

RESUMO

Os *Enterprise Resource Planning* (ERP) são cada vez mais utilizados nas empresas, com o intuito de melhorar a eficiência das organizações e permitir um acesso transversal, a todos os departamentos existentes, dos dados e relatórios.

O presente trabalho tem como objetivo compreender quais as motivações, benefícios e desafios resultantes da implementação deste tipo de *softwares*, bem como as suas principais funcionalidades nas empresas do ramo automóvel. Desse modo, elaborou-se um questionário *online*, do qual se obtiveram 38 respostas válidas e, ainda, entrevistas semi-estruturadas a duas empresas do setor automóvel.

Foi objetivo do presente estudo analisar a relação entre a antiguidade na empresa e a valorização atribuída ao ERP adotado, analisar a relação entre o ERP adotado e o grau de customização que permite aos seus utilizadores e perceber as diferentes funcionalidades deste tipo de sistemas, bem como a importância que lhes é atribuída.

Os resultados obtidos permitem concluir que a adoção de *softwares* de gestão integrada têm uma influência positiva nas empresas e permitem uma melhoria da sua capacidade produtiva e financeira, mediante a possibilidade de automatizar e simplificar o processo de planeamento da cadeia de abastecimento, o aperfeiçoamento do modo como as oportunidades e os riscos são avaliados e abordados e através da obtenção de relatórios operacionais e financeiros mais rapidamente.

A adoção de sistemas ERP possibilita um elevado grau de atualização de dados dos clientes, ou seja, uma atualização, por exemplo, de existências, pedidos de encomenda e/ou serviços, em tempo real. Os *softwares* permitem, igualmente, a customização de pedidos e/ou serviços, uma vez que asseguram a possibilidade de atender a necessidades específicas de clientes. Não obstante, exigem, na sua generalidade, uma reformulação das estruturas organizacionais, uma vez que a implementação de um ERP altera, por completo, a cultura dentro de uma organização (Gargeya and Brady, 2005).

Palavras-chave: Sistemas ERP; Eficiência; Setor automóvel; *Softwares* de gestão integrada; Atualização de dados dos clientes; Customização de pedidos e/ou serviços; Reformulação das estruturas organizacionais

ABSTRACT

Enterprise Resource Planning systems are being largely used in companies, and its main objective is to provide efficiency throughout organizations and allow all the departments to have the same access to its data and reports.

This work aims to understand the motivations, benefits and challenges that result from implementing this type of software, a long side its main functionalities in the automobile companies. To do so, through an online questionnaire we could obtain 38 valid answers and semi-structured interviews to two automobile companies.

The main objective of this study is to analyze the relationship between the company's seniority and the value given to the ERP used, analyze the relationship between the ERP used and the level of customization that allows its users, understand the different functionalities of this type of system, and the value given to them

The obtained results allow to understand that the usage of integrated management software's have a positive influence on the companies and enable an improvement in the productive and financial capacity, upon the possibility to automate and simplify the planning process of the chain of supply, the improvement of how the opportunities and risk are evaluated and approached and how promptly you can obtain operational and financial reports.

The usage of ERP systems allows for a high rate of client data update, for example, update of stocks, orders and/or services, in real time. The software allows, equally the customization of orders and/or services, since it allows to comply with specific client needs. Still, it requires, in general, a rearrangement of the organizational structure, since the ERP implementation alters completely the culture within an organization (Gargeya and Brady, 2005).

Keywords: Enterprise Resource Planning; Efficiency; Automobile companies; Integrated management software's; Client data update; Customization of orders and/or services; Rearrangement of the organizational structure