

**SOFTWARE ERP NAS EMPRESAS: estudo de caso das Casas Bahia  
em Nova Andradina/MS**

**Rafael Xavier dos Santos**  
**Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CPNA)**  
**rafa\_xds@hotmail.com**

**Yara Boffo Nascimento**  
**Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CPNA)**  
**yara\_nascimento@hotmail.com.br**

**Patrícia Martins de Souza**  
**Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CPNA)**  
**patriciamartdesouza@gmail.com**

**Jamson Justi**  
**Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CPNA)**  
**jamson.justi@ufms.br**

**Edrilene Barbosa Lima Justi**  
**Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (CPNA)**  
**edrilene@gmail.com**

**Jadson Justi**  
**Universidade Federal do Amazonas (UFAM)**  
**jadsonjusti@hotmail.com**

**RESUMO**

O ERP (*Enterprise Resource Planning*) ou Sistema Integrado de Gestão, é um sistema de gestão empresarial que integra todos os setores de uma empresa, gerenciando todos os departamentos da organização com maior eficiência e eficácia. O objetivo do trabalho é identificar e analisar o sistema ERP utilizado nas Casas Bahia em Nova Andradina/MS. Utilizou-se para tanto, o método de entrevista padronizada ou estruturada com o gerente da unidade. A empresa possui dois sistemas que são utilizados simultaneamente, são eles: Pcom e Via+. Na loja, todos vendedores possuem acesso a ambos, porém os funcionários demonstram certa dificuldade na utilização do Pcom, devido à complexidade do sistema antigo e a falta de treinamento. O Via+ é prático, e propicia ao vendedor mostrar as características dos produtos através de imagens ao cliente. Dentre as deficiências encontradas, pode-se citar falta de treinamento dos colaboradores por parte da empresa, e também a baixa velocidade de resposta do sistema, especialmente a dos vendedores. Mas, a pesquisa destacou que um sistema ERP é essencial em uma empresa do porte das Casas Bahia.

**Palavras-chave:** ERP; Sistema Integrado de Gestão; Tecnologia da Informação; Sistemas.

A Era da Informação modificou a estrutura e o ambiente organizacional, e é de fundamental importância para as organizações. Devido aos altos e crescentes custos, a comunidade empresarial demanda da Tecnologia da Informação (TI) uma demonstração do retorno do investimento realizado. É importante observar que não é o sistema, propriamente dito, que vai gerar benefícios, mas sim as mudanças que ele vai propiciar nos processos. As mudanças nos processos, por sua vez, é que geram redução de custos, aumento de eficácia e de receita para a empresa.

Para tomar decisões precisas e objetivas, os gestores precisam controlar de forma rápida e confiável os acontecimentos da empresa, e para que isso ocorra, muitas empresas utilizam-se do Sistema Integrado de Gestão (ERP, *Enterprise Resource Planning*). Esse sistema comporta dados de todos os setores da empresa, colaborando para o controle das informações, podendo ser ajustado às necessidades da empresa. Sistemas ERP controlam e fornecem suporte a todos os processos operacionais, produtivos, administrativos e comerciais da empresa.

O'Brien e Marakas (2013) relata que o ERP é a espinha dorsal dos negócios eletrônicos, pois é uma arquitetura de transações que liga todas as funções de uma empresa, como processamento de pedido de vendas, controle e gerenciamento de estoque, planejamento de produção e distribuição e finanças. Um dos benefícios do uso do ERP nas organizações é a adesão de práticas mais vantajosas de negócio, juntamente com suas funcionalidades dos sistemas, que sucedem ganhos de produtividade com maior rapidez de resposta na organização.

Sendo assim, o objetivo do trabalho é identificar e analisar o sistema (ou sistemas) ERP utilizado nas Casas Bahia em Nova Andradina/MS. Utilizou-se para tanto, o método de entrevista padronizada ou estruturada, que de acordo com Lakatos e Marconi (2019), trata-se de um roteiro previamente estabelecido, em que as perguntas realizadas aos indivíduos são predeterminadas, de acordo com um formulário elaborado e padronizado, a fim de obter respostas. Vale ressaltar que o pesquisador não é livre para adaptar suas perguntas a situação, fazer outras perguntas ou alterar a ordem dos tópicos. Neste sentido, é possível abordar diversos pontos a respeito do sistema ERP e verificara importância para a empresa, ressaltando os pontos positivos e negativos.

Em entrevista com a gerência da empresa, em novembro de 2019, identificou-se que a loja de Nova Andradina, localizada na avenida Antônio de Moura Andrade (Centro), faz uso

de dois sistemas para atendimento ao cliente, sendo eles Pcom e Via+.

O Pcom é e foi o primeiro sistema a ser implantado na empresa, e um de seus atributos é o funcionamento *offline*, ou seja, não necessita de acesso à internet para desempenhar suas funções. Basicamente é uma tela onde se resolve tudo relacionado a vendas, sendo ele interligado entre toda a rede dentro das Casas Bahia. Mesmo investindo em um novo sistema, o Via+, a empresa não consegue dispensar o uso do Pcom, pois muitas das operações é ainda realizada através dele.

O Via+ é um sistema que está presente na rede das Casas Bahia aproximadamente há um ano e meio. Por se tratar de um sistema *web*, é basicamente como acessar o *site* da loja. Ele se sobressai em relação ao Pcom por sua praticidade, e por propiciar ao vendedor mostrar as características dos produtos através de imagens ao cliente. Dessa forma, o cliente consegue imaginar como o produto ficaria em sua casa. No entanto, deixa a desejar no quesito velocidade. Embora todos os gabinetes da loja tenham sido trocados antes de sua implantação, seu desempenho ainda está comprometido devido às máquinas não serem adequadas para sua capacidade.

Na loja, todos vendedores possuem acesso a ambos, porém demonstram certa dificuldade na utilização do Pcom, pois os funcionários só receberam treinamento na implantação, e desde então, não dispuseram de capacitação, e como foi há muitos anos atrás, desde a implantação, grande parte das pessoas que participaram do treinamento não fazem mais parte do quadro atual de funcionários. Outra objeção do uso deste sistema pelos funcionários, se deve ao fato de seu funcionamento se dar basicamente através de código, necessitando de um código diferente para tudo o que for feito.

Por outro lado, os funcionários não apresentam dificuldades quanto a utilização do Via+, devido terem tido capacitação para sua correta utilização, e por ser basicamente semelhante a uma compra *online*. É importante descrever que mesmo com tantos empecilhos relatados pelo quadro de funcionários, a empresa não consegue trabalhar sem o sistema Pcom, que de acordo com a gerência: “A empresa sobrevive sem o Via+, mas não sem o Pcom”.

Mesmo usufruindo desses dois sistemas, inúmeras vezes ocorrem falhas em ambos, culminando em prejuízos para a empresa. Geralmente as falhas ocorrem em dias de fluxo intenso, como *Black Friday*, ou vésperas de datas comemorativas. O fluxo é tão intenso que até mesmo o Pcom, que funciona *offline*, não suporta a demanda, gerando um enorme transtorno, pois os clientes necessitam esperar os sistemas retornarem, fazendo muitas vezes

com que os vendedores da loja percam a venda. Foi informado também que a empresa não possui funcionários especializados em TI, e a prestadora de serviço de tecnologia é terceirizada, e na maioria das vezes, não podendo solucionar o problema de imediato.

De acordo com O'Brien e Marakas (2013), os custos para implementação de um ERP pode ser separado em porcentagens, sendo que a Reengenharia dos Processos representam 43% do custo total do investimento, Hardware representa 12%, investimento em desenvolvimento de Software custa 15%, a conversão de dados antigos nos novos modelos de dados, devido às novas tecnologias existentes, representam 15% da fatia, e por fim, o adequado treinamento dos funcionários para utilização do sistema e gestão das mudanças, também de 15%. É possível notar que o adequado uso dos sistemas utilizados pelas Casas Bahia de Nova Andradina/MS carece de mais conhecimento por parte de seus colaboradores. Dessa forma frisa-se a importância da fatia de custo para treinamento dos funcionários por parte da empresa.

As máquinas presentes no ambiente de trabalho requerem um *upgrade* (investimento em processadores com maior número de núcleos) para que os sistemas possam ter uma melhor *performance*. Em dias de grande fluxo na empresa, observa-se que os sistemas chegam ao ponto de travar, gerando transtornos pela demora de resposta do sistema, fazendo com que os clientes tenham que desistir das compras, impactando negativamente os vendedores e o próprio lucro da empresa. A empresa necessita de um departamento de TI, ou mesmo, uma pessoa treinada dentro da empresa, para solucionar os problemas com maior eficiência e eficácia.

Um ERP é importante em qualquer empresa, ainda mais em uma empresa do porte das Casas Bahia. É sabido que toda Reengenharia de Processos demanda tempo, e acelerar demais as mudanças pode não ser tão positiva quanto se espera. No entanto, ela deve ser constante e adaptativa (dinâmica), de acordo com as demandas diárias da organização.

## REFERÊNCIAS

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas 2019.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistemas de Informação**. 15. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.