%) dos questionados.



GRÁFICO 2 Experiência profissional na área.

4.2 DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Com base na análise dos resultados, com relação a disponibilidade de relatórios, sessenta e quatro por cento (64%) concordam plenamente e vinte e sete por cento (27%) concordam, dos gestores pesquisados, que o ERP disponibiliza relatórios com todas as informações sobre as contas a receber. Sendo que nove por cento (9%) discordam que são disponibilizados pelo sistema ERP relatórios contendo as informações das contas a receber conforme gráfico 3.

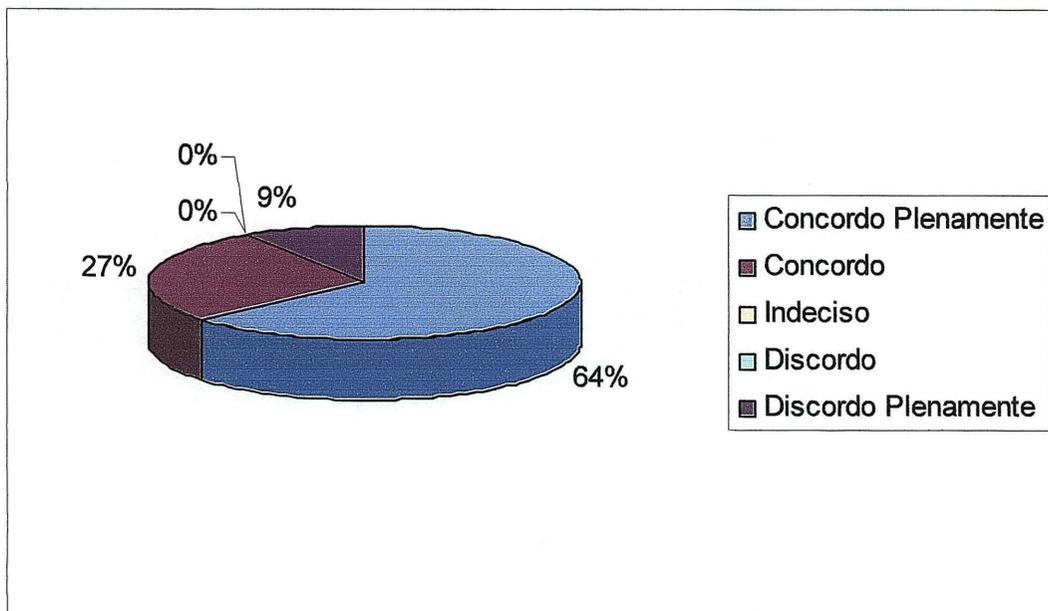


GRÁFICO 3 Relatórios com informações das contas a receber

Com relação a relatórios com informações sobre as contas a pagar, conforme gráfico 4, sessenta e quatro por cento (64%) concordam plenamente e vinte e sete por cento (27%) concordam, dos gestores pesquisados, que o sistema ERP disponibiliza relatórios com informações das contas a pagar. Sendo que nove por cento (9%) discordam que o sistema ERP disponibiliza relatórios com informações sobre as contas a pagar.

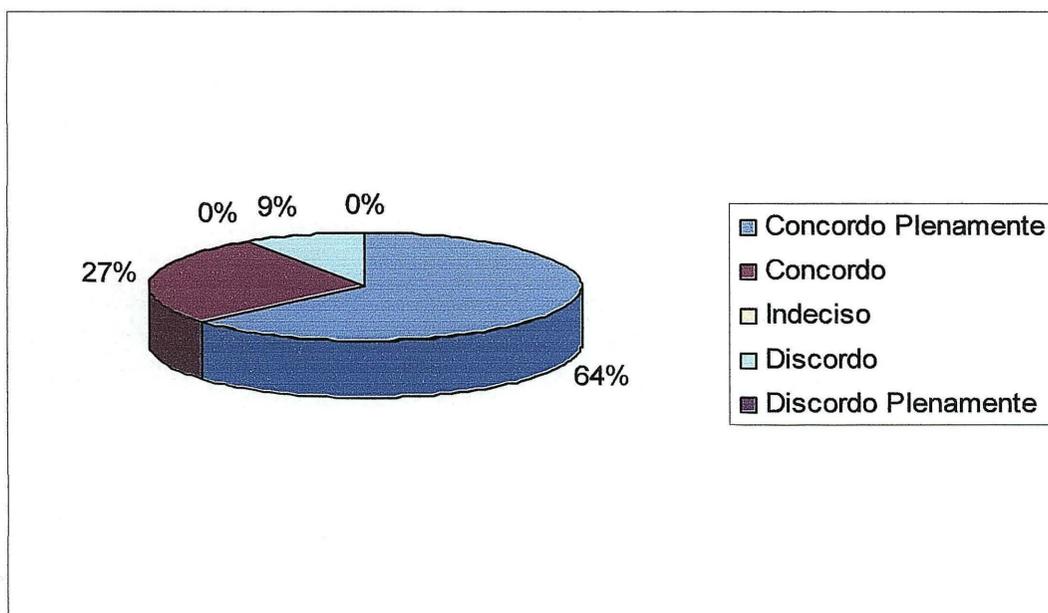


GRÁFICO 4 Relatórios com informações das contas a pagar

Conforme gráfico 5, dezoito por cento (18%) concordam plenamente e trinta e sete por cento (37%) concordam, dos gestores pesquisados, que o ERP disponibiliza todas as informações necessárias para se ter um fluxo de caixa seguro os auxiliando assim nas tomadas de decisões. Sendo que vinte e sete por cento (27%) ficaram indecisos se o ERP lhes disponibiliza ou não todas essas informações e dezoito por cento (18%) discordam que o sistema ERP lhes disponibilize todas as informações necessárias.

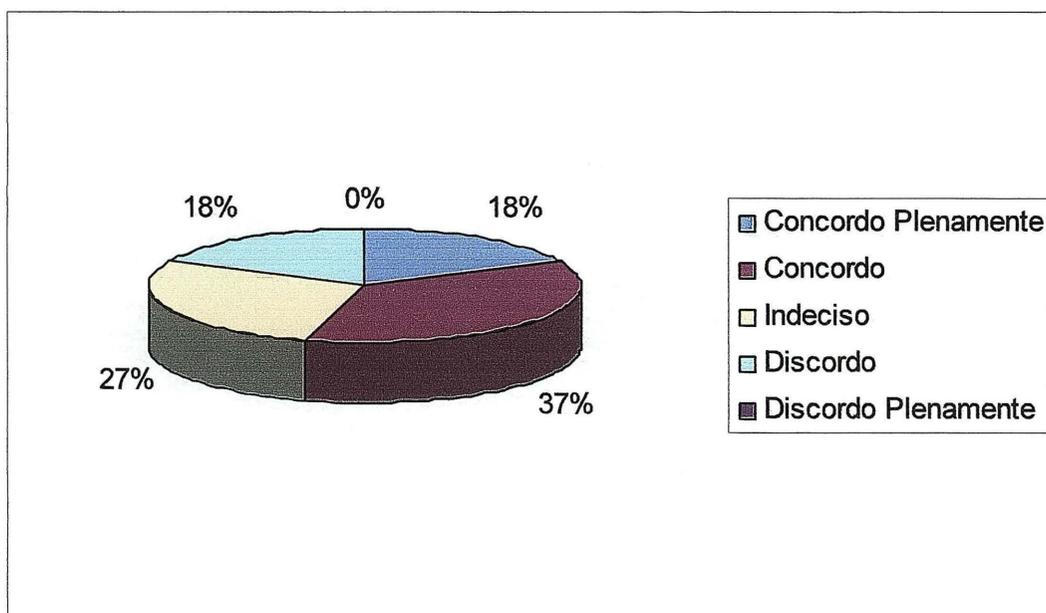


GRÁFICO 5 Informações necessárias para se ter um fluxo de caixa seguro

Conforme gráfico 6, trinta e sete por cento (37%) concordam plenamente e trinta e seis por cento (36%) concordam, dos gestores pesquisados, que o ERP disponibiliza relatórios de conciliação bancária demonstrando com exatidão o resultado financeiro da empresa. Sendo que vinte e sete por cento (27%) ficaram indecisos se os relatórios disponibilizados pelo sistema ERP demonstram com exatidão o resultado financeiro.

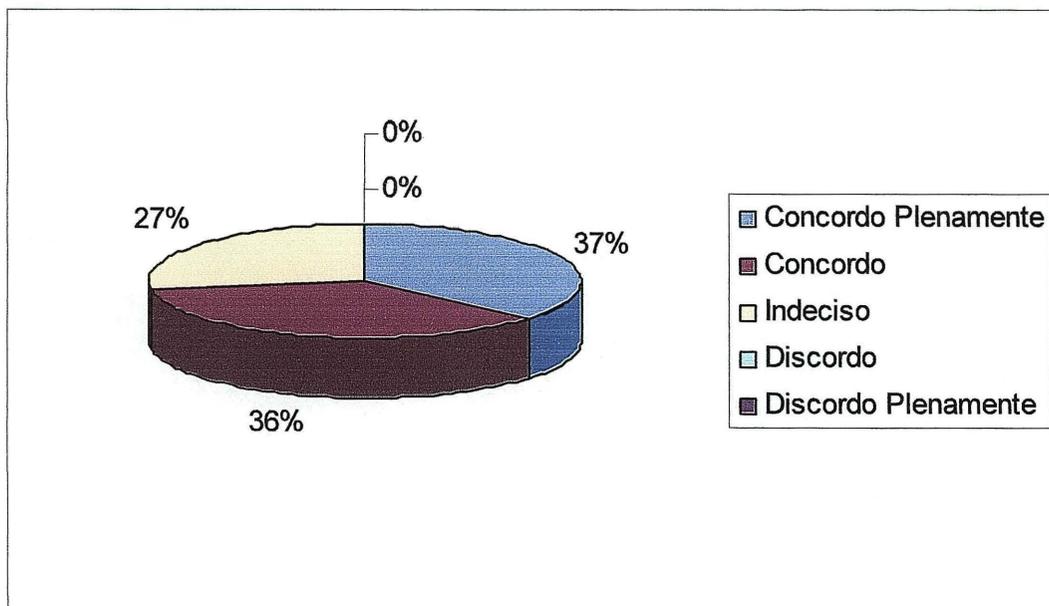


GRÁFICO 6 Relatórios de conciliação bancária

Com relação à exatidão das informações disponíveis no sistema ERP, nove por cento (9%) concordam plenamente e dezoito por cento (18%) concordam, dos gestores pesquisados, que há necessidade de utilização de controles paralelos das contas a receber. Sendo que cinquenta e cinco por cento (55%) discordam e dezoito por cento (18%) discordam plenamente que haja necessidade de uso de controles paralelos das contas a receber conforme demonstra o gráfico 7.

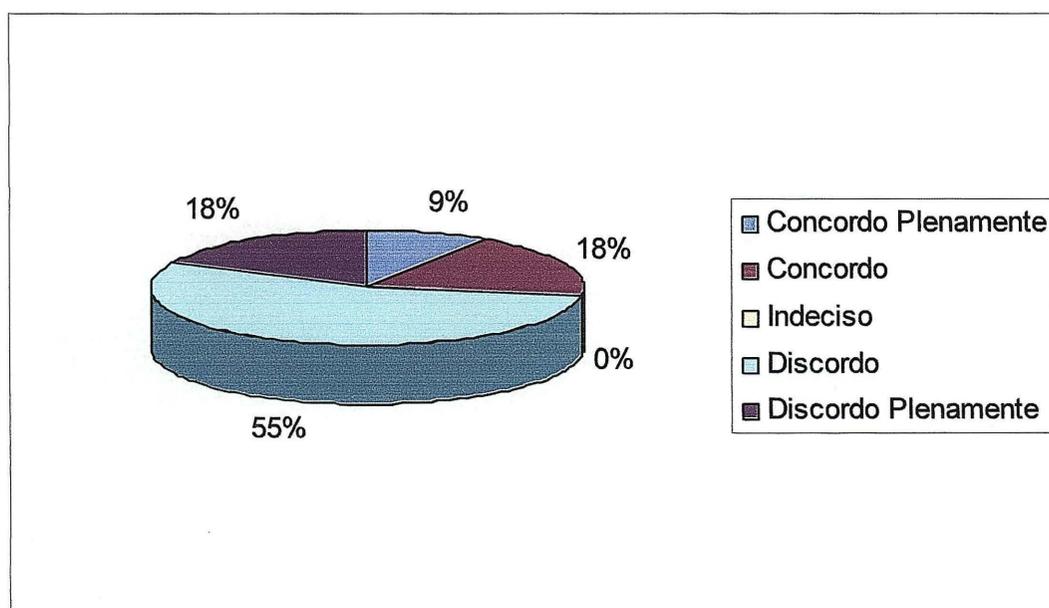


GRÁFICO 7 Necessidade de utilização de controles paralelos das contas a receber

Com relação as contas a pagar, nove por cento (9%) concordam plenamente e nove por cento (9%) concordam que há necessidade de utilização de controles paralelos das contas a pagar. Sendo que sessenta e quatro por cento (64%) discordam e dezoito por cento (18%) discordam plenamente de que haja necessidade de uso de controles paralelos conforme gráfico 8.

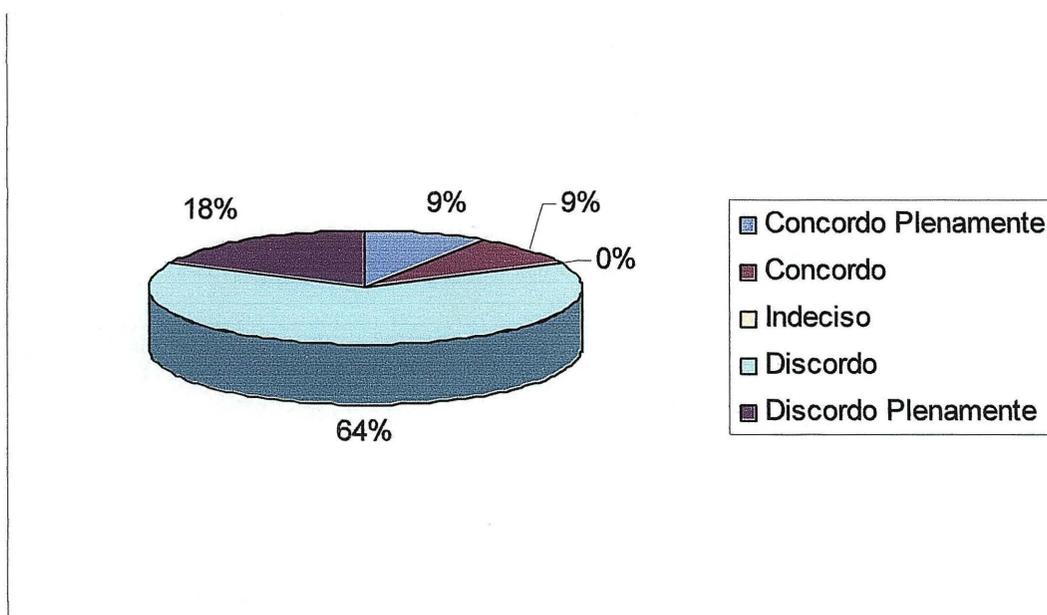


GRÁFICO 8 Necessidade de utilização de controles paralelos das contas a pagar

Conforme gráfico 9, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e sessenta e quatro por cento (64%) concordam, dos gestores questionados, que as informações sobre as contas a receber disponibilizadas pelo sistema ERP conferem realmente com a realidade financeira da empresa. Sendo que nove por cento (9%) ficaram indecisos se as informações disponibilizadas realmente conferem com a realidade financeira da empresa.

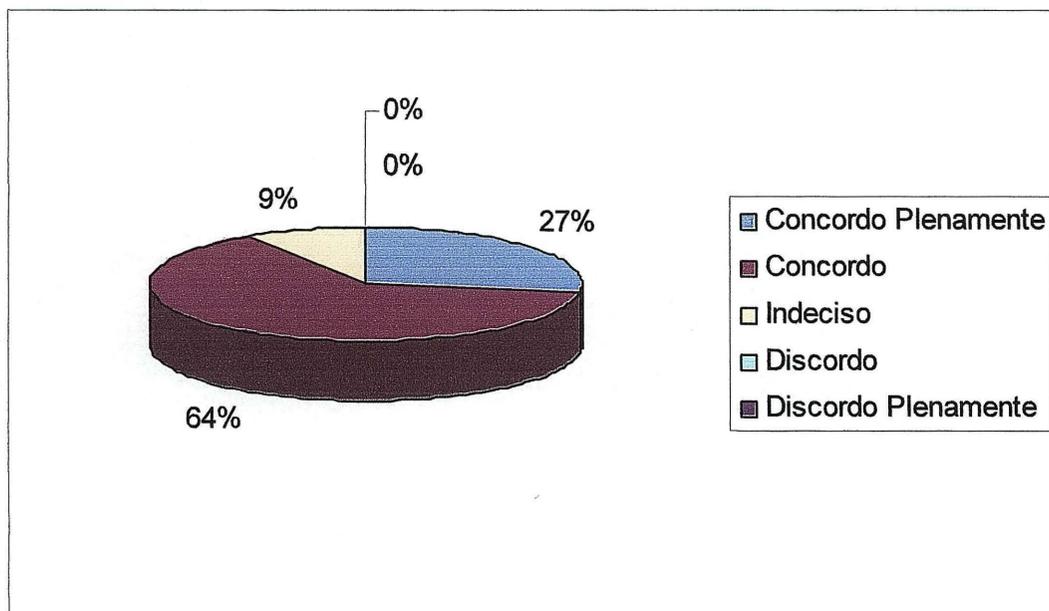


GRÁFICO 9 Informações disponibilizadas sobre as contas a receber

Com relação às informações sobre as contas a pagar disponibilizadas pelo sistema ERP se elas conferem realmente com a realidade financeira da empresa, dos gestores questionados, dezoito por cento (18%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam. Sendo que nove por cento (9%) ficaram indecisos se as informações disponibilizadas conferem realmente com a realidade da empresa, nove por cento (9%) discordam plenamente que as informações conferem com a realidade da empresa e nove por cento (9%) não responderam a questão conforme demonstra o gráfico 10.

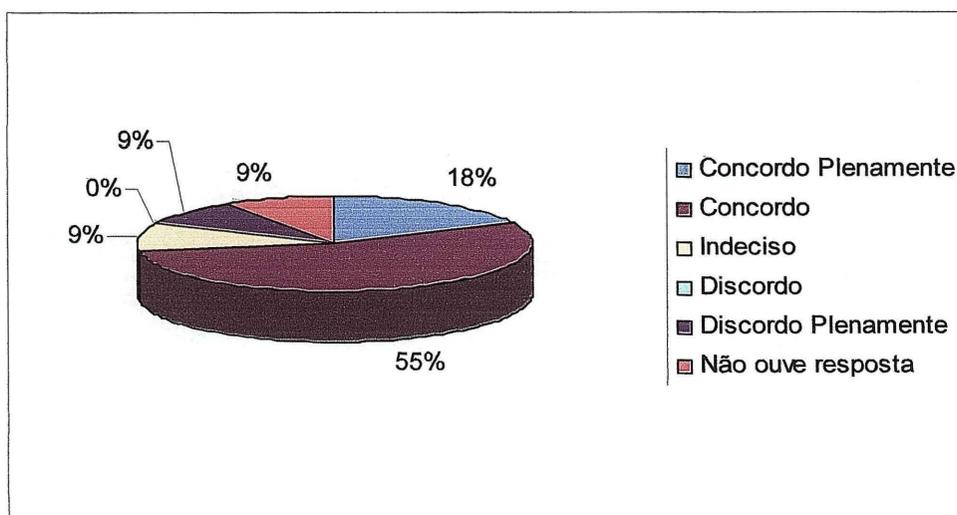


GRÁFICO 10 Informações disponibilizadas sobre as contas a pagar

Conforme gráfico 11, dezoito por cento (18%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores pesquisados, que o sistema ERP disponibiliza relatórios ao setor contábil/financeiro de Custos Fixos e Custos variáveis. Sendo que nove por cento (9%) ficaram indecisos se o ERP realmente disponibiliza esses relatórios, nove por cento (9%) discordam e também nove por cento (9%) discordam plenamente que o ERP disponibiliza relatórios de Custos Fixos e de Custos variáveis.

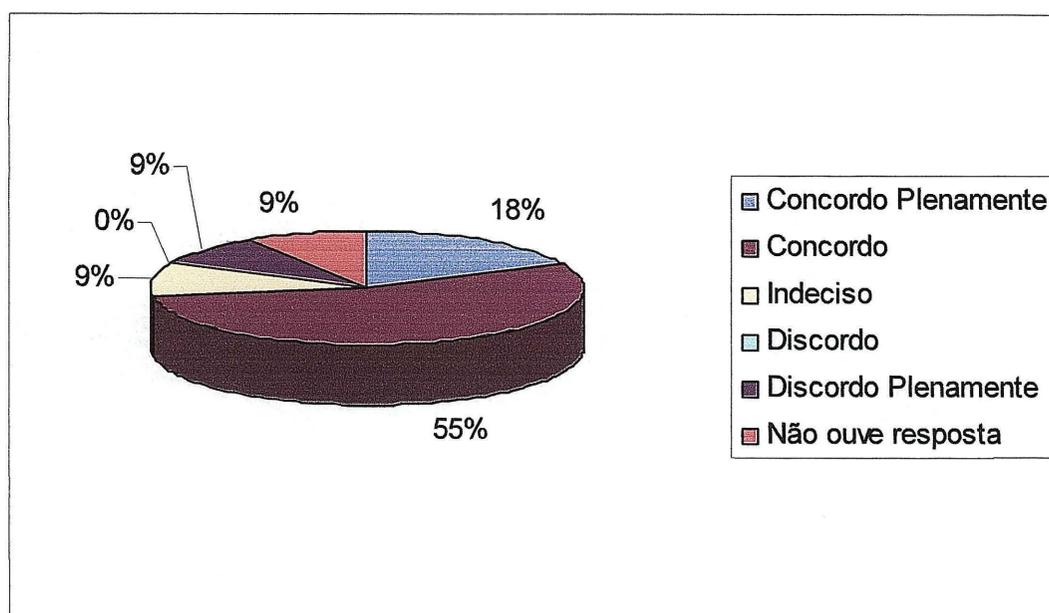


GRÁFICO 11 Relatórios de Custos Fixos e Custos variáveis

De acordo com o gráfico 12, dezoito por cento (18%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores pesquisados, que o sistema ERP disponibiliza relatórios de custos fixos e variáveis por centros de custeamento (Administração, Produção, Vendas, outros). Sendo que dezoito por cento (18%) ficaram indecisos se o sistema realmente disponibiliza esses relatórios e nove por cento (9%) discordam que o ERP disponibiliza relatórios de custos fixos e variáveis por centros de custeamento.

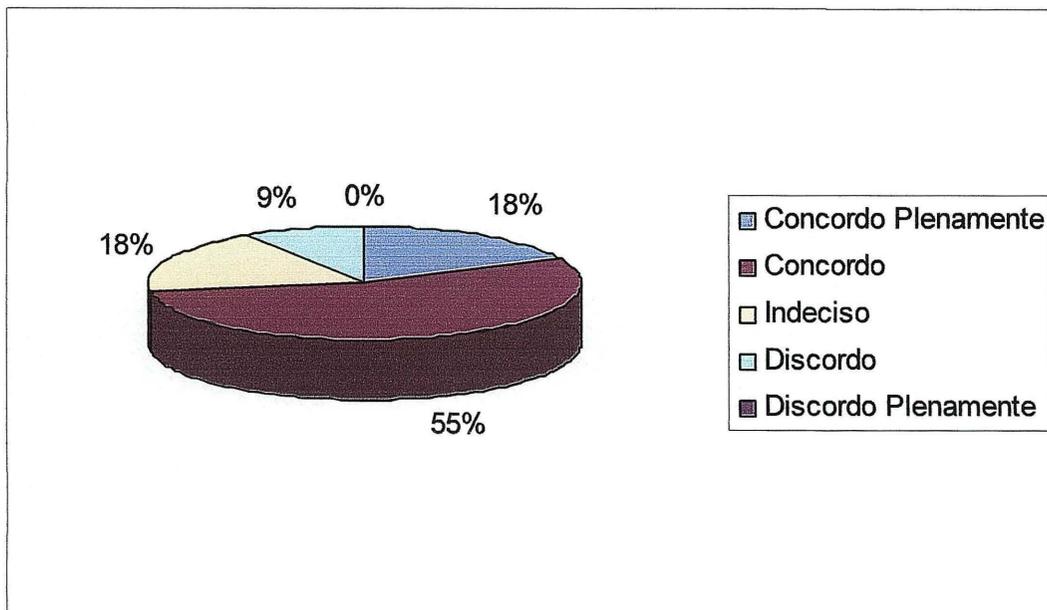


GRÁFICO 12 Relatórios de custos fixos e variáveis por centros de custeamento

Conforme gráfico 13, nove por cento (9%) concordam plenamente e vinte e sete por cento (27%) concordam, dos gestores questionados, que o ERP disponibiliza relatórios em mais de uma modalidade de Custeio, como por Absorção, variável e/ou ABC. Sendo que trinta e seis por cento (36%) ficaram indecisos se o sistema ERP disponibiliza esses relatórios, dezoito por cento (18%) discordam e nove por cento (9%) discordam plenamente que o ERP disponibiliza relatórios em mais de uma modalidade de custeio.

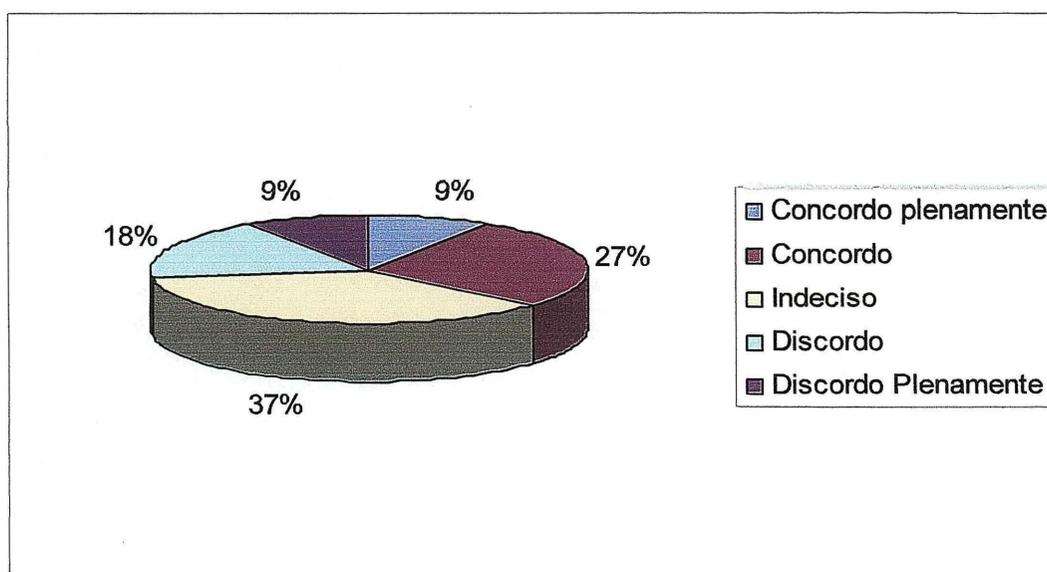


GRÁFICO 13 Relatórios em mais de uma modalidade de Custeio

Com base no gráfico 14, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores pesquisados que o sistema ERP disponibiliza ao setor financeiro relatórios de despesas por departamentos facilitando assim o controle das mesmas. Já dezoito por cento (18%) discordam que os relatórios de despesas disponibilizados pelo ERP são por departamentos.

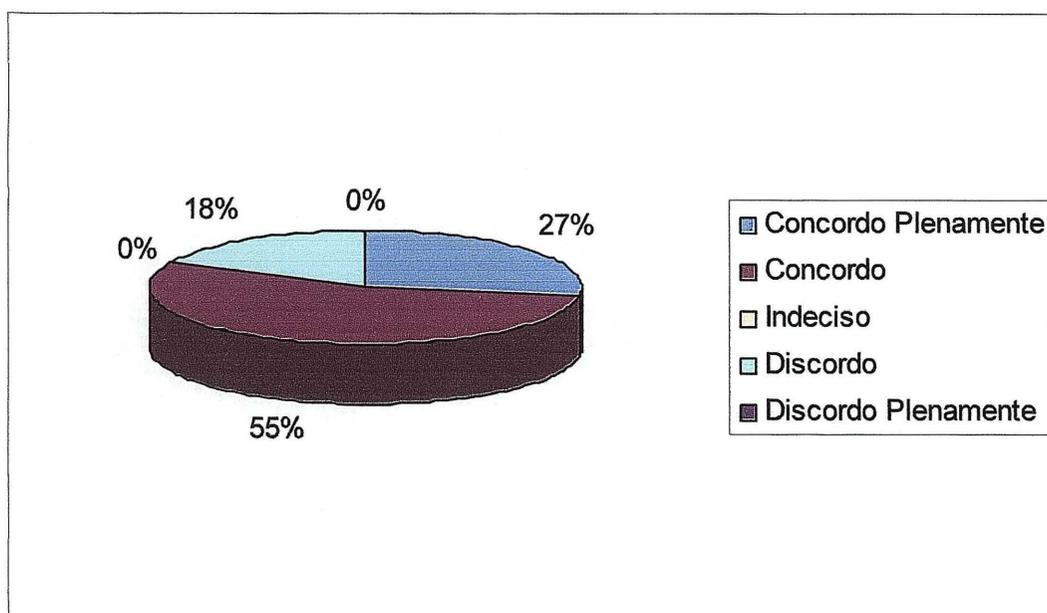


GRÁFICO 14 Relatórios de despesas por departamentos

Conforme gráfico 15, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores pesquisados, que o sistema ERP disponibiliza relatórios de Balancetes Gerenciais com informações que auxiliam a tomada de decisões. Sendo que dezoito por cento (18%) ficaram indecisos se o ERP disponibiliza os relatórios de balancetes gerenciais.

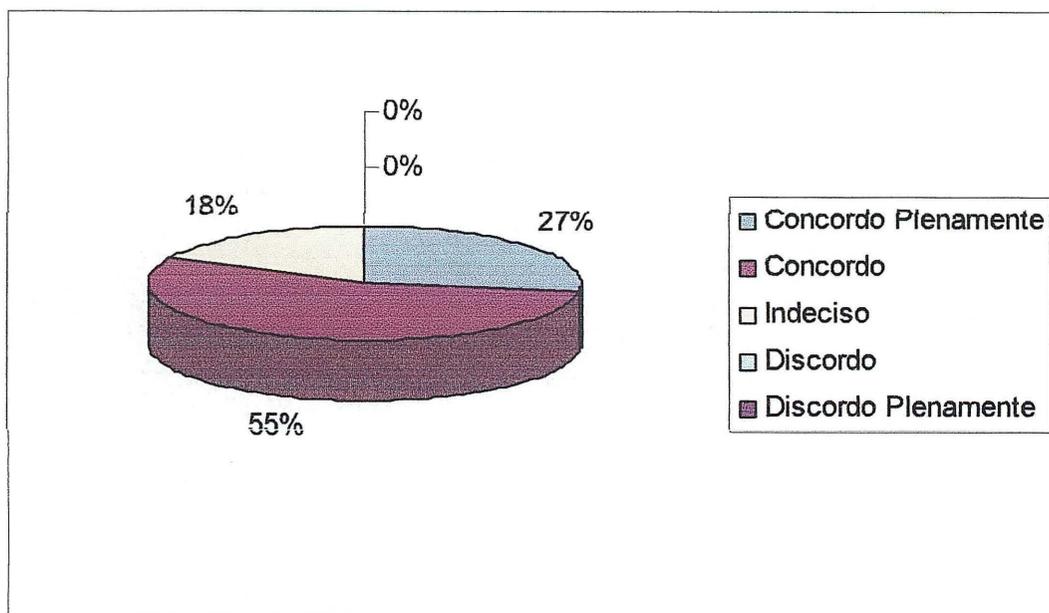


GRÁFICO 15 Relatórios de Balancetes Gerenciais

De acordo com o gráfico 16, trinta e seis por cento (36%) concordam plenamente e quarenta e seis por cento (46%) concordam, dos gestores pesquisados, que existem relatórios que o ERP não disponibiliza e que seriam de extrema importância para a tomada de decisões. Sendo que dezoito por cento (18%) não responderam a questão.

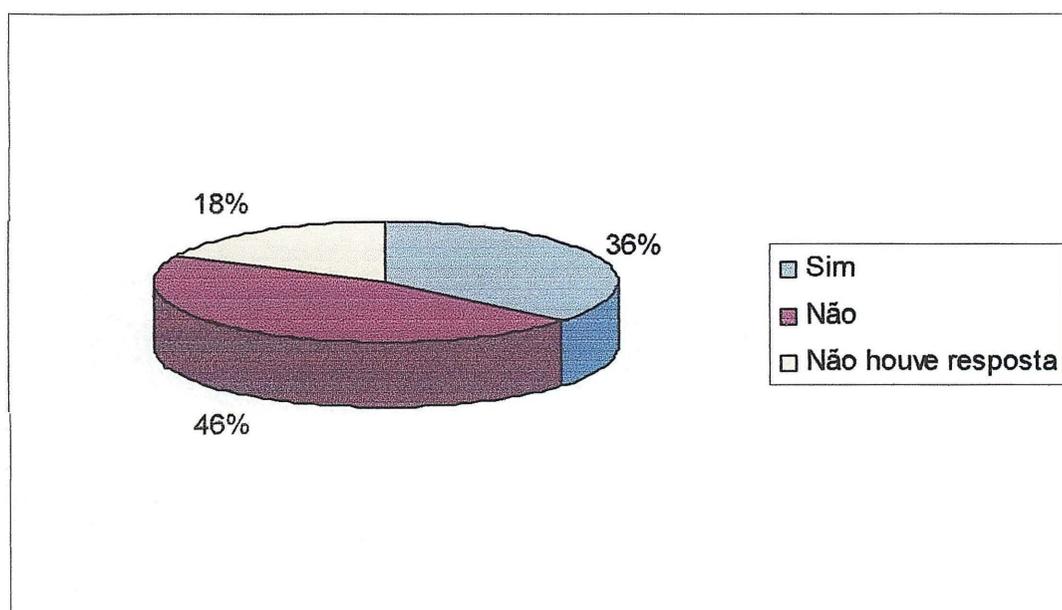


GRÁFICO 16 Relatórios que o ERP não disponibiliza

Conforme gráfico 17, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e sessenta e quatro por cento (64%) concordam, dos gestores pesquisados, que o sistema ERP utilizado na empresa disponibiliza informações confiáveis ao setor contábil/financeiro para a tomada de decisão, ou seja, as informações que estão no sistema condizem com a situação da empresa. Sendo que nove por cento (9%) discordam que as informações disponibilizadas pelo ERP condizem com a situação da empresa.

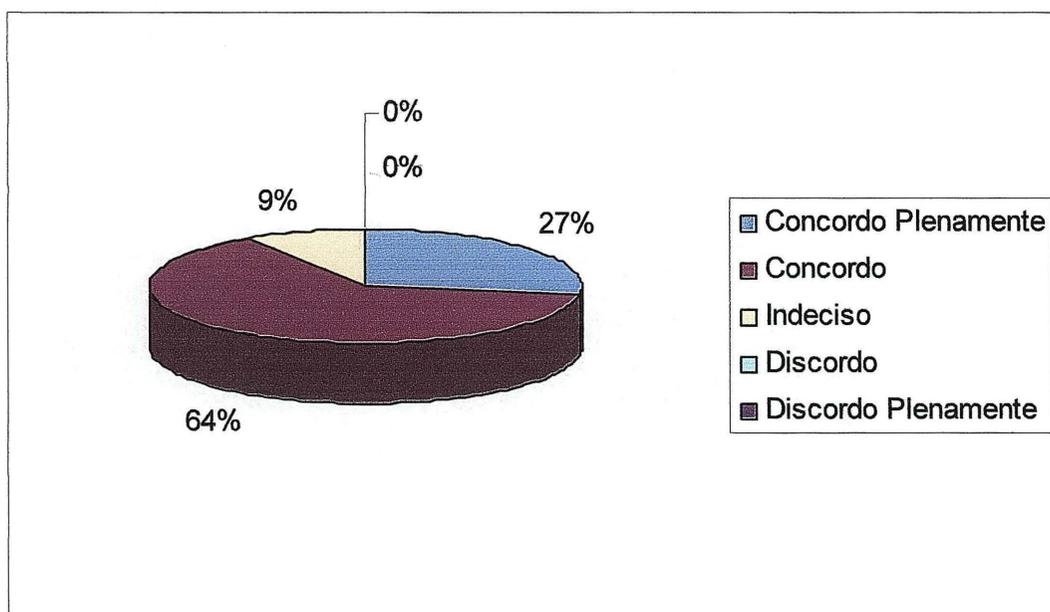


GRÁFICO 17 Disponibilização de informações confiáveis

Com relação à utilização de um sistema alternativo para análise dos resultados da organização, vinte e sete por cento (27%), dos gestores questionados responderam que sim, ou seja, há utilização de um sistema alternativo para análise dos resultados, sendo que o mais utilizado são planilhas Excel. Já setenta e três por cento (73%) responderam que não há utilização de nenhum outro sistema alternativo para análise dos dados conforme gráfico 18.

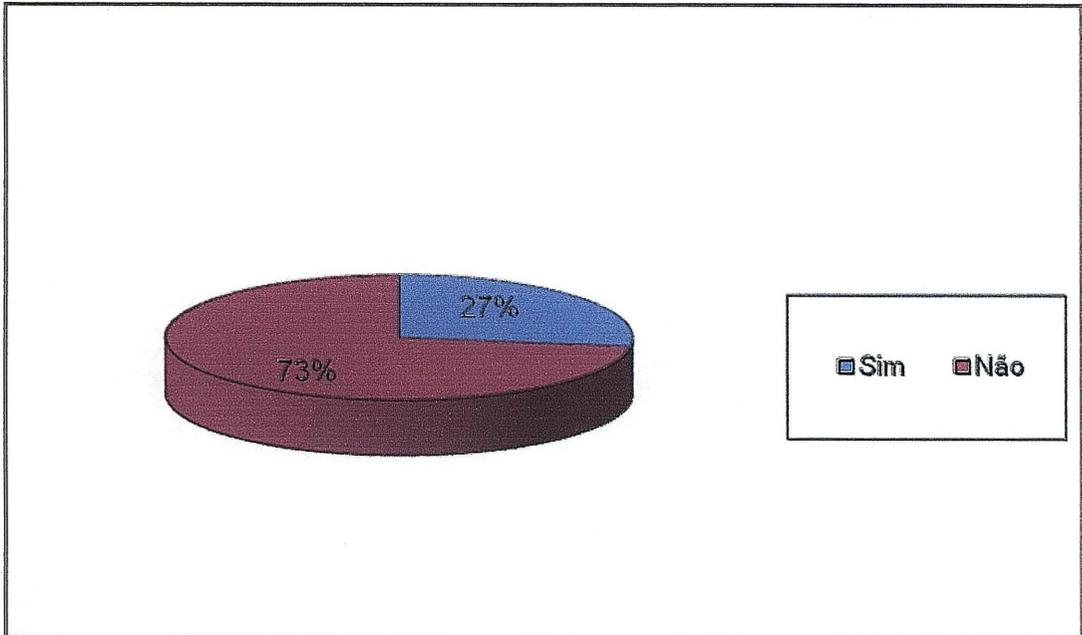


GRÁFICO 18 Utilização de sistema alternativo para análise dos resultados

Conforme demonstrado no gráfico 19, vinte sete por cento (27%) concordam plenamente e trinta e sete por cento (37%) concordam, dos gestores questionados, que o sistema ERP utilizado na empresa trás todas as informações necessárias ao setor contábil/financeiro para análise dos resultados e tomadas de decisões. Sendo que dezoito por cento (18%) ficaram indecisos se o ERP disponibiliza todas as informações necessárias e dezoito por cento (18%) discordam que o sistema ERP disponibilize todas as informações necessárias.

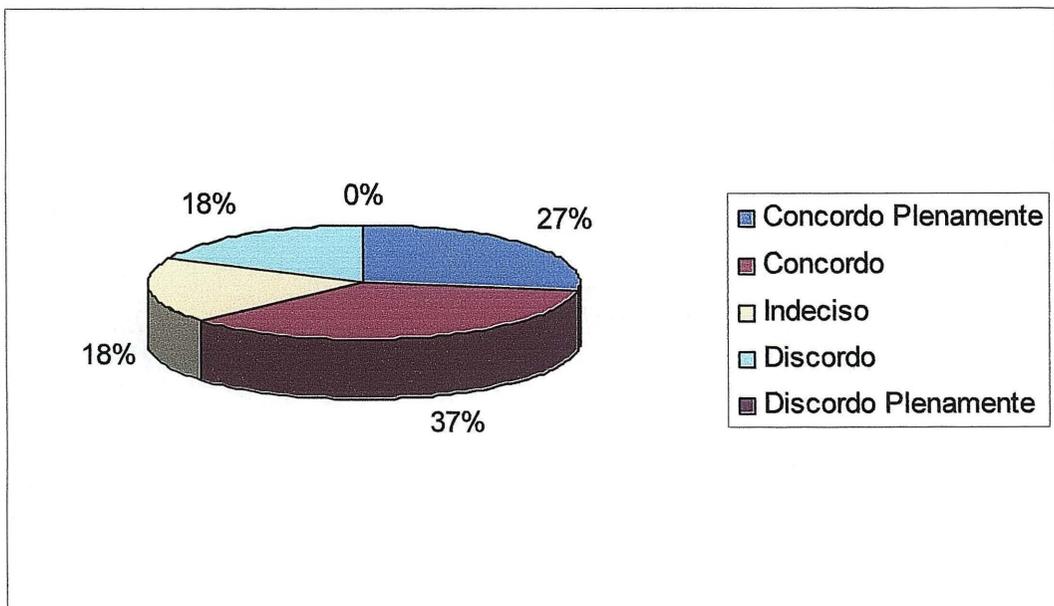


GRÁFICO 19 Informações necessárias para análise dos resultados

Com relação a utilização de todas as informações e relatórios disponibilizados pelo ERP ao setor contábil/financeiro nas tomadas de decisões, dezoito por cento (18%) concordam plenamente e quarenta e seis por cento (46%) concordam que todas as informações e relatórios disponibilizados pelo ERP são utilizados nas tomadas de decisões. Sendo que dezoito por cento (18%) ficaram indecisos se todas as informações e relatórios disponibilizados são utilizados e dezoito por cento (18%) discordam conforme demonstrado no gráfico 20.

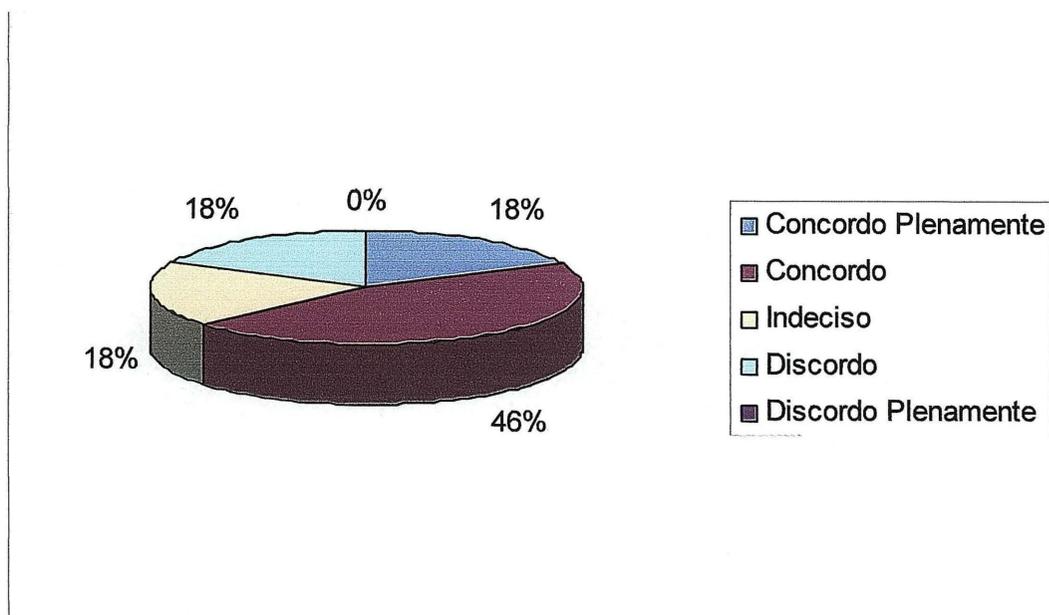


GRÁFICO 20 Informações e relatórios disponibilizados pelo ERP

Com relação a facilidade de acesso as informações, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores questionados que o sistema ERP possui lançamentos em módulos separados o que facilita ao setor contábil/financeiro a localização de movimentações. Sendo que nove por cento (9%) ficaram indecisos se o ERP possui lançamentos em módulos separados auxiliando a localização de lançamentos e nove por cento (9%) discordam que o ERP possua lançamentos em módulos separados conforme gráfico 21.

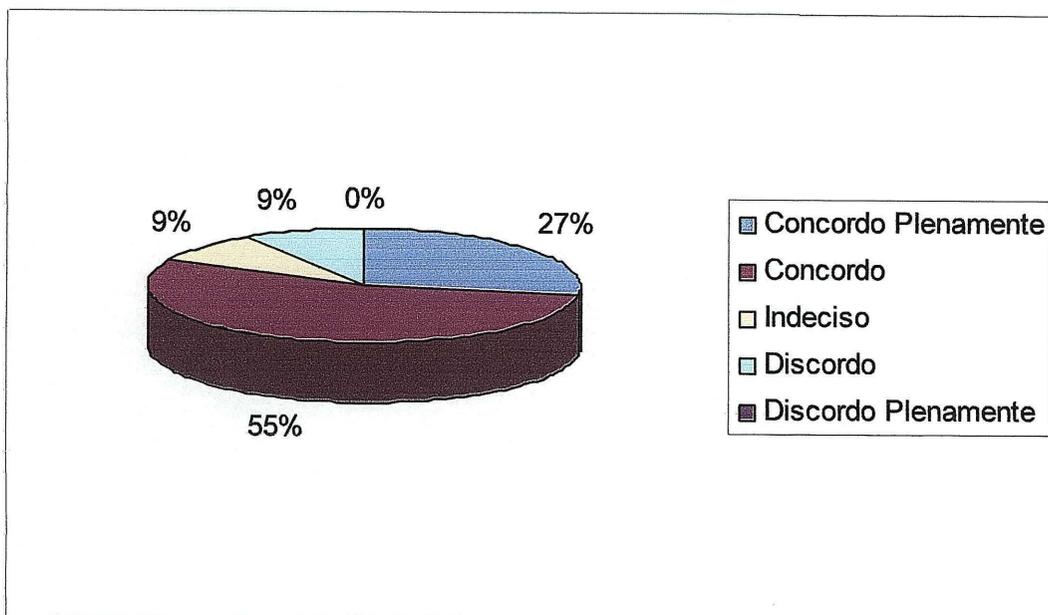


GRÁFICO 21 Facilidade de acesso as informações

Conforme gráfico 22, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e quarenta e cinco por cento (45%) concordam, dos gestores questionados que o ERP possui uma linguagem fácil podendo ser entendida por qualquer usuário. Sendo que vinte e sete por cento (27%) ficaram indecisos em dizer se o ERP possui uma linguagem fácil podendo ser entendida por qualquer usuário.

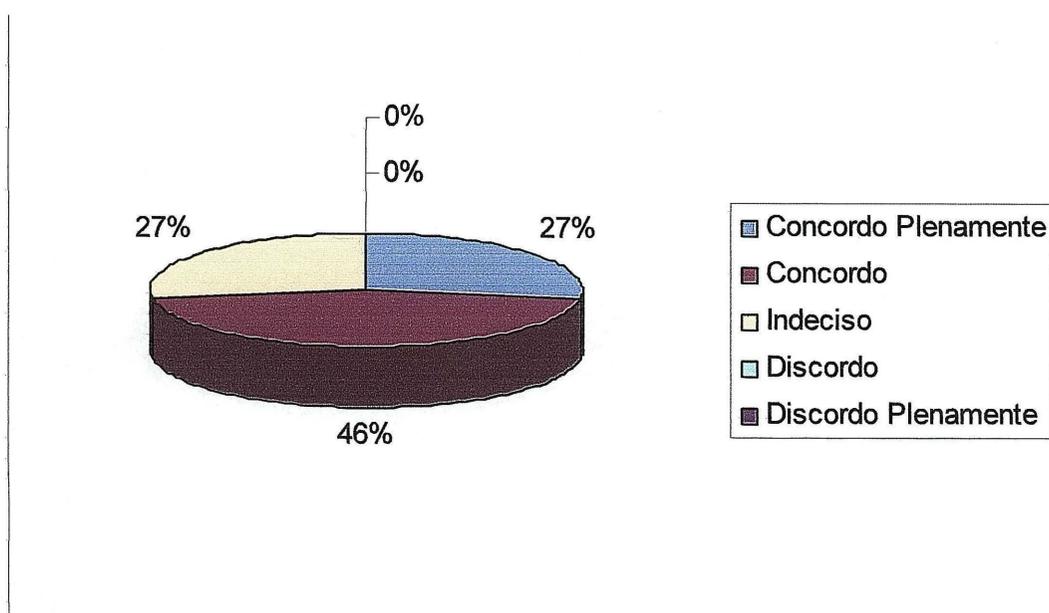


GRÁFICO 22 Linguagem do Sistema ERP

Conforme gráfico 23, vinte e sete por cento (27%) concordam plenamente e cinquenta e cinco por cento (55%) concordam, dos gestores questionados, que o ERP possui os módulos (recebimento, faturamento, financeiro, contabilidade, fiscal, manufatura etc) integrados gerando assim informações on line para a área contábil/financeira. Sendo que nove por cento ficaram indecisos ao responder a questão e nove por cento (9%) discordam que o ERP possua os módulos (recebimento, faturamento, financeiro, contabilidades, fiscal, manufatura etc) integrados gerando assim informações on line para a área contábil/financeira.

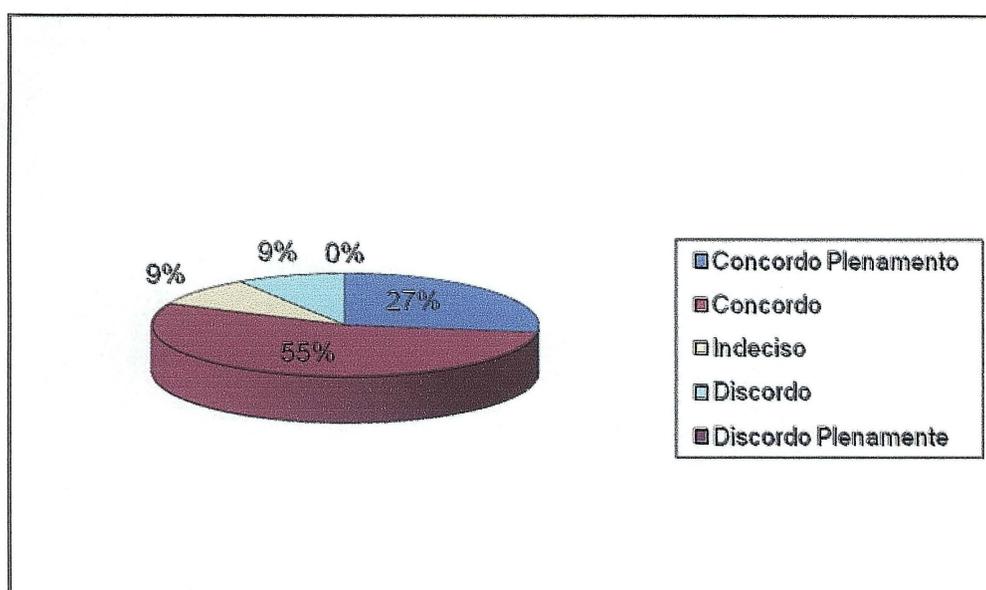


GRÁFICO 23 Módulos Integrados

4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

De forma geral verifica-se que o sistema utilizado pelos gestores questionados em suas devidas empresas, disponibiliza todas as informações e relatórios necessários para que a empresa possa ter um bom controle das contas a pagar e das contas a receber. Essa análise pode ser feita através dos gráficos 3, 4, 7 e 8. Nesses gráficos pode-se verificar que a maioria dos ERP utilizados disponibiliza relatórios contendo informações sobre as contas a pagar e as contas a receber e não há necessidade de utilização de controles paralelos das mesmas. O que significa que as informações que estão no sistema conferem exatamente com a realidade financeira da empresa. Essa afirmação pode ser verificada nos gráficos 9 e 10.

Com essas afirmações não haveria o porquê do sistema ERP utilizado nas empresas não trazer um fluxo de caixa com informações seguras para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões, mas conforme demonstrado no gráfico 8, alguns gestores não tem confiança suficiente nas informações disponibilizadas para utilizá-las na tomada de decisões. Essa falta de confiança pode estar ocorrendo devido a falta de conhecimento dos gestores para utilizar o sistema ERP implantado na empresa.

Com relação aos relatórios de conciliação bancária onde é demonstrado com exatidão o resultado financeiro da empresa, verifica-se no gráfico 9 que alguns gestores ficaram indecisos quanto a essa exatidão. Conforme já mencionado o sistema ERP utilizado na empresa disponibiliza relatórios das contas a receber e das contas a pagar demonstrando exatamente a situação financeira da empresa, isso significa que os relatórios de conciliação bancária não devem ser diferentes. Para essa análise pode-se utilizar à mesma afirmação com relação ao fluxo de caixa, essa indecisão pode ocorrer devido a falta de conhecimento dos gestores para utilizar o sistema ERP implantado na empresa e assim obter as informações necessárias.

Com relação a disponibilização de informações relacionadas aos Custos Fixos e Custos Variáveis, verifica-se que a maioria dos ERP's utilizados pelos gestores questionados, trazem todas as informações necessárias para se ter um bom controle dos mesmos, podendo ser pará-los inclusive por Centros de Custeamento. Já com relação às informações por modalidade de custeio, verifica-se que a maioria dos gestores questionados ficaram indecisos se o ERP disponibiliza essas informações. Essa afirmação pode ocorrer devido a não utilização por parte dos gestores dessas modalidades de custeio.

E com relação às informações disponibilizadas para análise dos resultados da organização, verifica-se que os ERP's utilizados nas organizações pesquisadas trazem todas as informações necessárias para a análise dos resultados e as informações disponibilizadas são confiáveis, ou seja, as informações disponibilizadas através do ERP aos gestores para análise dos resultados da organização condizem com a situação real da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o grande avanço da tecnologia e a globalização, há necessidade de um maior número de informações, devendo essas ser cada vez mais rápidas e precisas. Esse avanço está levando as empresas a buscarem soluções mais eficientes que possibilitem as decisões a serem tomadas nas organizações.

Os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) são uma das soluções apontadas neste trabalho, pois estes possibilitam analisar a empresa de forma sistêmica, não como várias partes de um todo, mas um sistema único repleto de interações.

Por meio do questionário aplicado em algumas empresas que utilizam sistema ERP, foi possível verificar que a utilização do mesmo trás bons resultados aos gestores da área contábil/financeira.

Verificou-se que a maioria das informações disponibilizadas pelos ERP's são utilizada com segurança nas tomadas de decisões por esses gestores, e que as informações que os gestores não consideram seguras suficientes, muitas vezes são por falta de conhecimento por parte dos mesmos da ferramenta utilizada na empresa.

Conclui-se que a percepção dos gestores da área contábil/financeira com relação às informações disponibilizadas por meio dos sistemas ERP para auxiliar no processo de tomada de decisões é muito boa e que os mesmos procuram utilizá-las da melhor forma possível para que as decisões tomadas sejam corretas.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria Margarida. **Como preparar trabalhos para Cursos de Pós Graduação: Noções práticas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge; **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

COLANGELO FILHO, Lucio. **Implantação de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning): um enfoque de longo prazo**. São Paulo: Atlas, 2001.

HABERKORN, E. **Teoria do ERP: Enterprise Resource Planning**. São Paulo: Makron Books, 1999.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de Metodologia Científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 23. Ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

MALHOTRA, Naresh k. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2007.

MARTINS, Gilberto de A. **Manual para Elaboração de Monografias e Dissertações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NORRIS, Grant. **E-Business e ERP: Transformando a empresa**. Tradução: Bazan Tecnologia e Linguística. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de P. R. de. **Sistemas de Informações gerenciais, estratégias táticas operacionais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade Informatizada: Teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1997.

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade informatizada: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clovis Luis. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise**. São Paulo: Atlas, 1998.

PADOVEZE, Clovis L. **Contabilidade Gerencial Um enfoque em sistema de informação Contábil**. São Paulo: Atlas, 2000.

POLLONI, Enrico G.F. **Administrando Sistemas de Informação**. São Paulo: Futura, 2000.

ROSINI, Marco Alessandro; PALMISANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

SLACK, Nigel. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1996.

PENDICE

QUESTIONÁRIO

DISPONIBILIDADE DE RELATÓRIOS

1. O ERP disponibiliza ao gestor da área contábil/financeira relatórios com informações sobre as contas a receber?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

2. O ERP disponibiliza ao gestor da área contábil/financeira relatórios com informações sobre as contas a pagar?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

3. O ERP disponibiliza todas as informações necessárias ao gestor da área contábil financeira para se ter um fluxo de caixa seguro auxiliando assim nas tomadas de decisões?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

4. O ERP disponibiliza relatórios de conciliação bancária demonstrando com exatidão o resultado financeiro da empresa?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

5. O ERP disponibiliza relatórios ao setor contábil/financeiro de Custos Fixos e Custos variáveis?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

6. O ERP disponibiliza relatórios de custos fixos e variáveis por centros de custeamento (Administração, Produção, Vendas, outros)?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

7. O ERP disponibiliza ao setor financeiro relatórios de despesas por departamentos facilitando assim o controle das mesmas?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

8. O ERP disponibiliza relatórios em mais de uma modalidade de Custeio, como por Absorção, variável e/ou ABC?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

9. O ERP disponibiliza relatórios de Balancetes Gerenciais com informações que auxiliam a tomada de decisões?

<input type="checkbox"/>				
Concordo	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo
Plenamente				Plenamente

10. Existem relatórios que o ERP não disponibiliza e que seriam de extrema importância para a tomada de decisões?

Sim

Não

Qual? _____

EXATIDAO DAS INFORMAÇÕES DISPONIVEIS NO ERP

11. Há necessidade de utilização de controles paralelos das contas a receber?

Concordo

Concordo

Indeciso

Discordo

Discordo

Plenamente

Plenamente

12. Há necessidade de utilização de controles paralelos das contas a pagar?

Concordo

Concordo

Indeciso

Discordo

Discordo

Plenamente

Plenamente

13. As informações sobre as contas a receber disponibilizadas pelo sistema ERP conferem realmente com a realidade financeira da empresa?

Concordo

Concordo

Indeciso

Discordo

Discordo

Plenamente

Plenamente

14. As informações sobre as contas a pagar disponibilizadas pelo sistema ERP conferem realmente com a realidade financeira da empresa?

Concordo

Concordo

Indeciso

Discordo

Discordo

Plenamente

Plenamente

15. O ERP disponibiliza informações confiáveis ao setor contábil/financeiro para a tomada de decisão, ou seja, as informações que estão no sistema condizem com a situação da empresa?

Concordo Concordo Indeciso Discordo Discordo
 Plenamente Plenamente

16. Existe a utilização de um sistema alternativo para análise dos resultados da organização?

Sim

Não

Qual? _____

17. O ERP traz todas as informações necessárias ao setor contábil/financeiro para análise dos resultados e tomadas de decisões?

Concordo Concordo Indeciso Discordo Discordo
 Plenamente Plenamente

18. Todas as informações e relatórios disponibilizados pelo ERP ao setor contábil/financeiro são utilizados nas tomadas de decisões?

Concordo Concordo Indeciso Discordo Discordo
 Plenamente Plenamente

FACILIDADE DE ACESSO AS INFORMAÇÕES

19. O ERP possui lançamentos em módulos separados o que facilita ao setor contábil/financeiro a localização de movimentações?

Concordo Concordo Indeciso Discordo Discordo
 Plenamente Plenamente

20. O ERP possui uma linguagem fácil podendo ser entendida por qualquer usuário?

- Concordo Plenamente
 Concordo
 Indeciso
 Discordo
 Discordo Plenamente

21. O ERP possui os módulos (recebimento, faturamento, financeiro, contabilidades, fiscal, manufatura etc) integrados gerando assim informações on line para a área contábil/financeira?

- Concordo Plenamente
 Concordo
 Indeciso
 Discordo
 Discordo Plenamente

DO RESPONDENTE

22. Formação Acadêmica

- Contabilidade
 Administração
 Engenharia ou Economia
 Outro _____

23. Pós Graduação

- Não
 Sim
 Se sim qual _____

24. Experiência profissional na área

- 1 Ano
 2 Anos
 3 Anos
 4 Anos
 Menos de 1 ano
 Mais de 5 anos

25. Experiência profissional na empresa

- 1 Ano
- 2 Anos
- 3 Anos
- 4 Anos
- Menos de 1 ano
- Mais de 5 anos

26. Porte da empresa

- Grande Médio Pequeno