

Benefícios reconhecidos após a adoção de Sistemas ERPs

Leandro Rocha Furini¹

Marta C. Dalbem²

Sistemas integrados de gestão ou ERPs - *Enterprise Resource Planning* - integram todas as informações geradas na empresa por meio de base de dados única. Investimentos em ERPs devem crescer, pois as médias empresas também estão migrando para essas soluções. Entender os ganhos é essencial para diagnosticar se o investimento em ERPs agrega de fato valor às empresas. Este estudo relata as experiências de três empresas, buscando entender se os benefícios esperados têm sido atingidos, se há outros benefícios a identificar e se os benefícios compensam os custos. O referencial teórico adotado baseia-se em Shang e Seddon (2000), que consideram cinco dimensões - operacionais, gerenciais, estratégicos, de TI e organizacionais -, detalhadas em sub-classificações, obtidas da literatura de TI desde 1970 e também do ponto de vista da alta gerência e dos fornecedores de *software*. Além disso, considerou-se de forma complementar o trabalho de Wu et al (2009), que identificam de forma similar 25 benefícios intangíveis, gerando como resultado um amplo quadro de possíveis benefícios a serem obtidos com a implantação de ERPs. Um estudo de casos múltiplos foi realizado, com amostra por conveniência (empresas dispostas a participar). Lançou-se uso de entrevistas semiestruturadas, realizadas com participantes ativos no processo de implantação, considerando todas as dimensões e classificações obtidas no referencial teórico, com objetivo de identificar as percepções das empresas de setores diferentes – elétrico, construção, financeiro - e com softwares diferentes – SAP, Totvs, Itaú Soluções. Em relação aos **benefícios operacionais**, verificou-se o reconhecimento de todos os benefícios esperados, com exceção do benefício de redução de custos na empresa Financeira. Houve em geral reconhecimento dos **benefícios gerenciais**, com destaque para os ganhos em governança corporativa, destacado nas três empresas. A maioria dos **benefícios estratégicos** foi percebida. Todas as empresas concordaram que o ERP apoia o crescimento do negócio. Ao contrário do senso comum, vários **benefícios em TI** não foram percebidos, principalmente aqueles ligados a custos. Na percepção dos entrevistados, os custos da implantação e da manutenção são maiores dos que esperado, derrubando um dos grandes argumentos utilizados pelos fornecedores de ERPs. Percebeu-se melhora em vários itens de **benefícios organizacionais**, em especial a mudança na cultura das empresas para uma cultura de resultados. Há uma percepção bastante positiva das empresas em relação aos benefícios obtidos, mas se observou que as empresas não monitoraram os impactos dos ERPs de forma tangível. Os entrevistados afirmam ter percebido os benefícios, mas tal percepção não foi endossada por um acompanhamento estruturado do desempenho do ERP e da empresa.

¹ Mestre em Administração pela Universidade Unigranrio. E-mail: leandrofurini@hotmail.com

² Professora do programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Unigranrio