

EDNA WOJCIECHOWSKI

IMPACTOS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: O  
CASO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO SAP R/3  
NA PETROBRÁS DISTRIBUIDORA S/A – BR

Resumo

Esta dissertação tem como objetivo identificar o impacto da implantação do sistema SAP R/3 no processo decisório e no modo de gestão da Petrobras Distribuidora S/A - BR. A pesquisa partiu da suposição de que a implantação do sistema implica em mudanças nas decisões programadas e estratégicas, na qualificação da mão-de-obra, na estrutura e na cultura organizacional, gerando benefícios tangíveis e intangíveis, assim como possíveis resistências às mudanças. Estes aspectos foram embasados na visão de diversos autores na construção do referencial teórico e, posteriormente, transportados para as questões avaliadas na pesquisa de campo. Como resultados da pesquisa, a tabulação dos questionários e a interpretação das entrevistas indicaram que, quanto ao processo decisório, os principais benefícios obtidos foram maior confiabilidade e precisão nos dados processados, além de agilizar o processo decisório como um todo. Quanto ao modo de gestão, este se tornou mais descentralizado, rompendo relações informais de poder derivadas do controle e/ou acesso a informações estratégicas antes restritas a grupos isolados. Quanto aos benefícios tangíveis e intangíveis, verificou-se redução dos estoques e de atividades que não agregam valor, e maior agilidade na obtenção e utilização de informações estratégicas. Aspectos conclusivos indicam que o SAP R/3 tende a aumentar a eficiência da empresa. Porém, o processo de gestão da mudança encontrou forte resistência dos usuários à utilização do novo sistema, pois este altera as competências necessárias, bem como a estrutura e a cultura empresarial.

Palavras-chave: Administração. Sistema integrado de gestão. ERP. Implantação