

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ELYZIA MARIA LEMOS FARIAS

**SOFTWARE DE PLANEJAMENTO DE RECURSOS EMPRESARIAIS (ERP) E A
PRODUTIVIDADE NO DEPARTAMENTO PESSOAL**

São Luís

2023

ELYZIA MARIA LEMOS FARIAS

**SOFTWARE DE PLANEJAMENTO DE RECURSOS EMPRESARIAIS (ERP) E A
PRODUTIVIDADE NO DEPARTAMENTO PESSOAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentada ao
Curso de Ciências Centro Universitário
Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Ciência Contábeis.

Orientador: Prof. Especialista Gustavo Pereira
Nunes

São Luís

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Farias, Elyzia Maria Lemos

Software de planejamento de recursos empresariais (ERP) e a
produtividade no departamento pessoal. / Elyzia Maria Lemos Farias.
— São Luís, 2023.

53 f.

Orientador: Prof. Esp. Gustavo Pereira Nunes.

Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Curso de
Ciências Contábeis – Centro Universitário Unidade de Ensino
Superior Dom Bosco – UNDB, 2023.

1. Software de planejamento de recursos empresariais.
2. Departamento pessoal. 3. Eficiência. 4. Produtividade. I. Título.

CDU 658.3:004.78

ELYZIA MARIA LEMOS FARIAS

**SOFTWARE DE PLANEJAMENTO DE RECURSOS EMPRESARIAIS (ERP) E A
PRODUTIVIDADE NO DEPARTAMENTO PESSOAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciência Contábeis.

Aprovada em: ____/____/ 2023.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Gustavo Pereira Nunes

Especialista em Gestão Empresarial (FGV)

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Prof. Esp. Cloves Rodrigues da Silva Neto (1º Examinador)

Especialista em Contabilidade (FUCAPI)

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Prof. Me. João Themistocles Ribeiro Adler Delgado Madeira (2º Examinador)

Mestre em Gestão Empresarial (UAL)

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco (UNDB)

Dedico a minha mãe, meu pai e
minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus e em seguida minha família, a minha mãe Paula Lemos e meu pai Jaílson Farias que sempre me apoiaram e por serem meus mestres tanto em casa como em sala de aula, obrigada por toda dedicação e amor, a minha irmã Sâmyla Jairlla pelo companheirismo e por nunca deixar eu desistir dessa jornada em todas as etapas da minha vida acadêmica e profissional, e que sempre me encorajou a perseguir meus sonhos.

Também gostaria de agradecer aos meus amigos e colegas de classe, que compartilharam suas ideias e perspectivas durante esses 4 anos da minha vida acadêmica, e que me deram o suporte emocional necessário para superar os desafios que essa jornada me trouxe.

Por fim, agradeço aos meus professores e em especial ao meu orientador Gustavo Nunes pela paciência, pelo comprometimento e por ser sempre solícito na construção deste trabalho, que me guiaram ao longo do processo de pesquisa e me ajudaram a aprimorar minhas habilidades acadêmicas. Seus conhecimentos e experiência foram inestimáveis para o sucesso deste trabalho. Agradeço de forma carinhosa a todos que fizeram parte deste sonho e que contribuíram de alguma maneira para meu sucesso acadêmico, estou encerrando este ciclo com amor e na certeza que tudo que aprendi durante esses anos foram de extrema importância e que minha jornada se encerra para que um novo começo, agora profissional comece.

*"O conhecimento é o tesouro da mente, mas a
prática é a chave para alcançá-lo."
(Thomas Fuller)*

RESUMO

Este trabalho pretende realizar uma análise sobre a utilização de softwares de planejamento de recursos empresariais (ERP) no departamento pessoal e seu impacto na produtividade. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos três objetivos específicos. Primeiramente, buscou-se analisar a produtividade e satisfação dos funcionários com o uso do ERP. Em seguida, o estudo procurou evidenciar a automatização das tarefas proporcionada pelo ERP, bem como seus benefícios. Por fim, o trabalho visou identificar o aprendizado contínuo por meio das atualizações e treinamentos oferecidos pelo ERP. A metodologia adotada neste estudo foi composta por abordagens qualitativas e quantitativas. A abordagem qualitativa permitiu a coleta de dados aprofundados, por meio de entrevista e observações, para compreender a percepção dos gestores. Já a abordagem quantitativa possibilitou a análise de dados numéricos, obtidos por meio de questionários e métricas de produtividade. Os resultados obtidos com essa pesquisa demonstraram que o uso do ERP no departamento pessoal proporciona ganhos significativos em termos de produtividade e satisfação dos funcionários. A automatização das tarefas reduz o tempo gasto em atividades operacionais e permite que os colaboradores se concentrem em atividades estratégicas. Além disso, as atualizações e treinamentos oferecidos pelo ERP promovem o aprendizado contínuo e o aprimoramento das habilidades dos funcionários. Diante desses resultados, conclui-se que o ERP desempenha um papel fundamental na otimização das atividades do departamento pessoal, contribuindo para o aumento da eficiência e produtividade da empresa como um todo.

Palavras-chave: ERP. Departamento Pessoal. Eficiência. Produtividade.

ABSTRACT

This work aims to conduct an analysis on the utilization of Enterprise Resource Planning (ERP) software in the personnel department and its impact on productivity. To achieve this objective, three specific goals were established. Firstly, the productivity and satisfaction of employees using ERP were analyzed. Subsequently, the study sought to highlight the task automation provided by ERP and its benefits. Finally, the research aimed to identify continuous learning through ERP updates and training. The methodology adopted in this study comprised qualitative and quantitative approaches. The qualitative approach allowed for in-depth data collection through interviews and observations to understand the managers' perception. On the other hand, the quantitative approach enabled the analysis of numerical data obtained from questionnaires and productivity metrics. The results obtained from this research demonstrated that the use of ERP in the personnel department provides significant gains in terms of productivity and employee satisfaction. Task automation reduces time spent on operational activities and allows employees to focus on strategic tasks. Furthermore, ERP updates and training promote continuous learning and enhancement of employees' skills. Based on these results, it can be concluded that ERP plays a fundamental role in optimizing personnel department activities, contributing to overall company efficiency and productivity increase.

Keywords: ERP. Personal department. Efficiency. Productivity.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modulo de implantação do ERP.	18
Figura 2 – Organograma da hierarquia do departamento pessoal	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Cargos dos colaboradores do setor do RH	30
Gráfico 2 – Faixa etária dos colaboradores do setor do DP	30
Gráfico 3 – Tempo de empresa dos colaboradores do setor do DP	31
Gráfico 4 – Uso do ERP na qualidade dos trabalhos realizados no setor do DP	32
Gráfico 5 – Aumento da produtividade com o uso do ERP no setor do DP	33
Gráfico 6 – Satisfação em relação ao uso do ERP no setor do DP	34
Gráfico 7 – Automatização com uso do ERP no setor do DP	35
Gráfico 8 – Automatização com uso do ERP no setor do DP	36
Gráfico 9 – Automatização das tarefas pelo ERP para a conformidade com regulamentações trabalhistas e fiscais no setor do DP	37
Gráfico 10 – Sistema autoinstrutivo no setor do DP	38
Gráfico 11 – Realização dos treinamentos oferecido pelo ERP ao setor do DP	39
Gráfico 12 – Tempo em meses dos últimos treinamentos realizados pelo ERP ao setor do DP	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ERP	Enterprise Resource Planning
DP	Departamento Pessoal
SIRHS	Sistema de Informação de Recursos Humanos
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
RH	Recursos Humanos
UNDB	Unidade de Ensino Superior Dom Bosco
NTI	Núcleo de Tecnologia Integrada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	133
1.1 Problema pesquisa	133
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivo Especifico	14
1.3 Justificativas	15
2 REFERENCIAL TEORICO	6
2.1 Departamento pessoal: conceito e histórico	16
2.2 Sistemas ERP: características e evolução	17
2.2.1 Benefícios do uso do ERP	19
2.3 Eficiência e satisfação no trabalho	19
2.4 Automatização das tarefas	20
2.4.1 Automatização das tarefas por meio do ERP	21
2.5 Aprendizado contínuo	21
2.5.1 Aprendizado contínuo por meio do ERP	22
2.6 Estado da arte	23
3 METODOLOGIA	25
4 RESULTADO E DISCURSSÕES	29
4.1 Apresentação e análise dos dados	29
4.1.1 Características dos colaboradores	29
4.1.2 Apresentação dos resultados	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	48
APÊNDICE A - Questionário realizado com os colaboradores	49
APÊNDICE B - Perguntas realizadas durante a entrevista com o gestor da área	51
ANEXO	52
ANEXO A - Autorização para uso dos dados da empresa	53

1 INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia, a gestão empresarial passou a contar com uma série de soluções capazes de aprimorar os processos e aumentar a produtividade das empresas. Entre essas soluções, estão os softwares de gestão empresarial, também conhecidos como ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Um dos principais benefícios da utilização desse sistema é a melhoria na produtividade do departamento pessoal. Sendo possível realizar tarefas complexas e repetitivas de maneira mais rápida e precisa. Isso reduz a necessidade de horas extras e minimiza a probabilidade de erros humanos, o que pode levar a uma economia significativa de recursos financeiros e tempo. Fazendo com que os funcionários possam se concentrar em atividades mais relevantes e estratégicas, aumentando a eficiência e a eficácia das equipes.

Outra vantagem é o gerenciamento de tarefas. Com a possibilidade de delegar tarefas e acompanhar seu andamento em tempo real, é possível aumentar a eficiência das equipes e reduzir atrasos e erros. Com menos erros em processos administrativos e financeiros, há menos retrabalho e menos insatisfação com os processos empresariais, aumentando a satisfação dos funcionários.

Além disso, os sistemas ERP permitem um controle mais preciso dos benefícios oferecidos aos funcionários, como planos de saúde e férias, bem como das horas trabalhadas. Com essas informações registradas de forma automatizada, a empresa pode identificar áreas que podem estar gerando gastos desnecessários ou despesas não autorizadas, reduzindo os custos operacionais.

Outra vantagem é a análise de dados, com a automatização de processos e o registro de informações precisas, é possível realizar análises mais detalhadas e identificar oportunidades de melhorias, aumentando a eficiência dos processos e reduzindo os custos.

1.1 Problema pesquisa

A gestão de informações do departamento pessoal é uma tarefa complexa e crítica para as empresas, uma vez que envolve informações confidenciais e sensíveis dos colaboradores. Nesse contexto, os softwares de ERP são cada vez mais utilizados como ferramentas de gestão integrada, permitindo o controle e o gerenciamento de diversas áreas da empresa, incluindo o departamento pessoal.

Segundo COSTA (2017, p. 679-697),

A implementação de um sistema ERP sem uma análise prévia dos processos de negócio e sem um planejamento adequado pode levar a problemas sérios na gestão empresarial. Uma das principais consequências é a ineficiência no uso do software, o que pode resultar em um aumento no tempo e custo de processamento de informações, bem como na redução da qualidade dos dados gerados, o que afeta negativamente a tomada de decisões da empresa

O uso de sistemas integrados de gestão empresarial, conhecidos como ERP, tem se tornado uma prática comum em empresas de diversos segmentos e tamanhos. Esses sistemas oferecem uma série de ferramentas e funcionalidades que visam otimizar processos e melhorar a eficiência operacional em várias áreas, incluindo o departamento pessoal. No entanto, além das ferramentas disponibilizadas pelo sistema, o uso de um ERP pode ter um impacto significativo na produtividade do departamento pessoal, gerando benefícios que vão além das funcionalidades técnicas.

Diante do contexto, levanta-se o problema: Qual o impacto que o uso do ERP tem na produtividade do departamento pessoal, além das ferramentas disponibilizadas por esse sistema?

1.2 Objetivos

O objeto deste trabalho é realizar uma análise referente a utilização do ERP (*Enterprise Resource Planning*) especificamente para as atividades do departamento pessoal, especificamente aos benefícios fornecidos além das ferramentas pré-estabelecidas por eles.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é analisar o impacto da utilização de um software de planejamento de recursos empresariais (ERP) tem na produtividade do departamento pessoal.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Analisar a produtividade e satisfação dos funcionários com o uso do ERP.
- b) Evidenciar a automatização das tarefas com o uso do ERP e seus benefícios.
- c) Identificar o aprendizado contínuo por meio das atualizações e treinamentos realizados pelo ERP.

1.3 Justificativas

Segundo Monks & Ehrenhalt (2012, p. 03), os sistemas ERP permitem que as empresas integrem seus processos de negócios, melhorando a visibilidade e o controle sobre suas operações. A partir da integração dos diferentes departamentos e setores da empresa, é possível ter uma visão mais clara e precisa das atividades realizadas e dos recursos disponíveis, possibilitando a otimização do uso desses recursos e a melhoria do desempenho da empresa como um todo.

Esses sistemas integrados de gestão empresarial são utilizados para otimizar processos e melhorar a eficiência operacional em várias áreas, incluindo o departamento pessoal. No entanto, a maioria dos estudos existentes foca apenas nas funcionalidades técnicas oferecidas pelo ERP, deixando de explorar outros impactos relevantes que vão além das ferramentas disponibilizadas pelo sistema. Portanto, há uma lacuna na literatura em relação a esse tema específico, o que justifica a realização de uma pesquisa aprofundada sobre o assunto.

Para Lima & Souza (2017, p. 1-14),

Uma implantação bem-sucedida de um sistema ERP requer um planejamento detalhado, envolvimento de todas as áreas da organização e uma abordagem cuidadosa para o gerenciamento das mudanças. Além disso, é essencial que haja uma análise criteriosa dos processos de negócio e uma adaptação adequada do sistema às necessidades específicas da empresa

Uma gestão eficiente e produtiva do departamento pessoal é fundamental para o funcionamento adequado de uma empresa, influenciando diretamente na satisfação e motivação dos colaboradores, na conformidade com as obrigações legais e nas finanças da organização. Portanto, compreender o impacto do uso de um ERP na produtividade do departamento pessoal é de grande relevância para a gestão de pessoas e para o sucesso organizacional como um todo.

Esses benefícios têm potencial para melhorar significativamente a produtividade do departamento pessoal, proporcionando uma gestão mais eficiente e eficaz dos processos relacionados à gestão de pessoas. Portanto, é importante investigar e compreender esses impactos adicionais para fornecer insights relevantes para as práticas de gestão de pessoas nas empresas.

2 REFERENCIAL TEORICO

Para que sejam abordados os aspectos aos quais esse estudo se propõe, se faz necessário, realizar uma pesquisa acerca da adoção de um software de ERP pode ter um impacto significativo na produtividade do departamento pessoal.

2.1 Departamento pessoal: conceito e histórico.

Para Lima (2019, p. 13), o departamento pessoal é responsável por gerenciar as informações dos funcionários, incluindo seus registros de empregos, salários, benefícios, licenças e outros assuntos relacionados ao emprego. Vemos então que o departamento pessoal é uma área fundamental para qualquer empresa que busca gerir seus recursos humanos de forma eficiente e estratégica.

A evolução do departamento pessoal trouxe consigo a necessidade de uma atuação mais estratégica, voltada para a gestão de pessoas e para a valorização do capital humano. Deixou de ser apenas um setor operacional para se tornar um importante parceiro das áreas de negócio da empresa (GONÇALVES, 2017, p. 26). A evolução do departamento pessoal tem sido um tema relevante para as empresas nos últimos anos, principalmente em virtude da crescente valorização do capital humano e da necessidade de gestão estratégica de pessoas. Nesse sentido, é importante destacar que essa evolução não se limita apenas à modernização dos processos operacionais do setor, mas também a mudanças significativas em sua atuação e papel na organização.

Essa evolução também tem sido marcada por uma maior utilização de tecnologias e ferramentas digitais, que permitem uma gestão mais ágil e eficiente dos processos e dados relacionados aos colaboradores. Isso não apenas otimiza o trabalho do setor, mas também permite que os gestores tenham acesso a informações mais precisas e atualizadas sobre sua equipe.

Segundo pesquisa realizada pela Deloitte (2021) disponibilizado em seu site,

[...] com mais de 1.400 empresas de diferentes setores, a digitalização e automação de processos no departamento pessoal é uma tendência em ascensão, sendo que 67% das empresas já utilizam algum tipo de tecnologia para gerenciar suas operações de RH, e 35% planejam investir em novas ferramentas de gestão de pessoas nos próximos dois anos

Essa tendência é motivada pela necessidade de aumentar a eficiência e reduzir os custos das operações, pois permite que as empresas gerenciem suas operações de forma mais eficiente, reduzindo o tempo e o esforço necessários para realizar tarefas rotineiras, como o processamento de folhas de pagamento e benefícios.

2.2 Sistemas ERP: características e evolução

Segundo Peçanha & Peçanha (2017, p. 25),

A evolução dos sistemas ERP pode ser dividida em três gerações. A primeira geração foi caracterizada por sistemas monolíticos, com pouca ou nenhuma flexibilidade para customização e integração com outros sistemas. A segunda geração introduziu sistemas modulares, com maior flexibilidade e possibilidade de customização, além de interfaces mais amigáveis. Já a terceira geração, que surgiu com a popularização da internet e das tecnologias móveis, permite a mobilidade e a interconexão em tempo real entre diferentes sistemas e dispositivos.

Nos seus primórdios, o ERP era utilizado principalmente para automatizar processos operacionais, como controle de estoque e faturamento. Com o tempo, as funcionalidades foram se ampliando, permitindo o gerenciamento integrado de diversas áreas da empresa, como finanças, recursos humanos e produção.

Para Stair & Reynolds (2018), uma das principais características de um sistema ERP é a padronização dos processos de negócio, promovendo a uniformidade e a consistência das operações em toda a organização, o que resulta em maior eficiência e controle das atividades. Com isso, identificamos que a necessidade da adesão e do uso eficiente dessa ferramenta tem para a gestão empresarial, com a capacidade de análise de dados em tempo real, o que permite aos gestores monitorar o desempenho da empresa e tomar decisões com base em informações atualizadas. Com isso, é possível identificar áreas que precisam de melhorias e implementar ações corretivas de forma mais rápida e eficiente.

Sistemas ERP são amplamente utilizados para gerenciar a produção, compras, vendas, finanças, recursos humanos e outras funções empresariais essenciais. (TURBAN et al, 2010, p. 392). Os sistemas ERP também fornecem uma visão abrangente das operações da empresa, o que pode ajudar a identificar oportunidades de melhoria e redução de custos. Ao analisar as informações disponíveis, os gerentes podem tomar decisões mais informadas e baseadas em dados em tempo real, o que aumenta a eficácia e eficiência das operações empresariais.

Figura 1 – Módulo de aplicação do ERP



Fonte: TURBAN, MCLEAN E WETHERBE (2010)

Sua evolução também se deu no que diz respeito à sua usabilidade e interface. Hoje, os sistemas possuem interfaces mais amigáveis e intuitivas, o que facilita o uso e a compreensão das funcionalidades pelos usuários. Com a popularização da internet, surgiram os sistemas em nuvem, que permitem o acesso remoto às informações e funcionalidades do sistema. Isso aumentou ainda mais a flexibilidade e sua mobilidade. Outro ponto importante foi a integração com outras tecnologias, como a inteligência artificial e a automação de processos.

De acordo com a pesquisa "Panorama de Tecnologia e Automação" realizada pela ABPRH (Associação Brasileira de Profissionais de Recursos Humanos) disponibilizada em seu site,

[...] em 2021, 73,3% das empresas brasileiras utilizam sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) em seus departamentos de RH, o que representa um aumento significativo em relação a 2019, quando o percentual era de 55,3%. Além disso, 67,5% das empresas que ainda não possuem sistemas ERP planejam adotá-los nos próximos anos (ABPRH, 2021).

A crescente adoção de sistemas ERP nos departamentos de RH também pode ser justificada pelo atual contexto empresarial, onde a busca por eficiência operacional, competitividade e agilidade é constante. A automação de processos e a integração de informações proporcionadas pelos sistemas ERP permitem que as equipes de RH atuem de forma mais estratégica

2.2.1 Benefícios do uso do ERP

Shen, Yu, Hsiao (2014, p. 389-396) apresentam o estudo de caso de uma fabricante de máquinas-ferramenta de Taiwan, que utilizou as novas ferramentas oferecidas pelos ERP para melhorar a eficiência de sua cadeia de suprimentos. Os autores destacam que as novas ferramentas de ERP permitem que as empresas gerenciem melhor seus processos de compra, produção e entrega, reduzindo os custos e melhorando a qualidade dos produtos.

Essas ferramentas permitem que a empresa antecipe as demandas dos clientes, otimize a produção e reduza os níveis de estoque, garantindo um fluxo de caixa saudável e uma melhor utilização dos recursos. Além de ajudar as empresas a estabelecer relações mais próximas e colaborativas com seus fornecedores e clientes, melhorando a comunicação e a transparência na cadeia de suprimentos.

Segundo artigo feito por um dos sistemas mais relevante no Brasil, TOTVS (2018) mostra os principais benefícios para o uso do ERP,

1. **Escalabilidade:** adaptar sua estrutura de modo a acompanhar o crescimento do negócio e manter uma gestão eficiente.
2. **Segurança das informações:** segurança da informação ao alocar os dados para data centers externos, totalmente preparados para lidar com fatores de risco à integridade e dotado de sistemas adicionais de segurança
3. **Flexibilidade e acesso remoto:** acesso remoto e o acompanhamento em tempo real das informações mais importantes do negócio
4. **Redução de custos:** modernização das rotinas burocráticas que diminui gargalos operacionais, permitindo não só uma operação mais enxutas.
5. **Diminuição do tempo de resposta em transações:** imprime-se um fluxo comunicativo e informativo muito mais dinâmico aos negócios.
6. **Parametrização das informações:** devidamente padronizado, visível e compreensível para que colaboradores, gestores, diretores e demais membros da empresa possam utilizá-los da melhor maneira possível.

2.3 Eficiência e satisfação no trabalho

Os sistemas de informação de recursos humanos (SIRHs) têm se tornado ferramentas essenciais na gestão do capital humano das organizações, permitindo maior eficiência, eficácia e efetividade das atividades de gestão de pessoas, redução de custos, e aumento da satisfação e do desempenho dos colaboradores (LACOMBE & HEILBORN, 2016, p 360). Nota-se que a eficiência no departamento pessoal é um dos principais desafios enfrentados pelas empresas atualmente. Com a grande quantidade de processos operacionais e burocráticos, muitas vezes os profissionais acabam ficando sobrecarregados, prejudicando a qualidade do trabalho e a satisfação dos colaboradores.

A relação entre a satisfação dos funcionários e a produtividade da empresa é um tema recorrente na gestão de pessoas. Afinal, quando os colaboradores estão satisfeitos e motivados, tendem a realizar suas tarefas de forma mais eficiente e com maior qualidade. Por outro lado, funcionários insatisfeitos podem gerar problemas para a empresa, como absenteísmo, baixa qualidade no trabalho e elevados índices de rotatividade.

A satisfação no trabalho é um importante determinante da eficiência no trabalho. Funcionários que estão satisfeitos tendem a ser mais produtivos, engajados e comprometidos com a organização (ROBBINS & JUDGE, 2015, p. 120). Dessa forma, a empresa pode garantir um ambiente de trabalho saudável e estimulante, gerando benefícios para todos os envolvidos.

Um estudo realizado pela consultoria Mckinsey & Company (2018), identificou que:

[...] uso de ferramentas digitais no ambiente de trabalho pode aumentar significativamente a produtividade e eficiência dos profissionais. De acordo com a pesquisa, a adoção de tecnologias digitais, como aplicativos de comunicação, plataformas de colaboração e softwares de gestão de projetos, pode aumentar a produtividade dos trabalhadores em até 25%, além de permitir uma melhor gestão do tempo e aumento da qualidade do trabalho.

Além disso, as tecnologias podem fornecer feedback em tempo real sobre o desempenho dos funcionários, permitindo que eles ajustem seu trabalho para maximizar a eficiência e a qualidade. (CHEN, 2015, p. 604-615). A citação mostra que as tecnologias podem ser úteis para aumentar a satisfação dos funcionários, pois eles podem se concentrar em tarefas que exigem habilidades humanas e técnicas. Isso pode levar a uma sensação de realização e desafio no trabalho, o que pode aumentar a motivação e o engajamento dos funcionários.

2.4 Automatização das tarefas

A automatização de tarefas pode ser uma das formas mais eficazes de melhorar a eficiência operacional de uma empresa. Ao utilizar sistemas de informação automatizados, as empresas podem reduzir a necessidade de trabalho manual, acelerar o tempo de produção e minimizar erros humanos. (TURBAN, 2018, p. 118). A automação de tarefas tem se tornado cada vez mais importante no ambiente empresarial, pois com o uso de tecnologias a automação de processos tem trazido benefícios significativos para as empresas.

Brynjolfsson, & McAfee (2017, p. 62-70) destacam que,

A automatização de tarefas no ambiente de trabalho tem se mostrado uma estratégia eficaz para impulsionar a produtividade e a eficiência das organizações. Ao utilizar

tecnologias como a automação de processos e a robótica, é possível reduzir o tempo gasto em tarefas repetitivas, minimizar erros e liberar recursos para atividades mais estratégicas. Além disso, a automatização também contribui para a padronização e consistência das operações, resultando em uma maior qualidade do trabalho realizado

A automação é uma das formas de alcançar esse objetivo, permitindo que as empresas aumentem sua eficiência operacional, reduzam custos e ofereçam produtos e serviços de melhor qualidade.

2.4.1 Automatização das tarefas por meio do ERP

Os sistemas ERP são uma solução popular para empresas que buscam automatizar processos e aumentar a eficiência operacional. Com esses sistemas, as empresas podem integrar suas operações em todas as áreas, incluindo finanças, compras, vendas e gerenciamento de estoques. A integração de todos esses processos permite que as empresas tomem decisões melhores e mais rápidas, além de reduzir o tempo e os custos envolvidos na execução desses processos.

Como O'brien & Marakas (2016, p. 265) enfatizam,

Os sistemas ERP têm a capacidade de automatizar tarefas rotineiras, como pedidos de compra, faturas de clientes e conciliação bancária. A automação desses processos reduz o tempo necessário para executá-los, elimina erros causados por entradas manuais de dados e aumenta a precisão das informações. Essas melhorias na eficiência operacional permitem que as empresas reduzam custos e aumentem sua produtividade.

Com a implementação desse sistema, as empresas podem reduzir a necessidade de trabalhos manuais e repetitivos, como a entrada de dados em diferentes sistemas e a geração de relatórios manualmente. Os sistemas ERP podem automatizar essas tarefas e fornecer informações em tempo real para ajudar na tomada de decisões, permitindo que os funcionários dediquem mais tempo a atividades de maior valor agregado.

2.5 Aprendizado contínuo

Para Andreassen & Ingvaldsen (2017, p. 237-249), o aprendizado contínuo é uma ferramenta importante para o desenvolvimento de habilidades e competências dos funcionários, bem como para aumentar a produtividade no ambiente de trabalho. Analisando como as empresas podem incentivar e promover o aprendizado contínuo, por meio de iniciativas de

treinamento, mentoria, feedback e outras práticas. O estudo também explora como o aprendizado contínuo pode ajudar a melhorar a satisfação e o engajamento dos funcionários, bem como a capacidade da empresa de se adaptar às mudanças do mercado e da indústria.

Empresas que investem em programas de aprendizagem contínua para seus funcionários demonstram um compromisso com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores e, conseqüentemente, com o crescimento da organização. (ARGYRIS & SCHÖN, 1978, p. 12). Investir em aprendizagem contínua pode aumentar a produtividade e competitividade da empresa. Funcionários que se sentem valorizados e têm a oportunidade de aprender e desenvolver novas habilidades tendem a ser mais engajados e motivados. Eles também podem trazer novas ideias e perspectivas para a empresa, contribuindo para a inovação e a melhoria dos processos.

2.5.1 Aprendizado contínuo por meio do ERP

A tecnologia ERP se mostrou cada vez mais essencial para a gestão empresarial, permitindo que diversas áreas da empresa possam ser integradas em um único sistema. No entanto, para além de sua função tradicional, a implementação de técnicas de aprendizado contínuo pode potencializar ainda mais a eficiência operacional e a tomada de decisões estratégicas.

Como Kiron & Prentice (2017, p. 15-20) evidenciam,

Ao integrar dados em tempo real de diferentes áreas da empresa, os sistemas ERP podem fornecer informações precisas e atualizadas para ajudar os gerentes a identificar problemas e oportunidades de forma proativa. Além disso, a análise de dados históricos e o uso de algoritmos de aprendizado de máquina podem permitir que o sistema ERP aprenda e se adapte automaticamente às mudanças no ambiente de negócios, melhorando continuamente a qualidade das previsões e recomendações oferecidas aos usuários.

Ao analisar dados históricos e identificar padrões, o sistema pode aprender e se adaptar automaticamente às mudanças no ambiente de negócios, oferecendo previsões e recomendações cada vez mais precisas e relevantes. Afinal, é fundamental que as organizações estejam preparadas para lidar com mudanças e incertezas, e a tecnologia pode ser uma grande aliada nesse processo.

Para Wagner & Bolloju (2005, p. 98-106), o aprendizado contínuo com o ERP permite a exploração de novos recursos, a otimização dos processos e a adaptação às mudanças do ambiente de negócios, garantindo a eficácia e o sucesso da implementação. Nesse contexto,

esse aprendizado tem se mostrado como um fator-chave para o aumento da eficiência no trabalho. Profissionais que estão dispostos a aprender continuamente e atualizar suas habilidades têm uma maior capacidade de se adaptar às mudanças do mercado, enfrentar novos desafios e se destacar em suas atividades laborais.

2.6 Estado da arte

Esta etapa tem como objetivo apresentar a importância dos estudos anteriores na elaboração de um TCC, destacando a necessidade de uma pesquisa rigorosa e sistemática, além de orientações para a organização das informações e síntese dos principais pontos.

2.6.1 Implantação e utilização dos sistemas ERP: um estudo sobre a implantação e posterior análise sobre sua eficiência.

O artigo de MONTEIRO (2007), tem como objetivo geral apresentar o processo de implantação de um sistema ERP e evidenciar como a utilização desse tipo de sistema trará resultados para a gestão da empresa estudada, que busca a eficiência dos seus mecanismos, informações e relatório. Neste estudo, foi pesquisado uma série de características dos sistemas ERP, levantando os principais problemas ocorridos na implantação destes sistemas em PMEs e observando metodologias de implantação existentes. Concluiu que as empresas devem planejar com antecedência a aquisição e implantação destes sistemas, permitindo e elas a organização de seus processos levantamento dos pontos críticos e melhor escolha do sistema adquirido, e que todas as pessoas da empresa, desde a direção até os usuários finais, são diretamente responsáveis ao sucesso ou fracasso do projeto de implantação e uso.

2.6.2 Benefícios e satisfação do uso do ERP: uma pesquisa sobre o impacto da utilização do ERP para funcionários e seus gestores.

Como evidenciado por MORAES (2018) em sua Dissertação, sobre os benefícios e satisfação de uso de um ERP: estudo de caso em uma multinacional brasileira. Sua pesquisa foi constituída por dados coletados por meio de questionário aplicado a toda população de usuários ativos do ERP na Empresa Alfa, aproximadamente 910 usuários, em 18 países e em mais de 20 setores. Constatou que, os principais aspectos positivos apresentados pelo ERP, na opinião dos gestores-chave e do pesquisador observador, foram a melhoria da integridade e da

rastreabilidade da informação; a formalização e a padronização de processos; a mudança organizacional como um todo que culminou na melhoria da governança corporativa; e a facilidade de acesso às informações onde o ERP ultrapassou as barreiras geográficas, de idiomas e moedas com destreza.

2.6.3 Automatização de tarefas: uma análise sobre a melhoria e automatização de processos.

Segundo estudo realizado por JARDIM FILHO (2018), que consistia em analisar a melhoria e automatização de processos - benefícios para organização. Em cima da metodologia da revisão bibliográfica e a elaboração dos dados, foi possível delinear o estudo com as etapas: contextualizando o que é processo; qual a importância dos processos organizacionais para a empresa; ferramentas e metodologia de suporte ao mapeamento e melhoria e otimização de processos. Concluiu que, ao aplicar a metodologia de melhoria de processos, seria capaz de obter ganhos de qualidade, junto ao cliente, e redução de custos operacionais com a redução do retrabalho e otimização dos recursos utilizados no fluxo. Visto que o processo de reparo passaria a ter controle do processo, monitoramento da produtividade e do que está ocorrendo com cada cliente, além de possuir o feedback, praticamente online, de todas as atividades dos envolvidos.

2.6.4 Aprendizado contínuo: uma análise sobre a educação corporativa.

MASTEY (2020), em seu estudo sobre educação corporativa como diferencial no crescimento profissional e estratégico. Feito através de entrevista com gerente de recursos humanos de uma empresa do ramo comercial, localizada na cidade de Mafra-SC, em que buscava identificar as principais dificuldades de implantação e vantagens na prática da educação corporativa. Concluiu que, quanto ao uso da educação à distância na educação corporativa, percebe-se a sua importância no que diz respeito a facilitar o acesso às capacitações e treinamentos, sem a necessidade de o colaborador deixar o seu posto ou a empresas parar a sua produção para treinar os colaboradores, além de diminuir o custo das capacitações.

3 METODOLOGIA

Para Gil (2002, p. 43), metodologia é a descrição detalhada dos métodos, técnicas e procedimentos utilizados na condução de uma pesquisa. Neste contexto, este trabalho tem como objetivo investigar e analisar o impacto da utilização de um software de ERP na produtividade do departamento pessoal. Serão considerados os benefícios potenciais que a utilização de um sistema ERP pode trazer para o departamento pessoal, bem como os desafios e as limitações associadas à adoção e utilização desses sistemas nessa área específica.

Para isso, serão realizadas revisões de literatura sobre os conceitos de ERP, departamento pessoal e produtividade, além de revisões de estudos e pesquisas já publicados sobre o tema. Serão identificados e discutidos os principais benefícios e desafios associados à utilização de um software ERP no departamento pessoal. A metodologia de pesquisa adotada neste TCC será baseada em revisão bibliográfica e análise de estudo de caso.

3.1 Tipo de Pesquisa

O tipo utilizado para a pesquisa será a qualitativa e quantitativa. Conforme Creswell (2014, p. 34) explica, a pesquisa quantitativa é mais adequada para a obtenção de dados objetivos e mensuráveis, enquanto a pesquisa qualitativa é ideal para explorar as experiências, opiniões e perspectivas dos participantes em profundidade.

A pesquisa qualitativa foi realizada por meio de entrevista semiestruturada com o gestor do departamento pessoal da empresa em estudo. A entrevista foi conduzida em um ambiente propício, com registro em áudio, e posterior transcrição dos dados coletados. Foi adotada uma abordagem interpretativa para a análise dos dados, buscando identificar padrões, tendências e insights relevantes relacionados ao uso do ERP no departamento pessoal.

A pesquisa quantitativa, por sua vez, foi realizada por meio da aplicação de questionários aos funcionários do departamento pessoal da empresa em estudo. O questionário é composto por perguntas fechadas e escalas de avaliação, visando mensurar o nível de satisfação, a eficácia do sistema, a percepção de benefícios e desafios relacionados ao uso do ERP. Os dados quantitativos serão tabulados e analisados estatisticamente, permitindo uma comparação e generalização dos resultados obtidos.

A coleta dos dados foi sobre uma empresa que utiliza o sistema ERP TOTVS em suas atividades diárias. A pesquisa forneceu insights importantes sobre os impactos da utilização do sistema ERP TOTVS na produtividade do departamento pessoal da empresa

estudada. Os resultados obtidos contribuíram para a compreensão dos benefícios e desafios associados a utilização desse sistema nesse contexto específico, identificando oportunidades de melhoria nos processos e práticas relacionadas ao uso do sistema.

3.2 Caso e sua contextualização

A organização objeto deste estudo é uma instituição de ensino superior privada do Maranhão, que faz parte de um grupo que está presente em outras regiões no Brasil. Mas por motivo de confidencialidade dos seus negócios, será não será identificada.

O sistema TOTVS utilizado pela empresa, é uma solução de gestão empresarial (*ERP - Enterprise Resource Planning*) desenvolvida por uma empresa brasileira de software homônima, a TOTVS S.A. Com uma ampla gama de funcionalidades, o sistema TOTVS é utilizado por empresas de diversos segmentos e portes, sendo uma das principais opções de ERP no mercado brasileiro.

O sistema TOTVS foi lançado pela primeira vez em 1983, ao longo dos anos, o sistema foi sendo aprimorado e expandido, incorporando módulos de diferentes áreas de gestão empresarial, como financeiro, vendas, compras, estoque, produção, recursos humanos, entre outros. Atualmente, o sistema TOTVS é uma solução completa e integrada, que abrange diversas áreas de uma empresa, oferecendo uma visão holística dos processos e facilitando a tomada de decisões estratégicas. O sistema TOTVS é utilizado por empresas de diversos segmentos e portes, sendo uma das principais opções de ERP no mercado brasileiro. Além do Brasil, o sistema TOTVS também é utilizado em outros países da América Latina, como Argentina, Chile, México, Peru, Uruguai, entre outros.

A empresa em questão faz a utilização desse sistema desde fevereiro de 2017. Atualmente a versão utilizada é a 12.12.2209.226. Ele oferece uma série de funcionalidades específicas para o departamento pessoal, que visam facilitar e otimizar a gestão dos recursos humanos de uma empresa. Os recursos utilizados são: eSocial, cálculo de folha, rescisão, férias, benefícios, controle e automação de ponto, admissão, cursos técnicos, relatórios e cubos, seleções de vagas, avaliação de desempenho, entre outras funcionalidades.

3.3 População e amostra

O setor em questão objetivo de estudo dessa pesquisa é composto por 10 funcionários que se divide em três cargos:

Figura 2 - Organograma da hierarquia do departamento pessoal



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

O Departamento Pessoal (DP) é composto por 1 Coordenador, e conta com 6 Analistas e 3 assistentes

3.4 Procedimentos de coleta de dados

Para o presente estudo, o procedimento de coleta de dados foi composto por entrevistas e questionários, que ocorreu entre os dias 10/05 e 23/05. A entrevista foi realizada com a coordenadora do DP, selecionada por critério de conveniência, devido à sua experiência e conhecimento sobre o tema em questão. A entrevista foi conduzida em um ambiente adequado, e terá uma duração estimada de 25 minutos. Foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturado, elaborado com base na revisão bibliográfica sobre pesquisa qualitativa e quantitativa. O roteiro abordou temas relacionados às percepções, opiniões e experiências dos entrevistados em relação ao tema de pesquisa.

Além da entrevista, foi aplicado um questionário utilizando a plataforma *Microsoft Forms*, onde foi disponibilizado aos 9 colaboradores do departamento pessoal da empresa selecionada. O questionário foi elaborado com base em referências bibliográficas confiáveis e abordará questões relacionadas ao tema de pesquisa. O questionário composto por perguntas de múltipla escolha e de preenchimento autônomo pelos participantes.

Os dados obtidos foram analisados de forma apropriada, considerando a natureza qualitativa das entrevistas e a natureza quantitativa dos questionários. A análise dos dados qualitativos foi realizada por meio de técnicas de análise de conteúdo, visando identificar categorias e padrões emergentes na resposta do entrevistado. Os resultados da análise serão apresentados de forma clara e objetiva, com base nas questões de pesquisa e nos objetivos do estudo. Serão incluídos gráficos e figuras para ilustrar e facilitar a compreensão dos resultados.

Os participantes da pesquisa foram informados sobre os objetivos do estudo, o caráter voluntário de sua participação, a garantia de anonimato e confidencialidade dos dados coletados, bem como o uso exclusivo dos dados para fins acadêmicos. Foi obtido o consentimento informado dos participantes antes da realização das entrevistas e da aplicação dos questionários. A proteção dos dados dos participantes foi garantida durante todo o processo de coleta, armazenamento e análise de dados. Além disso, todos os dados coletados foram usados exclusivamente para fins acadêmicos e ocorreram de forma ética e em conformidade com os princípios da pesquisa científica.

4 RESULTADOS E DISCRUSSÕES

Com base na metodologia utilizada na pesquisa, que combina técnicas quantitativas e qualitativas, obtivem dados relevantes e significativos sobre o impacto do uso de um Software de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) na produtividade do departamento pessoal de uma empresa. Nesta seção, apresentarei os resultados obtidos a partir da análise dos dados coletados por meio de questionários e entrevistas, bem como as reflexões e interpretações decorrentes desses resultados.

Ao analisar os dados coletados, identificou-se o impacto que uso do ERP tem na produtividade do departamento pessoal, além das ferramentas disponibilizadas por esse sistema, tais como a sua contribuição para a otimização de processos e redução de erros no departamento pessoal. Além disso, a entrevista permitiu compreender de maneira mais aprofundada as percepções e opiniões dos colaboradores em relação à satisfação e uso do sistema em questão.

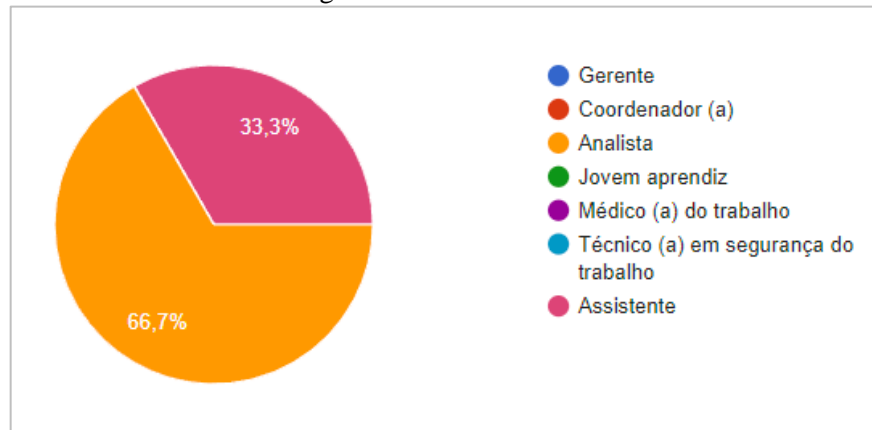
4.1 Apresentação e análise dos dados

Foram realizados dois tipos de coleta de dados: um questionário com 12 perguntas de múltipla escolha e uma entrevista com 6 perguntas abertas. A análise dos dados permitiu identificar padrões e tendências que indicam a importância da utilização do ERP e seus benefícios para os processos no departamento pessoal.

4.1.1 Características dos colaboradores

Nesta seção, serão apresentadas as características dos colaboradores que participaram da pesquisa. A análise das faixas etárias ajudará a compreender melhor o perfil demográfico dos participantes e seu impacto nos resultados obtidos.

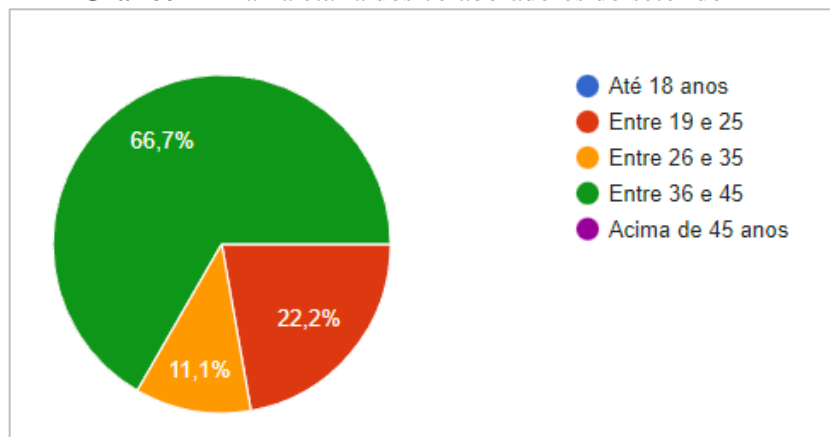
O Departamento Pessoal faz parte do setor de RH, que conta com outras subseções.

Gráfico 1 – Cargos dos colaboradores do setor do RH

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Entretanto, os participantes da pesquisa estão limitados somente aos do DP, sendo eles 6 analistas (67%) e 3 assistentes (33%). A classificação dos participantes do estudo no Departamento Pessoal foi adotada para focar naqueles profissionais diretamente envolvidos nas atividades e processos relacionados à área. Tal classificação foi fundamental para permitir uma análise mais aprofundada e precisa sobre o impacto da utilização de um software de planejamento de recursos empresariais (ERP) na produtividade desse departamento.

A idade dos funcionários participantes foi dividida em três faixas etárias principais:

Gráfico 2 – Faixa etária dos colaboradores do setor do DP

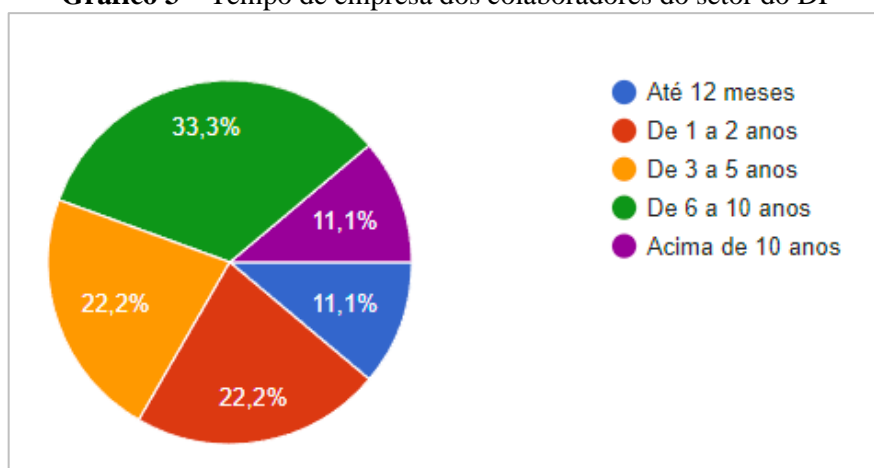
Fonte: elaborado pelo autor (2023)

A primeira faixa etária está entre 19 e 25 anos (22,2%), correspondente a 2 pessoa, a segunda faixa etária está entre: 26 e 35 anos (11,1%), correspondente a 1 pessoa corresponde a esta faixa etária, a terceira faixa etária está entre 36 e 45 anos (66,7%), correspondente a 6 pessoas. A diversidade de idades presente no questionário possibilita uma visão ampla e uma compreensão mais completa dos desafios enfrentados por profissionais em

diferentes estágios de suas carreiras. É importante ressaltar que cada faixa etária contribui com perspectivas valiosas para o estudo, enriquecendo a análise e fornecendo *insights* relevantes para as conclusões da pesquisa. A inclusão dessas diferentes faixas etárias fortalece a validade dos resultados e contribui para a representatividade dos profissionais do departamento pessoal no estudo em questão.

O tempo de empresa dos participantes foi categorizado em cinco faixas principais:

Gráfico 3 – Tempo de empresa dos colaboradores do setor do DP

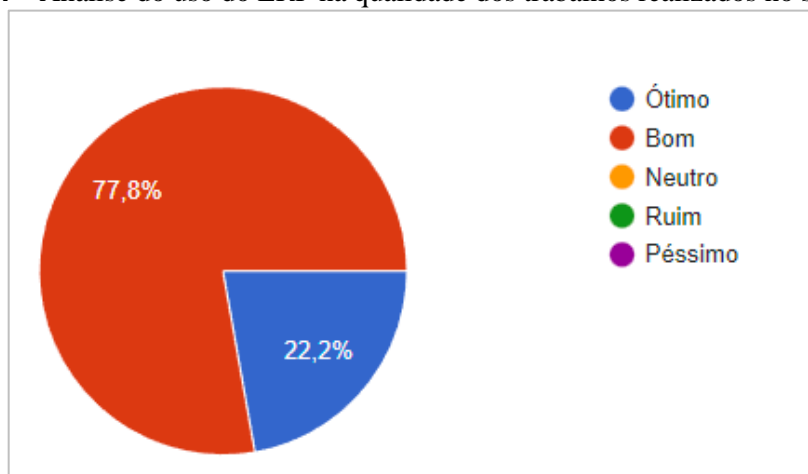


Fonte: elaborado pelo autor (2023)

A primeira faixa é até 12 meses (11,1%), correspondente a 1 pessoa, a segunda faixa é de 1 a 2 anos (22,2%) correspondente a 2 pessoas, a terceira faixa é de 3 a 5 anos (22,2%), correspondente a 2 pessoas, a quarta é de 6 a 10 anos (33,3%), correspondente a 3 pessoas, a quinta é de 10 anos (11,1%) correspondente a 1 pessoa. A inclusão de participantes com diferentes faixas de tempo de experiência contribui para uma análise abrangente das percepções, desafios e práticas relacionadas ao Departamento Pessoal. As conclusões da pesquisa serão enriquecidas pela inclusão dessas diferentes faixas de tempo de experiência, proporcionando uma compreensão mais completa dos impactos do software no contexto do Departamento Pessoal.

4.1.2 Apresentação dos resultados

O primeiro ponto do questionário está em analisar o uso do ERP na qualidade do trabalho realizado.

Gráfico 4 – Análise do uso do ERP na qualidade dos trabalhos realizados no setor do DP

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Segundo pesquisa do questionário mostrou que 78% dos participantes marcaram “Bom” e 22% para “Ótimo”. A análise dos dados revela que a maioria dos participantes avaliou positivamente a utilização do ERP na qualidade do trabalho realizado no departamento pessoal. A maioria das respostas indicou uma avaliação como "Bom", demonstrando um nível satisfatório de satisfação com o uso dessa ferramenta.

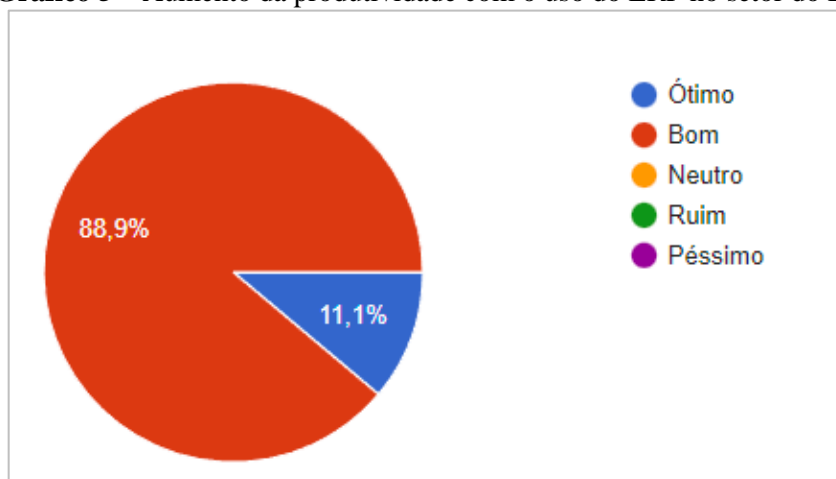
Além disso, é importante destacar que um número significativo de participantes respondeu "Ótimo", indicando uma percepção ainda mais positiva em relação à utilização do ERP. Essas respostas podem sugerir que o uso do sistema ERP no departamento pessoal têm sido bem-sucedidos em melhorar a qualidade do trabalho e alcançar os objetivos desejados.

Tal resultado pode ser visto também na resposta da entrevista (2023), que relatou:

O ERP que a gente utiliza hoje, ele foi todo formatado para atender o que a equipe precisa sim, para conduzir o processo de fechamento da folha e aumentou nossa produtividade ao longo dos anos, reduziu o índice de erros e influenciou de forma totalmente positiva a produtividade de toda a equipe.

Martins & Oliveira (2019, p. 86) explicam que, o ERP é uma ferramenta de gestão que possibilita maior integração e controle dos processos, contribuindo para a melhoria da qualidade do trabalho no setor de recursos humanos. Diante dos resultados apresentados e a explicação do autor, podemos compreender que a utilização de um sistema ERP pode ser uma importante aliada na busca pela melhoria contínua da qualidade do trabalho realizado no departamento pessoal. Como também, contribuir para que os profissionais possam entregar um trabalho de maior qualidade, alinhado às expectativas da empresa.

Em relação ao aumento da produtividade com o uso do ERP:

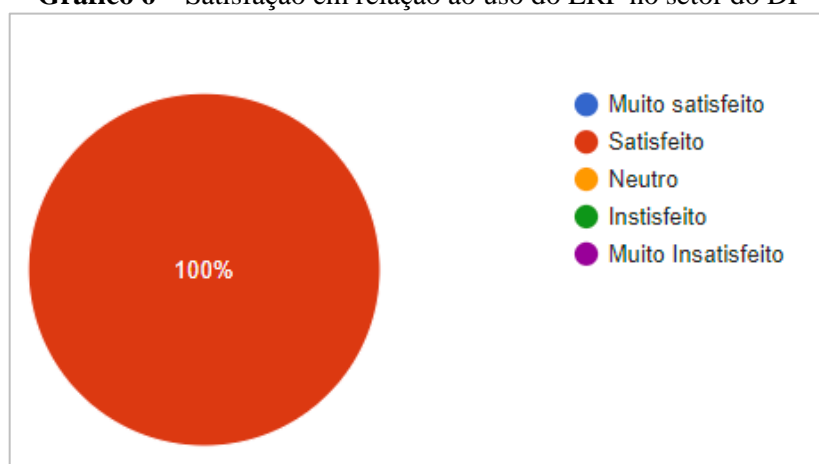
Gráfico 5 – Aumento da produtividade com o uso do ERP no setor do DP

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

O resultado do questionário apresentado foi que 89% marcaram como “Bom” e 11% como “Ótimo”. A análise dos dados revela que a maioria dos participantes avaliou positivamente a utilização do ERP para o aumento da produtividade no departamento pessoal. A maior parte das respostas indicou uma avaliação como "Bom", o que demonstra que os participantes acreditam que o uso do ERP tem contribuído para melhorar a produtividade nesse departamento. Além disso, uma pessoa respondeu "Ótimo", indicando uma percepção ainda mais positiva em relação à utilização do ERP para o aumento da produtividade

O resultado desse ponto está ligado ao que Silva & Souza (2018, p. 127) destacam, que o uso de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP) tem sido apontado como uma solução eficiente para o aumento da produtividade no departamento pessoal. Portanto, investir nessa tecnologia é um passo importante para impulsionar a produtividade e garantir uma gestão eficaz do capital humano nas organizações.

Os participantes foram solicitados demonstra a satisfação em relação ao uso do ERP em seu trabalho. Os resultados foram os seguintes:

Gráfico 6 – Satisfação em relação ao uso do ERP no setor do DP

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

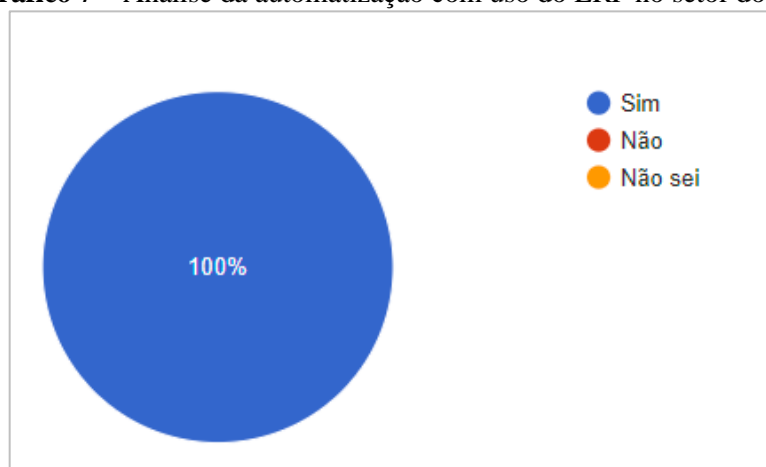
A análise dos dados revela que 100% dos participantes expressaram estar satisfeita em relação ao uso do ERP em seu trabalho. É importante ressaltar que a satisfação dos funcionários em relação ao uso do ERP, é um indicador importante, pois pode refletir na sua motivação, engajamento e produtividade. Funcionários satisfeitos tendem a ser mais eficientes, envolvidos e propensos a utilizar a ferramenta de forma adequada e explorar ao máximo os recursos disponíveis

A percepção sobre o uso dos ERP também é positiva em relação aos gestores, como destacado pela entrevistada (2023),

Eles enxergam que houve uma melhoria, que nós melhoramos, que nós nos desenvolvemos, aprendemos a melhorar e a ferramenta. Ela foi adequando para a necessidade da empresa. Então, hoje, no cenário atual, eles enxergam que realmente é um braço poderoso da equipe, o sistema.

Como evidenciado por Lengnick-Hall & Lengnick-Hall (2003, p. 275), o uso de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP) tem sido apontado como um fator relevante para a satisfação no trabalho. A utilização de sistemas integrados de gestão empresarial ERP tem se mostrado um fator relevante para a satisfação no trabalho. Quando os funcionários têm acesso a um ERP eficiente e de qualidade, eles conseguem desempenhar suas tarefas de forma mais eficiente, resultando em maior satisfação.

O segundo ponto está em evidenciar a automatização por meio do uso do ERP.

Gráfico 7 – Análise da automatização com uso do ERP no setor do DP

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

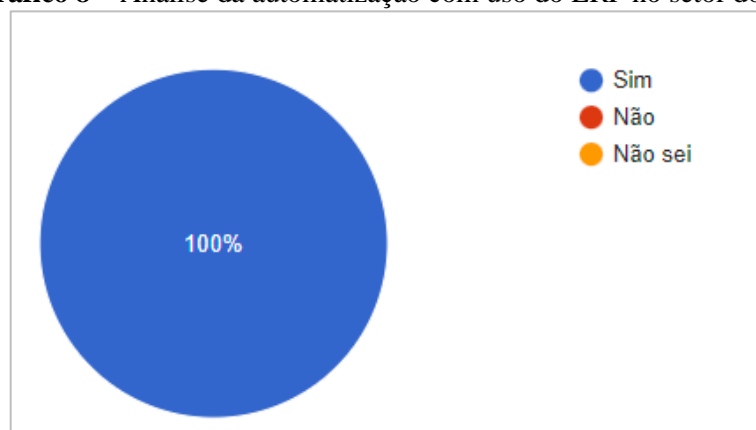
Referente a possibilidade de automatização das tarefas pelo ERP, 100% dos participantes afirmaram que “Sim”. Tal resultado demonstra o quanto a automatização é importante para trazer diversos benefícios as tarefas que são realizadas no dia a dia. Como descrito por Laudon e Laudon (2016, p. 302), os sistemas ERP permitem a automação de processos organizacionais em toda a empresa, o que pode aumentar a eficiência e eficácia, além de melhorar o fluxo de informações. Além disso, possibilitam a integração de processos e dados entre diferentes áreas e departamentos, o que pode melhorar a tomada de decisão e reduzir a redundância de informações.

A entrevistada (2023) quando perguntada sobre a automatização das tarefas respondeu o seguinte:

Sim. Então é tudo automatizado. Praticamente tudo. Hoje nós temos uma necessidade de uso, por exemplo, de planilhas de Excel muito pequena. Eu não preciso montar nada do zero. O sistema me dá isso, mas não é de forma automática, é automatizado, porém depende de uma de uma iniciativa nosso manual.

Como podemos ver, o sistema consegue automatizar toda, ou se não, a maior parte das atividades realizadas. Ela também enfatiza que, embora o sistema consiga realizar tarefas de forma automática, serão sempre necessários a supervisão e o controle manual por parte dos seus usuários.

Em relação aos benefícios decorrente da automatização das tarefas uso do ERP é a diminuição de erros e retrabalhos. Os resultados foram:

Gráfico 8 – Análise da automatização com uso do ERP no setor do DP

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

O resultado do questionário demonstra que 100% dos participantes informaram que “Sim”. Demonstrando que a percepção pode estar associada ao fato de que a automatização possibilita maior precisão e consistência nos processos, reduzindo a margem de erro humano. Segundo Gupta (2017, p. 94), com menos entradas manuais, os erros humanos são reduzidos, o que pode levar a menos retrabalho e custos desnecessários. Consequentemente, tais benefícios contribui para a agilidade e melhoria das atividades que são realizadas.

A legislação trabalhista e fiscal é complexa e frequentemente passa por mudanças. É essencial que as empresas estejam atualizadas conforme as regras para evitar riscos e prejuízos financeiros. Conforme a literatura especializada, a utilização de um sistema ERP pode ser um fator crítico para a garantia da conformidade com as regulamentações trabalhistas e fiscais.

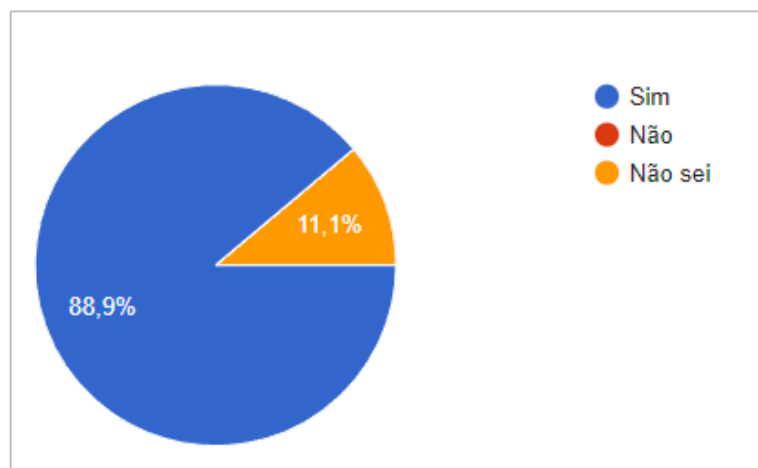
Para Marcellino (2017 p. 59),

[...] os sistemas ERP são projetados para automatizar e simplificar processos, garantindo a conformidade com regulamentos fiscais e trabalhistas. Essa característica é particularmente importante para empresas de grande porte, que lidam com um grande volume de transações e precisam se adequar a regulamentações específicas".

Essas funcionalidades permitem que o controle e o monitoramento rigoroso das transações financeiras, contábeis e de recursos humanos, garantindo que todos os requisitos legais sejam atendidos.

Referente a esse assunto os resultados do questionário foi:

Gráfico 9 – Análise da automatização das tarefas pelo ERP para a conformidade com regulamentações trabalhistas e fiscais no setor do DP



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Em 89% para “Sim” e 11% para “Não sei”, evidenciando que a automatização contribui para garantir que procedimentos estejam em conformidade com a regulamentação trabalhistas e fiscais. Os sistemas ERP atendem a essa demanda ao possibilitar a padronização e a automatização de processos, além de atender a requisitos regulatórios específicos, como as exigências fiscais e trabalhistas, por meio da integração de módulos que permitem o controle e a geração de informações de acordo com as legislações vigentes.

Tal resultado pode ser evidenciado por Gupta & Dasgup (2021, p. 105-124), integração de processos e da aplicação de regras e controles automatizados, o sistema ERP pode ajudar as organizações a garantir o cumprimento das obrigações legais e fiscais, minimizando o risco de não conformidade. Através da integração de processos e da aplicação de regras automatizadas, o ERP desempenha um papel fundamental na minimização dos riscos de não conformidade e na promoção de uma governança corporativa sólida.

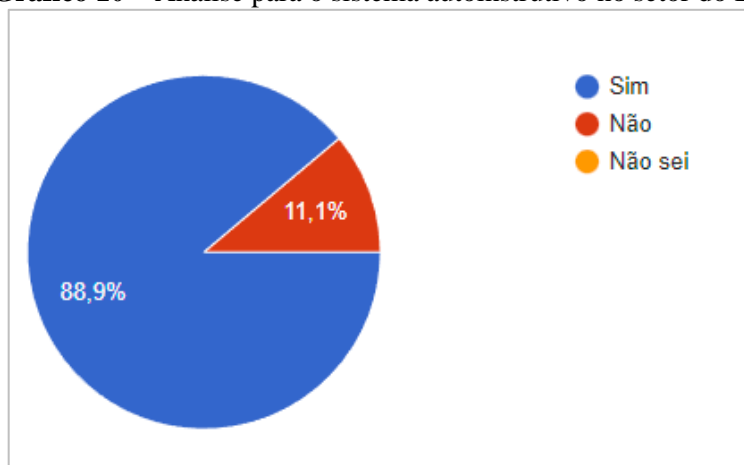
No entanto, é importante observar que uma pessoa respondeu "Não sei". Essa resposta indica uma falta de conhecimento ou incerteza em relação à contribuição da automatização das tarefas pelo ERP na conformidade regulatória. Essa percepção pode ser resultado de uma falta de familiaridade com o ERP ou de uma necessidade de mais informações e treinamento sobre o assunto. Como também pela falta de treinamento e capacitações oferecidas pelo sistema.

O terceiro ponto do questionário está em identificar o aprendizado contínuo por meio das atualizações e treinamentos realizados pelo ERP.

Com a evolução dos sistemas ERP, têm surgido cada vez mais características relevantes que promovem uma experiência mais eficiente e satisfatória para seus usuários. Conforme Zimmerman & Martinez-Pons (1986, p. 614-628) explica, os sistemas autoinstrucionais são caracterizados pela utilização de materiais instrucionais autoexplicativos, que permitem aos aprendizes se auto instruírem e controlar seu próprio ritmo de aprendizagem. O que contribui para que as melhorias nas interfaces mais intuitivas e recursos de ajuda que permitem que os usuários se adaptem rapidamente ao sistema, sem a necessidade de treinamentos extensos.

Nesse contexto o resultado do questionário foi:

Gráfico 10 – Análise para o sistema autoinstrutivo no setor do DP



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

O resultado da pesquisa mostra em 88,9% para “Sim” e 11,1% para “Não”, os colaboradores demonstraram reconhecer a importância de uma abordagem automatizada no processamento de informações e no gerenciamento de tarefas relacionadas. Esse dado é bastante significativo, pois demonstra que os usuários estão satisfeitos com a experiência de utilização do sistema e que não encontram dificuldades em sua operação.

O resultado satisfatório desse ponto pode ser explicado por Gustafsson & Magnusson (2017, p. 658-666), demonstram que,

Os sistemas auto instrutivos desempenham um papel crucial na capacitação dos funcionários, permitindo que adquiram novos conhecimentos e habilidades de maneira autônoma. A importância desses sistemas reside na sua capacidade de fornecer acesso a materiais educacionais interativos e autoexplicativos, promovendo o aprendizado contínuo e o desenvolvimento profissional dos colaboradores.

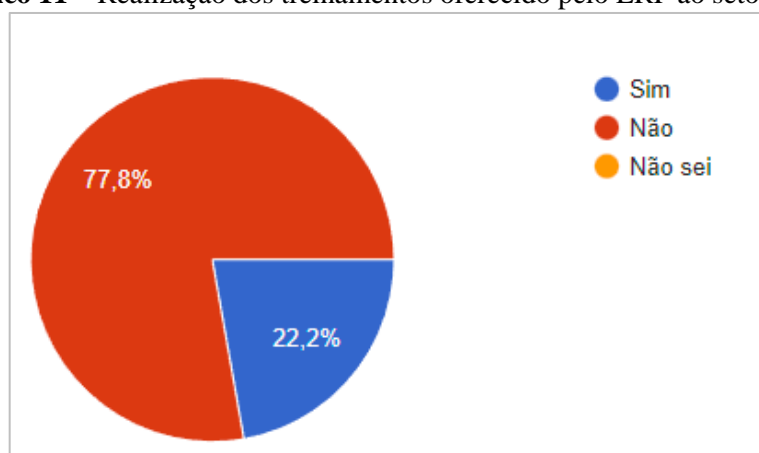
Ao serem projetados de maneira intuitiva, esses sistemas permitem que os usuários executem suas tarefas de forma mais rápida e sem dificuldades. A interface amigável e as instruções claras reduzem o tempo necessário para aprender a utilizar o sistema, possibilitando que os funcionários realizem suas atividades com maior agilidade. No entanto, é válido ressaltar que uma parcela minoritária de 11,1% dos participantes pode ter suas razões não entender o sistema como autoinstrutivo, o que pode estar ligado com o próximo ponto, os treinamentos.

Os treinamentos em sistemas ERP são cruciais para garantir que os usuários entendam como utilizar as ferramentas disponíveis. À medida que as empresas crescem e mudam, as necessidades também evoluem. Isso significa que os usuários precisam estar atualizados sobre as mudanças e novas funcionalidades que podem surgir com atualizações do sistema ERP. Oferecer treinamento constante também é uma maneira de aumentar a eficiência dos usuários, o que pode levar a um aumento na produtividade geral da empresa.

Com o passar do tempo, o sistema ERP pode ter atualizações ou novas funcionalidades podem ser adicionadas, tornando-o treinamento contínuo ainda mais importante para garantir a eficácia e a eficiência do sistema. O treinamento adequado em sistemas ERP pode ajudar a empresa a maximizar os benefícios do sistema, aumentar a produtividade e melhorar a tomada de decisões. Como também, contribui para reduzir erros, aumentar a segurança de dados e melhorar a satisfação dos usuários.

Sobre o assunto o resultado do questionário demonstrou que:

Gráfico 11 – Realização dos treinamentos oferecido pelo ERP ao setor do DP



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Os 78% em “Não” e 22% para “Sim”, demonstra que a participação em treinamentos específicos para o ERP foi limitada. Com base nas respostas dos participantes, é

possível identificar que a maioria não participou de treinamentos ou capacitações oferecidos pelo ERP para aprimorar o uso do sistema no departamento pessoal.

Sobre os treinamentos oferecidos a entrevistada (2023), afirmou que,

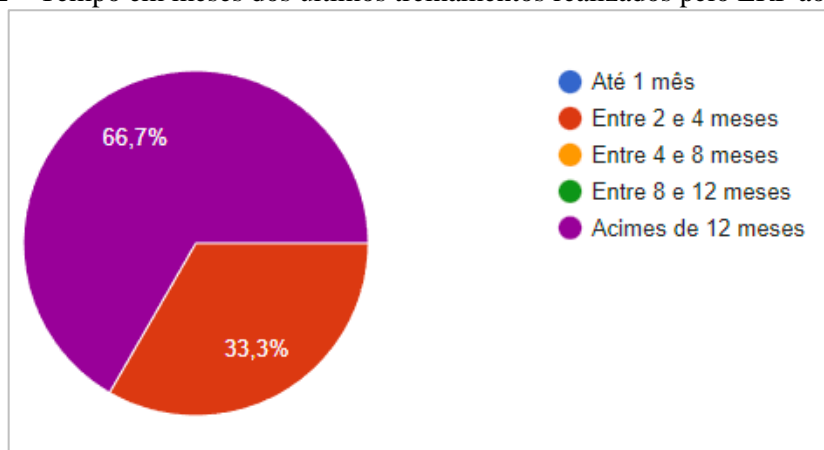
Oferece, porém, é oferecido assim. Está lá no site deles e são treinamentos pagos, então fica lá no site.

Isso demonstra que o ERP tem em seus canais de comunicação uma base de informações e treinamentos destinados aos diversos setores, mas que dependendo de como esse serviço é oferecido, podem ter algum custo adicional.

Para Nah & Delgado (2006, p. 99-113), os treinamentos oferecidos pelos sistemas ERP desempenham um papel fundamental no sucesso da implementação e na maximização dos benefícios do sistema. O treinamento em sistemas ERP é um processo contínuo e deve ser adaptado às necessidades específicas da empresa e dos usuários. Além disso, são fundamentais para garantir que os usuários estejam atualizados sobre as melhores práticas e possam utilizar todas as funcionalidades do sistema.

Já referente a frequência dos treinamentos e capacitações o resultado do questionário foi:

Gráfico 12 – Tempo em meses dos últimos treinamentos realizados pelo ERP ao setor do DP



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Do total de 33,3% que participaram de treinamentos, 22,2% teve sua participação acima de 12 meses, o que corresponde a 2 pessoas. E os outros 11,1% que teve sua participação entre 2 e 4 meses, que corresponde a 1 pessoa. Esses resultados reforçam a importância de fornecer oportunidades de treinamento contínuo e adequado aos colaboradores. O investimento em capacitação é fundamental para o crescimento e aprimoramento das equipes, permitindo

que desenvolvam suas habilidades e alcancem um melhor desempenho no trabalho. Os benefícios desses treinamentos podem ser observados tanto em participações mais longas quanto em períodos mais curtos, proporcionando um ambiente de trabalho mais capacitado e preparado para enfrentar os desafios do mundo empresarial.

O dado da pesquisa está ligando ao que a entrevistada (2023) afirmou sobre a frequência dos treinamentos, no qual informou que,

Quando eu sinto necessidade da equipe de algum treinamento em relação ao sistema eu demando. Mas assim, olha, nós temos esse treinamento, vocês querem e não, não chega assim.

Isso demonstra que existe uma preocupação por parte da gestão em avaliar suas equipes, como também de seus usuários em entender a necessidade de realizar os treinamentos, o que conseqüentemente irá contribuir para a melhoria da realização das tarefas.

É importante ressaltar que a falta de treinamentos pode trazer prejuízos para o setor, como destacado por Oliveira, Gouvea & Barbosa (2013, p.165), a falta de capacitação dos usuários pode resultar em dificuldades na adaptação ao sistema, baixa eficiência operacional e subutilização das funcionalidades oferecidas pelo ERP. Sem a devida capacitação dos usuários, a utilização do ERP pode enfrentar obstáculos significativos. A falta de conhecimento sobre o sistema pode resultar em dificuldades de adaptação, baixa eficiência operacional e subutilização das funcionalidades disponíveis. Portanto, investir em treinamentos eficazes é essencial para garantir o sucesso do ERP e maximizar seus benefícios nas organizações brasileiras.

Já sobre o aprendizado contínuo por meio do treinamento oferecidos, a entrevistada (2023) explica que,

Existe, mas ele é baseado acho que em dois ou três pilares e no autodesenvolvimento. A ferramenta acaba de ter uma ferramenta que é um pouco intuitiva, então o próprio empregado e o próprio membro da equipe ele percebe como aquilo pode funcionar e testa ou quando a equipe não faz isso, eu tenho essa intuição. Essa parte intuitiva e treino a equipe ou o próprio pessoal do NTI, que por sua vez pega esse treinamento com a todos. Então existe, é eficaz, mas ele não é necessariamente em virtude de treinamentos oferecidos pelo sistema.

A resposta afirma o ponto anterior, quando a área responsável NTI (Núcleo de Tecnologia Integrada) avalia a necessidade desses treinamentos. Como também, demonstra que os treinamentos não são a única forma de aprendizado contínuo, e que o sistema por si só, tende a ser intuitivo, ou seja, oferece uma interface integrada com menus claros e fáceis de navegar, que permitem aos usuários acessar rapidamente as informações e funcionalidades que precisam.

Esse fator é fundamental para contribuir que os usuários consigam desenvolver suas atividades com eficiência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho, foi realizada uma análise abrangente referente à utilização do ERP (*Enterprise Resource Planning*) no departamento pessoal, com foco nos benefícios fornecidos além das ferramentas pré-estabelecidas pelo sistema. O objetivo geral e específicos foram alcançados, permitindo um panorama completo sobre o tema.

Inicialmente, ao analisar a produtividade e satisfação dos funcionários com o uso do ERP no departamento pessoal, verificou-se que a utilização adequada e eficiente do sistema contribuiu para o aumento da eficiência e melhoria do ambiente de trabalho. A automatização de tarefas e a disponibilidade de informações precisas e atualizadas proporcionaram maior agilidade nas atividades diárias, permitindo que os funcionários pudessem se dedicar a atividades estratégicas que agregam valor à organização.

Em relação à evidenciação da automatização das tarefas, ficou comprovado que o ERP desempenha um papel fundamental na simplificação e agilização das operações do departamento pessoal. A integração de processos como controle de ponto, cálculo de folha de pagamento e emissão de obrigações fiscais simplifica as atividades diárias, reduzindo erros e proporcionando uma maior eficiência operacional. Além disso, a automação das tarefas permite uma economia de tempo significativa, permitindo que os recursos do departamento pessoal sejam alocados para atividades estratégicas, como o desenvolvimento de talentos e a gestão do clima organizacional.

Identificou-se também que o aprendizado contínuo por meio de atualizações e treinamentos oferecidos pelo ERP é essencial para maximizar os benefícios do sistema. O acesso a novas funcionalidades e a capacitação adequada permitem que a equipe do departamento pessoal esteja atualizada em relação às melhores práticas e às mudanças nas regulamentações trabalhistas e fiscais. Esse aprendizado contínuo promove um melhor desempenho no uso do sistema, contribui para a conformidade com as obrigações legais e impulsiona o crescimento profissional dos colaboradores.

Porém, um ponto que foi identificado nos resultados, foi a limitação dos treinamentos e o período em que eles ocorrem, pois os treinamentos são fundamentais para manter o uso adequado do sistema, e a falta deste, pode ocasionar em uma queda na qualidade do trabalho e conseqüentemente na satisfação de seus usuários.

Esses resultados entram em concordância com o estudo semelhante feito por MONTEIRO (2007) e MORAES (2018) sobre a satisfação e eficiência do uso do ERP, pois com a evolução desses softwares, trouxe consigo diversos benefícios, tanto para a empresa

quanto para os funcionários, tais benefícios vão além da qualidade do trabalho realizado, como também na satisfação de seus usuários. Além disso, o estudo de JARDIM FILHO (2018) referente a automatização das tarefas, em seus resultados mostrou que esse processo traz maior agilidade aos processos, melhoria nas entregas, redução de erros e retrabalhos. Em outro estudo correlacionado, MASTEY (2020) sobre o aprendizado contínuo, mostrou que quando a empresa oferece acesso para que os colaboradores possam realizar treinamentos e capacitações, ocasiona em uma melhora significativa para o trabalho realizado, assim como a falta destes, podem trazer prejuízos.

É importante mencionar que este estudo se concentrou exclusivamente na análise da utilização do ERP no departamento pessoal e nos benefícios além das ferramentas pré-estabelecidas. Portanto, os resultados e conclusões obtidos estão restritos a esse contexto específico. Outros setores ou áreas da empresa que também utilizam o ERP podem apresentar características e desafios distintos, o que pode limitar a generalização dos achados para esses contextos diferentes.

Além disso, a pesquisa foi realizada com base em uma amostra específica de uma empresa e colaboradores participantes, o que pode gerar limitações em relação à representatividade dos resultados. Os dados foram coletados em um determinado período e em uma região geográfica específica, o que pode influenciar a aplicabilidade dos resultados em outras empresas, contextos ou localidades.

Para estudo futuros, sugere-se que sejam realizadas pesquisas que analisem as necessidades de diferentes empresas, com diferentes sistemas ERP. Como também, sobre a utilização ineficientes dos sistemas ERP.

REFERÊNCIAS

- ABPRH. **Panorama de Tecnologia e Automação 2021**. São Paulo: ABPRH, 2021. Disponível em: <https://abprh.org.br/panorama-de-tecnologia-e-automacao-2021/>. Acesso em: 27 mar. 2023.
- ANDREASSEN, C.S. & INGVALDSEN, J.E. **Continuous Learning as a Tool for Increased Productivity and Employee Development**. *Journal of Workplace Learning*, v. 29, n. 3/4, 2017, p. 237-249.
- ARGYRIS, Chris; SCHÖN, Donald A. **Organizational Learning: A Theory of Action Perspective**. Reading, MA: Addison-Wesley, 1978, p. 12.
- BRYNJOLFSSON, E., & MCAFEE, A. **The business of artificial intelligence: What it can — and cannot — do for your organization**. *Harvard Business Review*, v. 95, n. 1, 2017, 62-70.
- CHEN, Liang-Hung; WU, Chia-Huei; TSENG, Shih-Jung. **The impact of individualism-collectivism orientation on online game community commitment**. *International Journal of Human-Computer Interaction*, v. 31, n. 9, 2015, p. 604-615.
- CRESWELL, J. W. **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. 4ª ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2014, p. 34.
- COSTA, G. D. **Critical factors for the success of ERP systems implementation: A review of the literature**. *Journal of Enterprise Information Management*, v. 30, n. 5, p. 679-697, 2017.
- DELOITTE. **Tendências globais em gestão de pessoas 2021: Transformando o futuro do trabalho**. São Paulo: Deloitte, 2021. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/human-capital/articles/tendencias-globais-em-gestao-de-pessoas.html>. Acesso em: 27 mar. 2023.
- EQUIPE TOTVS, **As 6 vantagens mais importantes de utilizar um ERP**, ago/2018. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/erp/vantagens-do-erp>. Acesso em: 28 mar. 2023.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002, p. 43.
- GONÇALVES, Janaína M. **Departamento pessoal: conceitos e práticas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017, p.16.
- GUPTA, A. D., & DASGUPTA, S. **Challenges of ERP implementation in Indian manufacturing industry: An empirical study**. *International Journal of Information Systems and Change Management*, v. 11, n. 2, 2021, p. 105-124.
- GUPTA, R. K. **A review on ERP implementation: Challenges, successes and failures**. *Journal of Enterprise Information Management*, v. 30, n. 1, p. 94-116, 2017.

GUSTAFSSON, S.; & MAGNUSSON, M. **Supporting workplace learning through self-instructional systems: The role of usability and user experience.** *International Journal of Information Management*, 2017, p. 658-666.

JARDIM FILHO, Nivaldo de Moraes. **MELHORIA E AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS - BENEFÍCIOS PARA ORGANIZAÇÃO.** 2018, 39f. Monografia (Engenharia de Produção) Universidade Candido Mendes – Niterói.

KIRON, D.; & PRENTICE, P. K. Beyond automation: **Strategies for remaining productive in the age of smart machines.** *MIT Sloan Management Review*, p. 15-20, 2017.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, v. 58, n. 4, 2016, p. 360.

LAUDON, K. C., & LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais** (14a ed.). Pearson, 2016, p. 302.

LENGNICK-HALL, C. A., & LENGNICK-HALL, M. L. **Human resource management in the knowledge economy: New challenges, new roles, new capabilities.** *Public Personnel Management*, p. 275-282, 2003.

LIMA, E. P de. **Departamento Pessoal: guia prático.** Clube de Autores, p. 13, 2019.

LIMA, L. S., & SOUZA, C. A. **Sistemas ERP: Uma abordagem sobre a implantação em pequenas empresas.** *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, v. 16, n. 2, p. 1-14, 2017.

MARCELLINO, M. F. **Sistemas de gestão empresarial: conceitos, modelagem e implementação.** São Paulo: Atlas, 2017, p. 59.

MARTINS, C. A. S.; OLIVEIRA, R. S. A. **Utilização do sistema ERP na gestão de pessoas.** *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 10, n. 2, p. 86, 2019.

MASTEY, Patricia. **Educação corporativa como diferencial no crescimento profissional e estratégico.** 2020, 30f. Monografia (Especialista em Tecnologia, Comunicação e Técnicas). Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

MCKINSEY & COMPANY. The social economy: **Unlocking value and productivity through social technologies.** Nova York: McKinsey & Company, 2018. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-social-economy>. Acesso em: 27 mar. 2023.

MONKS, J., & EHRENHALT, G. **Oracle E-Business Suite 12 Financials Cookbook.** Packt Publishing, 2012, p. 3.

MONTEIRO, Alexandre. Implantação de sistemas ERP – **Proposta de metodologia para implantação de empresas e pequeno e médio porte.** 2007. 98f. Monografia (Bacharel em Engenharia da Produção). Centro Universitário Univates.

MORAES, Cristian Abib de. **Benefícios e satisfações de uso de um ERP: estudo de caso em uma empresa multinacional brasileira**. 2018. 133f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade). Universidade Federal de Minas Gerais.

NAH, F. F., & DELGADO, S. **Critical success factors for enterprise resource planning implementation and upgrade**. Journal of Computer Information Systems, v. 46, n. 5, 2006, p. 99-113.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistemas de Informação**. 17. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016, p. 265.

OLIVEIRA, R. B. et al; GOUVEA, M. A. et al; & BARBOSA, A. F et al. **Análise da utilização de sistemas ERP em empresas brasileiras**. Revista de Administração, 2013, p. 153-165.

PEÇANHA, A. S.; PEÇANHA, D. A. **Sistemas Integrados de Gestão Empresarial: Teoria e Prática**. São Paulo: Érica, 2017, p. 25.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A. **Comportamento Organizacional**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2015, p. 120.

SHEN, Y. et al; YU, C. et al; HSIAO, P et al. **Improving the efficiency of supply chain management through ERP system: a case study of a Taiwan's machine tool manufacturer**. The Journal of Applied Business Research, v. 30, n. 2, 2014, p. 389-396.

STAIR, R.M., REYNOLDS, G.W. **Princípios de Sistemas de Informação: Uma Abordagem Gerencial**. 10ª edição. Cengage Learning, 2018.

SILVA, J. R.; SOUZA, M. C. S. **Sistemas de Informação para Tomada de Decisão**. São Paulo: Atlas, 2018, p. 127.

TURBAN, E. **Tecnologia da Informação para Gestão**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2018, p. 118.

TURBAN, E. et al, MCLEAN, E. et al, & WETHERBE, J. et al. **Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy** (7th ed.). John Wiley & Sons. 2010, p.392.

WAGNER, S. M., & BOLLOJU, N. **ERP implementation: an integrated process of radical change and continuous learning**. Journal of Computer Information Systems, v. 46, n 5, 2005, p. 98-106.

ZIMMERMAN, B. J.; & MARTINEZ-PONS, M. **Development of a structured interview for assessing student use of self-regulated learning strategies**. American Educational Research Journal, p. 614-628, 1986.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário realizado com os colaboradores

Qual seu cargo

- Gerente
- Coordenador (a)
- Analista
- Jovem aprendiz
- Médico (a)
- Técnico (a)
- Assistentes

Qual sua idade

- Até 18 anos
- Entre 19 e 25
- Entre 26 e 35
- Entre 36 e 45
- Acima de 45 anos

Qual seu tempo de empresa

- Até 12 meses
- De 1 a 2 anos
- De 3 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- Acima de 10 anos

Em sua opinião, como você avalia a utilização do ERP na qualidade do trabalho realizado no departamento pessoal?

- Ótimo
- Bom
- Neutro
- Ruim
- Péssimo

Em sua opinião, como você avalia a utilização do ERP para o aumento da produtividade no departamento pessoal?

- Ótimo
- Bom
- Neutro
- Ruim
- Péssimo

Como você se sente em relação ao uso do ERP em seu trabalho?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Neutro
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Em sua opinião, o sistema ERP possibilita a automatização das tarefas que são realizadas manualmente?

- Sim
- Não
- Não sei

Você acredita que a automatização das tarefas pelo ERP contribui para a diminuição de erros e retrabalho no departamento pessoal?

- Sim
- Não
- Não sei

Você acredita que a automatização das tarefas pelo ERP contribui para garantir que os procedimentos estejam em conformidade com regulamentações trabalhistas e fiscais?

- Sim
- Não
- Não sei

Em sua opinião, o sistema é autoinstrutivo, ou seja, oferece recursos de fácil manuseio e compreensão?

- Sim
- Não
- Não sei

Você participou de treinamentos ou capacitações oferecidos pelo ERP para aprimorar o uso do sistema no departamento pessoal?

- Sim
- Não
- Não sei

Se sim, em meses, quando foi seu último treinamento?

- Até 1 mês
- Entre 2 e 4 meses
- Entre 4 e 8 meses
- Entre 8 e 12 meses
- Acimes de 12 meses

APÊNDICE B – Perguntas realizadas durante a entrevista com o gestor da área.

1. Na sua percepção, como o uso do ERP tem influenciado na produtividade dos funcionários do departamento pessoal?
2. Em relação à satisfação dos funcionários do departamento pessoal, como você avalia o impacto do uso do ERP?
3. Como você avalia o uso do ERP em relação a comunicação e troca de informações dentro do departamento pessoal?
4. Como você avalia o uso do ERP em relação a tomada de decisão dentro do departamento pessoal?
5. Como você avalia a automatização das tarefas do departamento pessoal proporcionado pelo uso do ERP?
6. O sistema oferece treinamento ou capacitações? Se sim, como você avalia ERP em relação ao aprendizado contínuo dos funcionários do departamento pessoal?

ANEXO

ANEXO A – Autorização para uso dos dados da empresa

AUTORIZAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Declaramos para os devidos fins, que cederemos ao/a pesquisador/a Elyzia Maria Lemos Farias, o uso das informações coletadas:

1. Questionário Online:
 - O questionário foi aplicado por meio da plataforma Google Forms.
 - Foram respondidos por um total de 9 participantes.
 - As respostas fornecidas pelos participantes são de caráter confidencial e serão tratadas com o devido cuidado.
2. Entrevista Gravada:
 - A entrevista foi realizada com um participante selecionado, cuja identidade será mantida em sigilo.
 - A gravação da entrevista foi feita através de um dispositivo móvel (celular).
 - A gravação será mantida em segurança e utilizada exclusivamente para fins de análise acadêmica.

Para serem utilizados na pesquisa: **Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) e a Produtividade no Departamento Pessoal** cujo objetivo é analisar o impacto da utilização de um software de planejamento de recursos empresariais (ERP) tem na produtividade do departamento pessoal que está sob a orientação do/a Prof./a. Especialista Gustavo Nunes Pereira

Esta autorização está condicionada ao cumprimento do (a) pesquisador (a) aos requisitos das Resoluções do Conselho Regional de Contabilidade e suas complementares, comprometendo-se o(a) mesmo(a) a utilizar os dados pessoais dos participantes da pesquisa, exclusivamente para os fins científicos, mantendo o sigilo e garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades.

Nome/assinatura e carimbo do responsável pela
Instituição ou pessoa por ele delegada.