UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

MATEUS AURELIANO JOVENTINO DA SILVA

A APLICAÇÃO DOS SISTEMAS INTEGRADOS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO EM CONCESSIONÁRIAS ALAGOANAS EM 2024

MACEIÓ – AL
2024

MATEUS AURELIANO JOVENTINO DA SILVA

A APLICAÇÃO DOS SISTEMAS INTEGRADOS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO EM CONCESSIONÁRIAS ALAGOANAS 2024

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Alagoas como um dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis

Orientadora: Profa. Érica Xavier de Souza

MACEIÓ – AL
2024

Catalogação na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

S586a Silva, Mateus Aureliano Joventino da.

A aplicação dos sistemas integrados como ferramenta na gestão de processos : um estudo em concessionárias alagoanas 2024 / Mateus Aureliano Joventino da Silva. – 2024.

[39] f. : il.

Orientadora: Érica Xavier de Souza.

Monografia (Trabalho de Conclusão Curso em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió.

Bibliografia: f. 34-35.

1. Contabilidade. 2. Sistemas ERP. 3. Gestão de processos. 4. Sistemas integrados. 5. Tomada de decisão. I. Título.

CDU: 65.012.123

MATEUS AURELIANO JOVENTINO DA SILVA

A APLICAÇÃO DOS SISTEMAS INTEGRADOS COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO EM CONCESSIONÁRIAS ALAGOANAS EM 2024

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovado em 29/05/2025

Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
gov.br ERICA XAVIER DE SOUZA
Data: 06/06/2025 11:15:24-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Ma. Erica Xavier de Souza (Orientadora)
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

Documento assinado digitalmente
gov.br PAULO SERGIO CAVALCANTE
Data: 06/06/2025 15:31:55-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profº Me. Paulo Sérgio Cavalcante (Examinador Interno)
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

Documento assinado digitalmente
gov.br MARCIA MARIA SILVA DE LIMA
Data: 06/06/2025 15:02:13-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Ma. Márcia Maria Silva de Lima (Examinador Interno)
Faculdade de Economia Administração e Contabilidade
Universidade Federal de Alagoas

DEDICATÓRIA

A jornada de construção deste Trabalho de Conclusão de Curso foi repleta de desafios, aprendizados e superações. Por isso, é com grande gratidão que dedico este espaço para reconhecer e agradecer àqueles que, de alguma forma, contribuíram para que esta etapa fosse concluída com êxito.

Em primeiro lugar, dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, por me conceder força, sabedoria e saúde para enfrentar cada etapa dessa caminhada. À minha família, pelo amor incondicional, apoio e incentivo nos momentos mais difíceis. Em especial, aos meus pais que sempre acreditou em mim e me mostrou valor do esforço.

Agradeço à minha orientadora, Érica Xavier, pela orientação segura, pela paciência e pela dedicação ao longo deste processo. Sua experiência, sugestões precisas e incentivo constante foram fundamentais para o amadurecimento deste trabalho e para minha evolução acadêmica e profissional.

À minha esposa, minha companheira de vida, Larissa Míria, que esteve ao meu lado nos momentos mais difíceis e nos mais vitoriosos. Obrigado por sua compreensão nas horas de ausência, por seu apoio emocional, por cada palavra de incentivo e por acreditar no meu potencial mesmo quando eu duvidava. Este trabalho também é seu.

.

Muito obrigado!

AGRADECIMENTOS

A Deus, fonte de toda sabedoria, força e inspiração, minha eterna gratidão. Foi pela Tua graça que cheguei até aqui. Em cada desafio, encontrei em Ti o amparo necessário. Nos momentos de incerteza, Tua presença me trouxe clareza e esperança. Sem Ti, nada disso seria possível. A Ti, toda honra e glória por mais essa conquista.

Agradeço, com carinho e respeito, à minha orientadora, Érica Xavier, pela paciência, profissionalismo e dedicação. Sua orientação foi essencial para que este trabalho fosse desenvolvido com seriedade, profundidade e qualidade. Suas contribuições e conselhos foram valiosos para meu crescimento acadêmico e pessoal.

Aos meus colegas e companheiros da área contábil, com quem compartilho o amor pela profissão e o desejo constante de crescimento. Foram muitas conversas produtivas, trocas de experiências e aprendizados que contribuíram significativamente para a construção deste conhecimento.

Aos professores do curso de Ciências Contábeis, meu mais sincero agradecimento. Cada um, com sua particularidade, contribuiu para a minha formação técnica, ética e crítica. Suas aulas e ensinamentos ultrapassaram os limites da sala de aula, despertando em mim o senso de responsabilidade e compromisso com a profissão contábil.

A todos que, direta ou indiretamente, estiveram presentes nesta trajetória, deixo minha gratidão. Este trabalho representa não apenas a conclusão de uma etapa acadêmica, mas também o reflexo da contribuição e apoio de todos vocês

Muito obrigado!

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar se os benefícios e resultados da utilização de sistemas integrados, aliados à contabilidade, em empresas do ramo de concessionárias na cidade de Maceió, Alagoas, podem ser uma ferramenta relevante para a gestão de processos e para o uso da informação contábil na tomada de decisão, bem como compreender a percepção dos gestores e proprietários acerca do tema. O ERP, traduzido como Planejamento de Recursos Empresariais (*Enterprise Resource Planning*), consiste no planejamento com base nos recursos disponíveis da organização. Quando corretamente aplicado, o sistema integrado ERP, como ferramenta de gestão de processos, pode proporcionar a consolidação e/ou o crescimento da empresa, garantindo a continuidade e a produtividade dos negócios. Isso evidencia a importância do ERP no contexto da gestão de processos. A metodologia utilizada teve abordagem qualitativa, com a aplicação de um questionário para a obtenção de dados do setor de concessionárias, abordando as atividades internas de execução, controle e manejo de informações para a tomada de decisão, além das insatisfações dos gestores e proprietários com a gestão de processos nas empresas analisadas. Diante do exposto, o estudo conclui que processos integrados a um sistema ERP podem ser uma ferramenta estratégica fundamental no atual cenário das concessionárias, considerando os resultados apresentados pela pesquisa e a correlação observada entre os dados obtidos.

Palavras-chave: Contabilidade, Sistemas ERP, Gestão de processos, Sistemas integrados, Tomada de decisão.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze whether the benefits and results of using integrated systems, combined with accounting, in companies in the dealership sector in the city of Maceió, Alagoas, can be a relevant tool for process management and for the use of accounting information in decision-making, as well as to understand the perception of managers and owners on the subject. ERP, translated as Enterprise Resource Planning, consists of planning based on the organization's available resources. When correctly applied, the integrated ERP system, as a process management tool, can provide consolidation and/or growth of the company, ensuring business continuity and productivity. This highlights the importance of ERP in the context of process management. The methodology used had a qualitative approach, with the application of a questionnaire to obtain data from the dealership sector, addressing the internal activities of execution, control and management of information for decision-making, in addition to the dissatisfaction of managers and owners with process management in the companies analyzed. In view of the above, the study concludes that processes integrated into an ERP system can be a fundamental strategic tool in the current scenario of dealerships, considering the results presented by the research and the correlation observed between the data obtained.

Keywords: Accounting, Decision making, ERP systems, Process management, Integrated systems.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fluxograma sistema ERP 20

Gráfico 1– Limitações dos sistemas ERP 29
Gráfico 2 - Prolemas com a utilização dos ERP 29
Gráfico 3 - Principais motivos para a implantação do sistema de planejamento de recursos empresariais 30

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definição das funções da Gestão Empresarial 16
Quadro 2 – Modulações Sistema ERP 21
Quadro 3 - Estudos Relacionados a temática 22
Quadro 4 - Mapeamento do Perfil dos Respondentes 28

LISTA DE ABREVIATURAS

ERP - *Enterprise Resource Planning* (Planejamento de Recursos Empresariais)

BMW - *Bayerische Motoren Werke* (Fábrica de Motores da Baviera)

ROI – Retorno sobre os investimentos

NF-e – Nota Fiscal Eletrônica

NFS-e - Nota Fiscal de Serviço Eletrônica

GAM – Gestão de arrecadação Municipal

PIS - Programa de Integração Social

COFINS - Contribuição para Financiamento da Seguridade Social.

SPEDS FICAIS - Sistema Público de Escrituração Digital Fiscal

DIRF - Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte

DCFT - Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais

EFD REINF – Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais

CNAB – Centro Nacional de Automação Bancária

CRM - *Customer Relationship Management* (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

TI - Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. 13
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA 13
1.2 OBJETIVOS 13
1.2.1 Objetivo Geral 13
1.3 JUSTIFICATIVA 14
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO 15
2 REFERÊNCIAL TEORICO 16
2.1 GESTÃO DE EMPRESAS 16
2.2 GESTÃO DE PROCESSAMENTO DE DADOS 17
2.3 CONTABILIDADE GERÊNCIAL 18
2.4 FLUXOS E MODULAÇÕES ERP 19
2.6 ESTUDOS ANTERIORES RELACIONADOS 22
3. METODOLOGIA 25
3.1 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO 25
3.2. UNIVERSO E AMOSTRA 25
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 26
3.4 ANÁLISE DOS DADOS 27
4. RESULTADOS E DISCURSÕES 28
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES 28
4.2 LIMITAÇÕES DOS SITEMAS INTEGRADOS 28
4.3 PRINCIPAIS MOTIVOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE RESCURSOS EMPRESARIAIS 30
4.4. MUDANÇAS PERCEBIDAS PELOS GESTORES QUANTO A INTEGRAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E O CONTROLE DE DADOS. 30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 32
REFERÊNCIAS 34

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho busca explanar sobre o uso de sistemas integrados, bem como a necessidade da informação para o sucesso das organizações. Todavia, ela deve ser fidedigna e estar disponível com qualidade, agilizando as rotinas empresariais e contábeis e proporcionando maior controle organizacional.

Uma das tecnologias mais utilizadas são os sistemas de gestão empresarial que fornecem uma visão geral sobre a empresa, sendo possível controlar departamentos da empresa de forma integrada, oferecendo aos gestores dados e informações que facilitam o processo de tomada de decisão, sejam em fatores internos à empresa, como controle de estoque e produção, ou em fatores externos, como fornecedores, clientes e concorrentes.

O presente trabalho é suportado por um estudo de benefícios que a gestão adquire ao utilizar um sistema ERP, e também melhorias em processos de tomada de decisão; aumento da produtividade e da confiabilidade de informações úteis para a gestão, com base em um questionário apresentado para pesquisa.

No cenário atual, tendo em vista a necessidade de obter informações fidedignas para tomada de decisão, é importante uso dos sistemas integrados nas concessionárias onde se trabalha com revenda de mercadorias e prestação de serviço sendo necessária toda integração entre os atos de entrada venda e prestação de serviços.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As barreiras existentes ao gerir processos, controlar informações e principalmente mensurar o impacto negativo que a falta da informação pode provocar pela ausência de um sistema integrado bem como o mal gerenciamento de dados pode impactar na tomada de decisão. Nesse viés, este estudo buscará responder a seguinte problemática: **quais as implicações que a não utilização de sistemas integrados proporcionam na gestão de processos e no controle de dados das concessionárias alagoanas?**

1.2 OBJETIVOS

Na próxima seção serão apresentados os objetivos do trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do trabalho é investigar as implicações que a não utilização de sistemas integrados proporcionam na gestão de processos e no controle de dados das concessionárias alagoanas.

1.2.2 Objetivos específicos

Buscando atingir o objetivo geral foram elaborados os seguintes objetivos específicos

a) Abordar as limitações dos sistemas integrados;
b) Investigar os principais motivos para a implantação do sistema de planejamento de recursos empresariais;
c) Demonstrar as mudanças percebidas pelos gestores quanto a integração entre os processos e o controle de dados.

1.3 JUSTIFICATIVA

A decisão de abordar; a aplicação dos Sistemas Integrados como ferramenta na gestão de processo através de um estudo em Concessionárias Alagoanas vem da importância desse assunto no cenário empresarial e contábil brasileiro.

Como exemplo, podem-se observar alguns estudos abaixo relacionados, taxa de sobrevivência e continuidade das empresas no mercado brasileiro onde é notório o grande número de empresas que não conseguem sobreviver sem o uso dos sistemas integrados para gerir os processos (SEBRAE, 2024).

Segundo estudo realizado pelo SEBRAE (2024), a partir das bases de dados da Receita Federal do Brasil (RFB) e de pesquisas de campo realizadas entre 2018 e 2021, entre as empresas fechadas em 2020, verificou-se que o planejamento do negócio deficiente, onde muitos deixaram de levantar informações relevantes para criar o negócio, o que leva ao viés da necessidade do controle de dados para geração da informação e um planejamento saudável para a entidade.

De acordo com a pesquisa do SEBRAE (2024), com o título “Causa Mortis: O sucesso e fracasso das empresas nos primeiros 5 (cinco) anos de vida”, realizada em 2014, 62% das causas de “morte” em empresas estão relacionadas a gestão empresarial em relação a busca por atualizações com respeito as tecnologias do mercado. Através da correta aplicação das práticas de gestão de recursos financeiros, pode-se obter a consolidação e/ou crescimento da empresa, garantindo a continuidade dos negócios e nisto percebe-se a importância do uso dos sistemas integrados como ferramenta aliada a gestão de processos.

Segundo um estudo realizado por Schmitt (2024) a implantação de um sistema ERP provoca mudanças nos processos técnicos e administrativos de uma organização, na sua filosofia de gestão e, consequentemente, nas atividades. Este trabalho busca compartilhar o entendimento no qual o sistema integrado pode e deve ser utilizado como ferramenta aliado a gestão de processos sua capacidade de melhorar todo procedimento executado, interpelar as limitações dos sistemas integrados, inquirir os motivos para implantação do sistema de planejamento de recursos empresariais.

Igualmente, o estudo apresentado por Schmitt (2024), busca mostrar sua padronização de informação, sua capacidade de armazenar dados e oferecer recursos para obtenção de informações necessárias ao item em questão. Obtendo também benefícios de apoio à decisão oferecendo ao gestor agilidade, aumento de produtividade e confiabilidade na disponibilização de informações, permitindo a tomada de decisão de forma integrada, bem como: a disponibilização de ferramentas, a redução de tarefas, a eliminação de perda de documentos.

Ainda segundo Schmitt (2024), a difícil implantação devido à parametrização das informações, à resistência dos usuários ou à cultura da empresa, exigiu conscientizar todos os setores sobre a importância do projeto para a qualidade dos dados.

1.3.1 Contribuição da Pesquisa

Esse estudo contribui para um maior entendimento acerca dos sistema integrado como ferramenta na gestão de processos, oferecendo aos gestores dados e informações que facilitam o processo de tomada de decisão.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está dividido em cinco capítulos; o primeiro capítulo aborda a introdução, problema e objetivo geral e específicos e a justificativa, o segundo capítulo apresenta a discussão acerca da temática da aplicação dos sistemas integrados como ferramenta na gestão de processos: um estudo em concessionárias alagoanas; o terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada no estudo, os procedimentos metodológicos, o instrumento de coleta de dados; o quarto capítulo apresenta os resultados encontrados, por fim o quinto e último capítulo trata da conclusão e das considerações finais do estudo.

2 REFERENCIAL TEORICO

Este capítulo apresenta o embasamento teórico, discorrendo sobre: gestão de empresas, gestão de processo de dados, contabilidade gerencial, fluxos e modulações ERP.

2.1 GESTÃO DE EMPRESAS

Gestão de empresas refere- se ao conjunto de procedimentos e ações destinados a gerenciar e coordenar recursos organizacionais para atingir objetivos específicos.

Esse processo abrange uma série de funções fundamentais, incluindo funções de planejamento, organização, direção e controle.

O quadro 1 apresenta a definição dos principais aspectos da gestão empresarial que, segundo Souza (2025), são o planejamento, a organizçaão, a direação e o contole..

Quadro 1 – Definição das funções da Gestão Empresarial

Funções	Definição
Planejamento	É o processo de definição de metas e criação de estratégias para alcança-las. Um bom plano permite que as empresas se preparem para os desafios futuros e supere desafios e aproveitem oportunidades
Organização	Refere-se à estruturação dos recursos da empresa, incluindo a alocação de tarefas e responsabilidades.
Direção	Liderar e motivar a equipe para que trabalhem em conjunto em direção aos objetivos estabelecidos
Controle	Consiste em verificar o desempenho da empresa em relação aos objetivos planejados, realizando ajustes quando necessário.

Fonte: Souza (2025)

Para Drucker (2024) “A prática da Gestão” e “Gestão: Tarefas, Responsabilidades, Práticas” o que se resume a gestão de empresas, onde, frequentemente enfatizava que a gestão é uma prática baseada em princípios observados na operação das organizações e na interação humana

Para Drucker (2024) a gestão é como:

> Processo que envolve a organização de pessoas e recursos para atingir objetivos específicos. A gestão não é apenas uma função, mas uma prática contínua que se baseia em habilidades e técnicas específicas. Referem-se ao conjunto de atividades e responsabilidades envolvidas na administração e supervisão de uma organização para garantir que ela funcione de forma eficaz e eficiente.

Já Mintzberg (2010) propõe uma abordagem mais prática e menos prescritiva à gestão. Ao contrário da visão de Drucker (2024), que foca em eficácia e objetivos organizacionais claros,

Mintzberg (2010) elaborou um modelo de gestão que busca explicar a dinâmica e os papéis inerentes à função gerencial, sem considerar a gestão como simplesmente controle – como pensava (Fayol, 1989).

Portanto, para Mintzberg (2010) a gestão é um equilíbrio entre arte, ciência e prática: arte, porque envolve intuição e julgamento; ciência, pois requer análise e dados; e prática, pois se realiza no cotidiano da organização. Seu modelo de gestão abrange categorias principais como papéis Interpessoais, envolver uma interação social, o trabalho em equipe e a liderança. O gestor precisa ser um modelo e uma inspiração para sua equipe.

Diante do exposto, portanto, o objetivo principal de gerenciar uma empresa é alcançar os objetivos propostos, maximizar a eficiência dos processos e garantir a sustentabilidade e o crescimento da organização.

Quando se trata de gestão empresarial é relevante ressaltar as teorias clássicas tendo como base “pai da administração científica” conforme exposto Taylor (1911) focou na eficiência do trabalho e em otimizar os processos produtivos. Taylor (1911) acreditava que a eficiência no trabalho poderia ser significativamente aumentada por meio do uso de métodos científicos para estudar e melhorar os processos de trabalho. Isso inclui uma análise detalhada das tarefas e a aplicação de práticas baseadas em dados e observação seu trabalho é detalhado em "Princípios da Administração Científica” (Taylor, 1911).

É possível aprofundar este estudo através da visão de (Fayol, 1989) onde o mesmo desenvolveu a teoria administrativa que enfatiza a importância dos princípios e funções da administração, como planejamento, organização, comando, coordenação e controle. Visão semelhante à de Taylor (1911) em seu trabalho "Administração Geral e Industrial". O autor busca interpretar as funções e obrigações de um administrador perante a sociedade que nos rodeia.

Diante disso, é nítida a importância da administração, visando a organização e o aprimoramento das ferramentas de trabalhos bem como os sistemas integrados e a gestão dos processos, ambas as teorias expostas, buscam racionalizar e padronizar a eficiência das operações, divisão de trabalho e especialização dos operários.

2.2 GESTÃO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

A gestão de dados é uma parte da administração de sistemas de informação, que se concentra na coleta, organização, armazenamento e distribuição de dados para apoiar a tomada de decisões e a operação da empresa.

Albertin (1996) enfatiza a importância de uma abordagem estruturada para a gestão de dados. Ele destaca que uma gestão eficaz de dados não apenas apoia a operação cotidiana, mas também contribui para a tomada de decisões estratégicas.

Foina (2001) pode ser associado à gestão de dados através de sua definição do design de bancos de dados: "A gestão de dados envolve a modelagem e estruturação de dados de forma a refletir com precisão as relações e entidades do mundo real, facilitando a organização e o acesso eficiente à informação para resistir a operação e análise dentro das organizações."

Portanto, diversas teorias e abordagens podem ser aplicadas para entender e aprimorar a gestão de processos de dados.

2.3 CONTABILIDADE GERENCIAL

Na contabilidade gerencial o foco é na provisão de informações financeiras e não financeiras para auxiliar gestores a tomar decisões estratégicas. Essa área inclui diversas teorias e conceitos que são fundamentais para entender como a contabilidade pode suportar a tomada de decisões dentro das organizações.

Conforme Tostes e Vieira (2018, p.08);

> A Contabilidade Gerencial tem por objetivo utilizar as ferramentas da Contabilidade para a tomada de decisões dentro de uma organização – seja ela uma empresa comercial ou industrial, seja uma instituição sem fins lucrativos. As organizações podem ser divididas em grupos como exemplo um desses grupos é a empresa privada organizada para produzir lucro sob a forma de sociedades anônimas, de participação limitada, microempresa ou sociedades civis.

Outrossim, como referência Eliseu Martins e Sérgio de Iudícibus com sua obra “Contabilidade de custos” publicado pela primeira vez em 1987, com diversas edições revisadas e atualizadas ao longo dos anos; ele aborda temas como a informação para a tomada de decisão, controle e avaliação de desempenho, custeio, orçamento, e análise de investimentos, entre outros. Muitos dos pontos teóricos mencionados anteriormente são discutidos nesta obra, que é amplamente utilizada em cursos de contabilidade linha diretamente ligados ao uso de ferramentas como o sistema integrado aliado a gerir os processos. (Martins; Iudícibus, 1987)

2.3.1 INSTRUMENTOS DE SUPORTE À CONTABILIDADE GERENCIAL

Dentre os instrumentos que dão suporte à contabilidade gerencial existe uns que são primordiais como custo: padrão; custo baseado em atividades; método de orçamento RKW;

orçamento de capital; descentralização, conforme pesquisa realizada por Santos, Bennert, Figueiredo, Beuren (2025).

Da mesma forma, têm-se os índices utilizados para mensuração dos retornos sobre investimentos e as margens agregadas a cada tipo de produtos ou serviços.

Onde o *Return on Investment* - ROI, por meio desse indicador, é possível saber quanto dinheiro a empresa está ganhando (ou perdendo) com cada investimento realizado. Já a Margem de Contribuição - MC, é um indicador financeiro que mostra o valor que sobra após descontar os custos variáveis das receitas de vendas. É uma das bases para calcular o ponto de equilíbrio de uma empresa, que é o mínimo que a empresa precisa faturar para não ter prejuízos.

2.4 FLUXOS E MODULAÇÕES ERP

Os fluxos e modulações no contexto de sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP) são termos relacionados à forma como as informações fluem e são organizadas dentro desses sistemas, e como eles são ajustados para atender às necessidades específicas das organizações.

O fluxo de dados em um ERP reflete como diferentes módulos (como finanças, vendas, estoque, etc.) trocam informações para suportar as operações empresariais.

Outrossim, é possível observar que a integração de sistemas é um tema central em ERP, pois os fluxos de informações precisam ocorrer de maneira integrada entre os diversos módulos. O Sistema de informação nas empresas - gestão do fluxo de informação, sistemas de Informação reúnem, armazena, processam e possibilitam absorver informações que sejam relevantes em uma organização, de forma que esta informação seja útil, acessível e disponível aos gestores.

A implementação deve ser de acordo com a estratégia de negócio, sendo necessário que os gerentes e a alta direção responsáveis pelas definições de estratégias de negócios conheçam a Teoria da informação - TI e saibam seu potencial, e vantagens que podem trazer.

Nesse sentido, a tecnologia da informação na gestão empresarial se relaciona diretamente com os interesses do estratégico das empresas através de troca e informações para transformar em dados, possibilitando os gestores a tomarem decisões importantes para empresas.

Na prática, muitas vezes disponibilidade e precisão são características adversas, pois uma informação altamente precisa necessita de tempo para estar disponível, sendo assim a qualidade geral de um sistema de informação é resultado da dosagem correta de precisão e velocidade.

Os sistemas podem ser definidos como um conjunto de elementos ou subsistemas que dinamicamente inter-relacionados desenvolvem uma função ou atividade para atingir

determinados objetivos. E o ERP tem como foco e diferencial a integração de dados e informações de diversos setores em um sistema único, segue demonstração do fluxo.

Os processos e a cadeia produtiva começaram a despertar interesse da alta administração, os sistemas ERP estão em contínua evolução, e em pouco tempo constituiu-se o surgimento do MRP3 – *Material Requirements Planning*, logo após o MRPII4 – *Manufacturing Resources Planning*, chegando ao *Enterprise Resource Planning* – ERP (Stair, 1998).

Fornecem rastreamento e visibilidade de forma global da informação e de qualquer setor da empresa e de sua cadeia de suprimentos (Chopra; Meindl, 2004). Bem estruturado disponibilizando todas as informações necessárias para a tomada de decisão gerencial o ERP facilita o controle da gestão de um empreendimento como um todo (Corrêa, 2007).

Atualmente, para as empresas se manterem no mercado uma das principais estratégias a ser utilizada diante da exigência atual de rapidez na tomada de decisão tem sido a utilização de ferramentas de TI, especialmente softwares como no caso dos ERP. É acreditado que a implantação desses sistemas influencia no relacionamento da empresa com os clientes e fornecedores (Saccol, 2010).

O fluxo apresentado na figura 01, a seguir, destaca a interconectividade entre os módulos fiscal, financeiro, comercial, estoque, produção e Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM). A estrutura modular do ERP segue uma abordagem estratégica que fortalece o controle gerencial e a tomada de decisões, otimizando processos financeiros, produtivos, comerciais e de relacionamento com clientes. Esse tipo de sistema é importante para empresas que buscam melhorar sua competitividade e eficiência operacional.

Figura 1 – Fluxograma sistema ERP



Fonte: Elaborado por DBM Software, 2024.

No quadro 02, é exposta a descriminação das modulações dos sistemas integrados ERP e suas diferentes funções na realização dos processos; tanto para empresas do ramo de comércio quanto indústria, substituindo ou até diminuindo o uso do controle das informações via planilhas improvisadas, evitando assim, um processo desorganizado e suscetível a erros, ou utilizam sistemas de gerenciamento básicos que não atendem as demandas de organização e gestão e de todo o processo de produção.

Quadro 2 – Modulações Sistema ERP

Módulos	**Descrição**
Módulo Fiscal (Marrom)	➢ Responsável pela geração de documentos fiscais. ➢ Inclui emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (NFS-e), Gestão de Arrecadação Municipal (GAM). ➢ Realiza o controle de impostos (PIS/COFINS) e substituições tributárias, garantindo conformidade com os movimentos. Bem como geração de arquivos referentes as obrigações fiscais (SPEDS FICAIS, DIRF, DCFT, EFD REINF)
Módulo Financeiro (Roxo)	➢ Registro de documentos e compromissos financeiros ➢ Permite o controle de cheques, contas a pagar e receber, fluxo de caixa e movimentação. ➢ Boleto CNAB, facilitando a integração.
Módulo Comercial (Verde)	➢ Controle de operações de vendas, orçamentos e definição de preços. ➢ Garante a gestão de devoluções, consignação de saída e controle de venda

	controle de vendedores e comissões.
Módulo de Estoque (Vermelho)	➢ Foca na gestão de suprimentos e entrega de materiais. ➢ Permite o controle de compras e pedidos, requisições e consumo de matéria-prima. ➢ Inclui funcionalidades para entrega manual, consignação de entrada e cotação de insumos.
Módulo de Produção (Laranja)	➢ Gerência de ordens de produção, ritmo de produção, composição de produtos e quantidade produzida. ➢ Facilita o controle de fornecedores e comissões ligadas à produção.
Módulo CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente (Azul)	➢ Voltado para a gestão do relacionamento com o cliente. ➢ Permite acompanhar relatórios de status, qualidade de atendimento, sugestões e sugestões. ➢ Inclui o cadastro de clientes, expedição de pedidos e histórico de interações

Fonte: Elaborado pelo autor baseado no Fluxograma sistema ERP (Vide figura 1, p. 21)

Análise do Fluxo do Sistema ERP – visto o discorrer de cada módulo do fluxo é notável a interação entre todos os setores das entidades, em um único sistema, integrando informações de forma instantânea, viabilizando a agilidade para obtenção das informações.

2.6 ESTUDOS ANTERIORES RELACIONADOS

Esta seção aborda estudos relacionados ao tema deste trabalho, os quais nortearam a elaboração da problemática e objetivos propostos.

Os estudos encontrados exploraram a implementação de sistemas ERP (*Enterprise Resource Planning)* no contexto de concessionárias de veículos, discutindo como essas ferramentas afetam a eficiência operacional, e a integração de processos e a gestão da empresa. (vide quadro 3)

Quadro 3 - Estudos Relacionados a temática

Autor Ano	Título	Fonte
DRUCKER, Peter	Implementação de Sistemas ERP em Concessionárias de Veículos: Um Estudo de Caso	Revista de Gestão Empresarial
Silva, M. R., & Santos, L. F. (2020).	Impacto dos Sistemas Integrados na Gestão de Concessionárias Automotivas	Revista de Tecnologia e Gestão
K. Ganesh, Sanjay Mohapatra, S.P. Anbuudayasankar, P. Sivakumar (2016)	*Enterprise Resource Planning: Fundamentals, Implementation, and Issues*	Livro
Wood Jr & Caldas (2000)	Pesquisa sobre a adoção e implementação de ERP	Pesquisa
Albertin, (2001)	Valores estratégico dos projetos de tecnologia de informação.	Resvista de Administração de Empresas.

Fonte: Pesquisa Bibliográfica, 2024**.**

A implementação de ERP em empresas do setor automotivo, com possíveis paralelos para concessionárias, envolve entender como os sistemas ERP são utilizados para integrar e gerenciar diferentes processos dentro das empresas automotivas e como essas práticas podem ser adaptadas para concessionárias.

Pode-se entender que o mesmo é o guia que abrangente para ajudar na análise integração de processos. Os sistemas ERP visam integrar todos os processos empresariais, como finanças, recursos humanos, gestão de estoque, compras e vendas, em um único sistema. Eficiência operacional; melhorar a eficiência e reduzir redundâncias e erros operacionais através de uma plataforma unificada. A tomada de decisão baseada em dados; fornece dados em tempo real e análises para apoiar a tomada de decisões estratégicas. (Oliveira, 2018)

Com as aplicações supracitadas, são notáveis os benefícios tais como; Visibilidade e Controle: Melhoria na visibilidade dos processos e controle mais eficaz das operações. Redução de Custos: Diminuição dos custos operacionais e administrativos devido à automação e aperfeiçoar os processos. Melhoria na Coordenação: Melhor coordenação entre diferentes departamentos e melhor gestão da cadeia de suprimentos.

É indispensável a informação para o sucesso das organizações, todavia ela deve ser fidedigna e estar disponível com qualidade, agilizando as rotinas contábeis e empresariais e proporcionando maior controle organizacional.

Uma das tecnologias mais utilizadas são os sistemas de gestão empresarial que fornecem uma visão geral sobre a empresa, sendo possível controlar departamentos da empresa de forma integrada, oferecendo aos gestores dados e informações que facilitam o processo de tomada de decisão, sejam em fatores internos à empresa, como controle de estoque e produção, ou em fatores externos, como fornecedores, clientes e concorrentes.

Numa pesquisa sobre a adoção e implementação de Sistemas ERP, realizada por Wood Jr e Caldas (2000), as razões podem ser reais ou substantivas e institucionais. As principais razões para a implementação de Sistemas ERP entre as dez empresas industriais pesquisadas por estes autores são: integração de processos e informações (95%) que é uma razão substantiva; seguida pelo acompanhamento da tendência do mercado (90%) que é uma razão institucional.

As empresas se relacionam entre si e com o mundo exterior através de trocas de produtos e informações, valiosas para a gestão empresarial de forma correta no momento oportuno,

permitindo levar os gestores a tomarem decisões importantes para empresas, que estejam preparadas e capacitadas a utilizar sistemas de informações que auxiliam e facilitam essa tomada de decisão.

Para uma informação ser considerada de qualidade deverá estar disponível sempre que necessária, e com alta precisão. Na prática, muitas vezes disponibilidade e precisão são características adversas, pois uma informação altamente precisa necessita de tempo para estar disponível, sendo assim a qualidade geral de um sistema de informação é resultado da dosagem correta de precisão e velocidade.

E sua implementação deve ser de acordo com a estratégia de negócio e coerente com o uso de TI (Albertin, 2001). Afirma que é necessário que os gerentes a alta direção responsáveis pelas definições de estratégias de negócios conheçam a TI e saibam seu potencial, e vantagens que podem trazer.

A expectativa é que o ERP melhore todo procedimento executado, mas o *software* por si só não resolve problemas relacionados à falta ou não cumprimento de procedimentos internos. Ele padroniza o sistema de informação, armazenam dados e oferece recursos para obtenção de informações necessárias ao item em questão benefícios de apoio à decisão oferecendo ao gestor agilidade, aumento de produtividade e confiabilidade na disponibilização de informações, permitindo a tomada de decisão de forma integrada, bem como: a disponibilização de ferramentas, a redução de tarefas, a eliminação de perda de documentos.

A difícil implantação devido à parametrização das informações, à resistência dos usuários ou à cultura da empresa, exigiu conscientizar todos os setores sobre a importância do projeto para a qualidade dos dados.

.

3. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos e instrumentos metodológicos que foram utilizados nesse estudo, a fim de responder à problemática.

3.1 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Trata-se de estudo com abordagem qualitativa, diante do fato de obter resultados sobre o assunto a ser tratado. Através desses resultados é possível visualizar, dentro do grupo e setor entrevistado, dados estatísticos sobre a gestão de processos e como os sistemas ERP pode ser uma ferramenta estratégica para as empresas, das quais seus gestores foram entrevistados.

Sobre a natureza do objetivo do estudo, a pesquisa é classificada como descritiva, realizada por meio de pesquisa de levantamento, e tem como objetivo encontrar e trazer descrições de determinada população, utilizando-se de técnica padronizada para a coleta de dados (Gil, 2018). VIRGULAS

Por isto, busca-se descrever as utilidades dos sistemas ERP, aliado à contabilidade e utilizado como ferramenta estratégica para os gestores, confrontando as informações levantadas com as bases teóricas apresentadas neste trabalho.

Esta pesquisa também se enquadra como pesquisa bibliográfica tendo como base "Princípios da Administração Científica". (Taylor, 1911) e "Administração Geral e Industrial" (Fayol, 1989)

A pesquisa quanto ao procedimento foi conduzida por meio de um levantamento (survey), utilizando questionários estruturados como instrumento principal de coleta de dados. Essa técnica permite reunir informações diretamente dos participantes de forma sistemática e padronizada, Segundo Gil (2009), o *survey* é amplamente utilizado para investigar opiniões, atitudes e práticas sobre um tema específico, sendo ideal para o objetivo deste estudo.

3.2. UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa é composto por 23 concessionárias da cidade de Maceió, Alagoas sendo entrevistados contadores, diretores e gestores das, em setembro de 2024. QUANTOS?

Para a realização do estudo foram selecionadas concessionárias de veículos automotivos de 04 rodas autorizados por marca dos veículos. O Sindicato dos Concessionários de Veículos do Estado de Alagoas – SINCODIV informou que há um total de 53 empresas sindicalizadas.

(SINCODIV, 2025)

Não obstante, dentre o total supracitado 29% (15) correspondem a filiais da mesma marca autorizada de veículos automotivos 04 rodas e outros 29% (15) correspondem a distribuidores de motocicletas autorizadas por marca, que não fará parte desta pesquisa, pois o presente estudo se designa as concessionárias de veículos automotivos de 04 rodas como representantes autorizados das marcas.

Diante disso, o estudo apresenta como universo o montante de 23 concessionárias autorizadas. Já a amostra total de 08 concessionárias, onde houve 08 respondentes representantes de 08 concessionárias. Vinculados as seguintes marcas: Renault,Volvo, Ford, Audi, Peugeot, Citroen, Volkswagen e Chevrolet.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para coletar os dados primários foi elaborado um questionário estruturado, desenvolvido exclusivamente para este estudo e aplicado por meio da plataforma *Google Forms*.

O questionário foi elaborado buscando evidenciar como o sistema ERP se comporta em aperfeiçoar e auxiliar nas práticas organizacionais e contábeis, o questionário foi estruturado em 16 questões, organizadas em quatro seções principais:

- **Identificação do respondente**: coleta de informações perfil dos respondentes, como gênero, função, tempo na função, idade, formação acadêmica;
- **Conhecimento sobre o ERP**: motivação que levou o gestor a utilizar o sistema, principal problema ao utilizar o sistema;
- **Utilização do ERP**: investigação sobre quais as áreas mais impactadas; e
- **Tomada de decisão**: estudo da relação entre o a utilização do sistema e os processos decisórios dos gestores na precificação.

O questionário foi encaminhado no *Google forms*, para que os entrevistados pudessem explanar abertamente sobre suas visões e opiniões não os limitando a alternativas prontas. Foi utilizado para análises tanto perguntas fechadas com foco no objetivo como perguntas abertas para que os mesmos pudessem discorrer sobre o tema, conforme respostas ao questionário, além de estatística descritiva. Assim, será feita uma análise dos dados adquiridos, para que se possa evidenciar e apontar os principais pontos de questionamento principal da pesquisa.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados após coletados foram tratados com as ferramentas disponibilizadas no pacote Office e apresentados na forma de quadros, gráficos e foi realizada uma análise do conteúdo com os seguintes resultados e discussões.

4. RESULTADOS E DISCUSÕES

Este capítulo apresenta os resultados e discusões deste estudo, cujo objetivo foi investigar as implicações que a não utilização de sistemas integrados proporcionam na gestão de processos e no controle de dados das concessionárias alagoanas.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Os respondentes da pesquisa pertencem a diferentes funções dentro das concessionárias, tais como: Gerente de TI, Diretor Administrativo/Financeiro, Gerente Contábil, Controller e supervisores dos setores. Abrangendo cargos administrativos, contábeis e gerenciais, com tempo de atuação na área entre 1,5 anos a 20 anos de atuação na área. A faixa etária dos participantes varia de 29 a 65 anos. A distribuição por gênero foi equilibrada 50% (4) masculino e 50% (4) feminino.

Quanto à formação acadêmica, todos possuem ensino superior completo, com formação predominantemente em administração e ciências contábeis, e uma significativa quantidade de respondentes com pós-graduação. (Vide quadro abaixo)

Quadro 4 - Mapeamento do Perfil dos Respondentes

Categoria	Descrição	Quantidade	%
Gênero	Masculino	4	50%
-	Feminino	4	50%
Função na Concessionária	Gerente de TI	1	12,5%
-	Supervisora	1	12,5%
-	Supervisora Contábil	1	12,5%
-	Diretor Adm/Financeiro	1	12,5%
-	Gerente Contábil	1	12,5%
-	Contador	1	12,5%
-	Gerente de Vendas	1	12,5%
-	Controller	1	12,5%
Tempo na Função	1 ano e 4 meses até 20 anos		-
Idade	29, 33, 34, 43, 52, 65 anos		-
Formação Acadêmica	Administração	2	25%
-	Ciências Contábeis	1	12,5%
-	Contador	2	25,00%
-	Pós-graduação (diversas áreas)	3	37,5%

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2024)

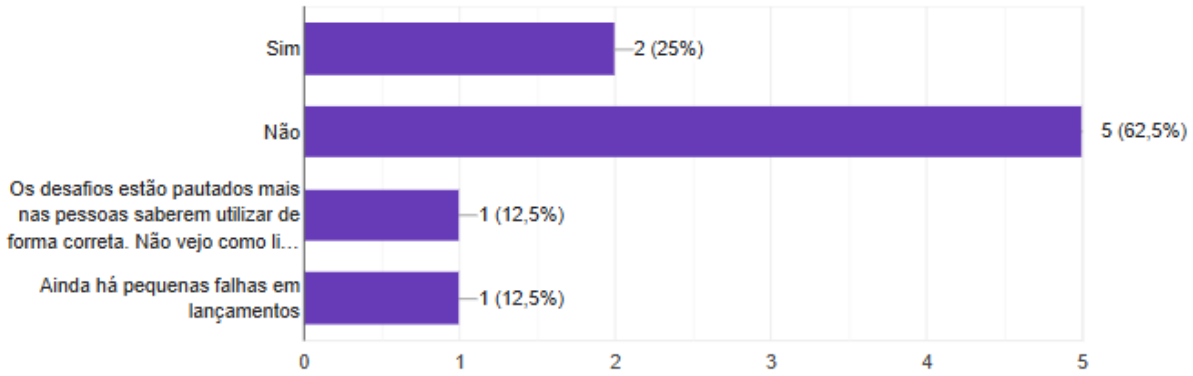
4.2 LIMITAÇÕES DOS SISTEMAS INTEGRADOS

Mediante a pesquisa realizada foi obtido que 12,5% (1) dos entrevistados concordam com a existência de limitações, bem como falhas nos lançamentos integrados, e 12,5% nos desafios

mais nas habilidades necessárias para o uso do sistema.

Dando maior embasamento aos resultados obtidos em paralelo aos problemas existe as limitações que estão atreladas a problemática sendo a mesma, pautada na falta de preparo técnico para utilização do sistema;

Gráfico 1– Limitações dos sistemas ERP

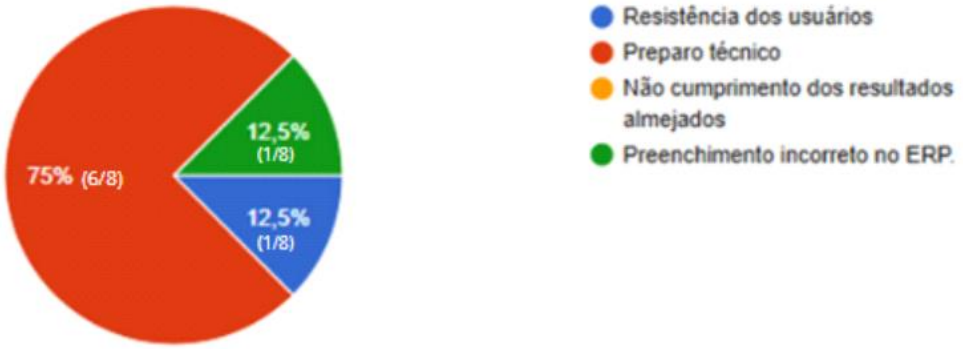


Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2024)

4.3 PROBLEMAS COM A UTILIZAÇÃO DOS ERP

Buscou-se investigar se ao utilizar o ERP há algum problema ou limitação, de acordo com 6 (75%) dos respondentes o principal problema corresponde ao "preparo técnico dos usuários", seguido pela **resistência dos usuários** e pelo **preenchimento incorreto no ERP** (ambos com 12,5%). Isso demonstra que, embora o sistema seja uma ferramenta poderosa, seu pleno aproveitamento depende de treinamentos adequados e maior familiarização dos colaboradores. (Vide gráfico 02)

Gráfico 2 - Prolemas com a utilização dos ERP



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2024)

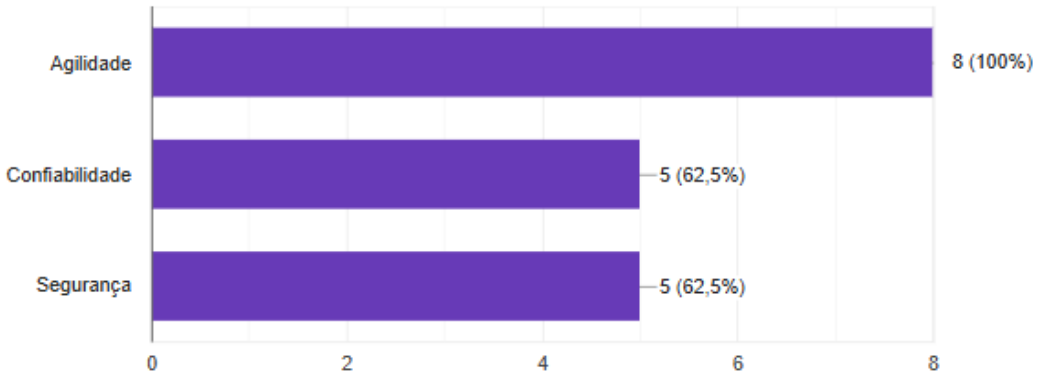
A metodologia qualitativa adotada baseou-se em um questionário respondido por 08 gestores de diferentes setores de uma amostra das concessionárias alagonas, em visita técnica à mesma, sobre a sua experiência na utilização do sistema ERP.

4.4 PRINCIPAIS MOTIVOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE RESCURSOS EMPRESARIAIS

O principal motivo para utilização do sistema é a agilidade nos processamento dos dados e na obtenção de informação rápida, a integração entre os módulos e a capacidade de registrar valores a pagar e a receber de forma automática mediante aos registros de notas fiscais e emissão de notas de venda, de forma instantânea.

Conforme pesquisa realizada com uma amostra das concessionarias alagoas foi constatada que todos optam em usar os sistemas pela agilidade do processamento de dados, sendo outros motivos como; confiabilidade e segurança.

Gráfico 3 - Principais motivos para a implantação do sistema de planejamento de recursos empresariais



Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2024)

Isso indica que as empresas buscam, principalmente, otimização de processos e redução de erros operacionais ao adotar sistemas integrados.

4.5. MUDANÇAS PERCEBIDAS PELOS GESTORES QUANTO A INTEGRAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E O CONTROLE DE DADOS

Observou-se que o ERP é importante para a gestão empresarial. Os motivos justificáveis para implantação do mesmo é a agilidade, confiabilidade e segurança no processamento dos dados. Não obstante, não dispensa o fato de haver desafios para a efetivação dos sistemas ERP o principal entrave se encontra na resistência dos usuários ou problemas com a obtenção de

informação fidedigna.

Buscou-se saber se durante a vivência como gestor qual foi a principal mudança no seu desempenho tendo como aliado os sistemas ERP. Segue a fala de um dos entrevistados

> "Fluidez no trabalho, informações mais rápidas e maior facilidade na tomada de decisão."
> (Entrevistado, n.03, Setembro 2024)

Procurou-se saber a opinião dos respondentes quanto aos próximos passos para melhorar a aplicação dos sistemas integrados na gestão de processos. De acordo com a maioria é necessário fazer um trabalho educativo conscientizando a todos sobre as vantagens da implantação do sistema, de modo a nortear os usuários da grande valia da utilização do mesmo.

Buscou-se, durante a pesquisa, identificar quais os problemas podem ser evitados com uso do sistema integrado ERP, em síntese, para os entrevistados, tem-se:

Aperfeiçoar processos, tomada de decisão, aumento de produtividade, integração entre departamentos, confiabilidade da informação e atendimento às legislações. É possível configurar características de clientes apresentadas em procedimentos e permitir à empresa oferecer melhor tratamento e obter melhor controle de seus clientes. (Pesquisa de Campo, 2024)

Procurou-se saber a opinião dos respondentes quanto aos próximos passos para melhorar a aplicação dos sistemas integrados na gestão de processos, um dos respondentes comentou que seria necessário treinamentos para conhecer o potencial do sistema.

> "Todo sistema é necessário contínuo treinamento, principalmente em setores onde há rotatividade de colaboradores. O que poderia melhorar em todos os ERP seria um padrão de treinamento periódico das funcionalidades do sistema para melhor aproveitamento de todo o potencial que nem sempre sabemos que o sistema oferece."
> (Entrevistado, n.06, Setembro 2024)

Por fim, a implantação dos sistemas ERP afetam diretamente todos dos setores, tendo em vista que o mesmo é uma integração dos setores, fiscais, comerciais, estoque, CRM. Havendo mudanças nos; Relatórios de desempenho e resultados, gerenciamento de dados, financeiro, contabilidade, controle de estoques, o controle de fato de todas essas operações.

A centralização das informações, por meio uso do ERP's ficam mais fáceis identificar falhas nos processos e corrigi-las de forma cirúrgica, mais tempo para análises, maior agilidade nos processos, proporciona organização nos dados, proporcionando uma visão unificada das informações, facilitando análises gerenciais, fluidez no trabalho, informações mais rápidas e maior facilidade na tomada de decisão eficaz, controle total sobre todas as operações.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho contribui para a compreensão dos sistemas de informação e como eles integram processos de dados para fornecer suporte à decisão e operacional. O estudo de sistemas de informação inclui o entendimento de como dados são coletados, processados e utilizados dentro de sistemas organizacionais.

A expectativa é que o ERP melhore todo procedimento executado, mas o *software* por si só não resolve problemas relacionados à falta ou não cumprimento de procedimentos internos. Ele padroniza o sistema de informação, armazena dado e oferece recursos para obtenção de informações necessárias ao item em questão. Também trouxe benefícios de apoio à decisão oferecendo ao gestor agilidade, aumento de produtividade e confiabilidade na disponibilização de informações, permitindo a tomada de decisão de forma integrada, bem como: a disponibilização de ferramentas, a redução de tarefas, a eliminação de perda de documentos.

Existem expectativas dos usuários quanto ao aprimoramento do uso dos sistemas bem como, atualizações para melhoria contínua, entendimento que o ERP já traz uma comodidade pelas informações em tempo real, então basta o sistema acompanhar as novidades que vão surgindo ao longo do tempo.

Aumentar a abrangência atingindo todos os níveis de tomada de decisão todo sistema é necessário contínuo treinamento, principalmente em setores onde há rotatividade de colaboradores, poderia melhorar em todos os ERP seria um padrão de treinamento periódico das funcionalidades do sistema para melhor aproveitamento de todo o potencial que nem sempre sabemos que o sistema oferece. A inclusão de indicadores analíticos capazes de auxiliar na convergência do processo de tomada de decisão.

Os sistemas ERP nas concessionárias alagoanas têm sido um diferencial para a gestão de processos, trazendo melhorias significativas em agilidade, segurança e confiabilidade das informações. No entanto, desafios relacionados à capacitação dos usuários e a qualidade dos lançamentos ainda precisam ser superados para um aproveitamento pleno dessas ferramentas. Treinamentos constantes e a evolução das soluções tecnológicas são aspectos fundamentais para maximizar os benefícios do ERP na gestão empresarial.

Este estudo apresenta limitações quanto à sua amostra reduzida, composta por apenas oito respondentes representantes de dez concessionárias autorizadas em Alagoas. Apesar da qualidade das respostas obtidas, a generalização dos resultados deve ser feita com cautela. O caráter qualitativo e exploratório do trabalho restringe-se às percepções dos gestores participantes, não permitindo extrapolações para a totalidade do setor.

Sugere-se para estudos futuros a ampliação da amostra, envolvendo mais concessionárias em diferentes regiões, e a aplicação de abordagens quantitativas que possibilitem análises estatísticas mais robustas. Também seria pertinente aprofundar a investigação em módulos específicos dos sistemas ERP e

seus impactos na performance organizacional, especialmente no setor automotivo.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. Aumentando as chances de sucesso no desenvolvimento e implementação de sistemas de informações. *Revista de Administração de Empresas*, v. 36, n. 3, p. 61-69, 1996. Acesso em: 01 maio 2016.

ALTER, S. *Information system: a management perspective*. United States of America: Addison-Wesley Publishing Company, 1992. 848 p.

BUCKINGHAM, R. A.; HIRSCHHEIM, R.; LAND, F. F.; TULLY, C. J. *Information Systems Curriculum: a Basis for Course Design*. In: _____. *Information Systems Education: Recommendations and Implementation*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

CHIAVENATO, I. *Administração de empresas: uma abordagem contingencial*. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1994. 742 p.

CHOPRA, S.; MEINDL, P. *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: estratégia, planejamento e operação*. Prentice Hall, 2004. 465 p.

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I.; CAON, M. *Planejamento, programação e controle da produção: MRP II/ERP: conceitos, uso e implantação*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

DBM SISTEMAS. Imagens dos fluxos sistema ERP. Acesso em: 2024.

DRUCKER, P. *A prática da gestão*; *Gestão: tarefas, responsabilidades, práticas*. Acesso em: 10 ago. 2024.

FAYOL, H. *Administração industrial e geral*. São Paulo: Atlas, 1989. Acesso em: 10 set. 2024.

FOINA, P. R. *Tecnologia da informação: planejamento e gestão*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001. 339 p.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
MINTZBERG, H. *Managing: desvendando o dia a dia da gestão*. Porto Alegre: Bookman, 2010. 304 p.

SACCOL, A. Z. et al. Sistemas ERP e seu impacto sobre variáveis estratégicas de grandes empresas no Brasil. In: SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. (Org.). *Sistemas ERP no Brasil: teoria e casos*. São Paulo: Atlas, 2010.

SCHMITT, C. A. *Sistemas integrados de gestão empresarial*. Florianópolis, 2004. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Acesso em: 15 jun. 2024.

SEBRAE. A taxa de sobrevivência das empresas no Brasil. Acesso em: 22 maio 2024.

SEBRAE. Causa Mortis: o sucesso e fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida. 2014. Acesso em: 15 jun. 2024.

SOUZA, C. A. de. *Sistemas integrados de gestão empresarial: estudo de caso de implementação de sistemas ERP*. 2000. Acesso em: 26 fev. 2025.

STAIR, R. M. *Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1998.

TAYLOR, F. W. *Os princípios da administração científica*. 1911. Acesso em: 05 set. 2024.
TOSTES, F. P.; VIEIRA, S. S. da C. *Contabilidade gerencial*. 2. ed. Estudo volume único. 2018.

WALTON, R. E. *Tecnologia de informação: o uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva*. São Paulo: Atlas, 1994.

WOOD Jr., T.; CALDAS, M. P. The part and the whole: reductionism and complex thinking in ERP systems implementations. *Encontro Anual da ANPAD*, n. 24, 2000. CD-ROM.

Trabalho de Conclusão de Curso - A aplicação dos sistemas integrados como ferramenta na gestão de processos: Um estudo em concessionárias Alagoanas

Formulário para pesquisa referente ao TCC de Mateus Aureliano J. da Silva, aluno do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Alagoas - UFAL

* Indica uma pergunta obrigatória

1. NOME:

2. GÊNERO: *

   Marcar apenas uma oval.

   - ◯ Maculino
   - ◯ Feminino
   - ◯ Outra: _____

3. Qual sua função na concessionária? *

4. A quanto tempo esta nesta função? *

5. Qual sua Idade? *

6. Qual sua formação acadêmica *

_____

7. Assinale os principais motivos que levou a empresa a utilizar um sistema integrado: *

Marcar tudo o que for aplicável.

- [ ] Agilidade
- [ ] Confiabilidade
- [ ] Segurança

8. Qual o principal problema ao utilizar o sistema integrado ERP? *

Marcar apenas uma oval.

- ◯ Resistência dos usuários
- ◯ Preparo técnico
- ◯ Não cumprimento dos resultados almejados
- ◯ Outra: _____

9. Quais áreas de gerenciamento foram mais impactadas positivamente pela aplicação do sistema integrado? *

_____

_____

_____

_____

_____

10. Em sua vivencia de gestor qual foi a principal mudança no seu desempenho? * Tendo como aliado os sistema ERP.

11. Os sistemas integrados atendem a todas as necessidades específicas da entrega? *

12. Quais problemas podem ser evitados com uso do sistema integrado ERP? *

13. Como os sistemas integrados influenciam a tomada de decisão dos gestores? *

14. Fazendo uso dos sistemas integrados houve redução de erros em rotinas com a integração entre os setores? *

15. Existem desafios ou limitações no uso dos sistemas integrados atualmente? Se sim, quais são eles? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- [ ] Sim
- [ ] Não
- [ ] Outra: _____

16. Na sua opinião, quais são os próximos passos para melhorar a aplicação dos sistemas integrados na gestão de processos? *

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários