

Título: Governança de TI em implantação de sistemas ERP em empresas de médio e grande porte - estudo de caso nos estados do Ceará e Pernambuco

Autor(es) Patrícia H. da Silva Firmino

E-mail para contato: wellington@tecsist.com

IES: FIC

Palavra(s) Chave(s): Governança de TI; ERP; Sistemas; PMBOK; ITIL

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal pesquisar evidências nas empresas que implantaram ou estão em processo de implantação de Governança de TI seguindo as normas legais e as boas práticas de Governança de TI como: PMBOK, ITIL, COBIT, BPM, e se elas atingiram seus objetivos estratégicos com as implantações dos Sistemas ERP. O trabalho foi desenvolvido através do método indutivo, com abordagem qualitativa. Foi utilizada pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário enviado a 17 empresas de médio e grande porte de vários segmentos, com atividades nos estados do Ceará e Pernambuco. Foi utilizado um questionário do tipo fechado e com múltiplas escolhas, abordando a Governança de TI em implantação de sistemas ERP, como também a identificação do conhecimento sobre o tema. O questionário, com 13 questões, foi enviado através de endereço eletrônico. Foi realizada uma análise qualitativa dos dados, através da leitura e interpretação do material coletado, traçando-se um paralelo entre a opinião dos gerentes, coordenadores de TI e analistas de sistemas e o material bibliográfico pesquisado. Os dados fornecidos permitiram várias análises. As principais ameaças identificadas nas empresas no Projeto de Implantação do ERP foram: processos internos indefinidos (30%), escopo do projeto mal definido (26%), e falhas de comunicação (19%). Outras 03 ameaças importantes foram identificadas: falta de envolvimento da alta direção, resistência interna de colaboradores a mudança e falta de planejamento do projeto. Dentre as principais dificuldades em relação às adaptações dos sistemas ERPs nas empresas, predominou o processo de parametrização/customização como a maior dificuldade relatada por 36% dos pesquisados. Isso demonstra que as parametrizações têm um grau de complexidade muito grande na implantação, como também as customizações que são necessárias quando a empresa não se ajusta ao sistema. Outro fator relevante foi à identificação e adaptação aos processos de negócios com 25%. No cenário atual sobre a Governança de TI, pode-se observar que em 48% das empresas existem projetos em andamento, em 24% estão pensando em adotar na organização, e em 12% estão certificando a equipe com o objetivo de implantar a governança de TI. Encontrou-se evidências que em relação aos conceitos, práticas e modelos de governança de TI as empresas ainda estão num nível médio de aplicação. É relevante ressaltar que os projetos já estão em andamento nas empresas: Governança de TI (47%), PMBOK (35%), COBIT (18%), e BPM (18%). Este cenário é bastante satisfatório, demonstrando que as empresas estão se adequando às inovações tecnológicas. Por meio desse estudo, pode-se observar que o nível de maturidade em implantação de Sistemas ERP é maior que o nível de maturidade dos projetos em Governança em TI. Enquanto os Sistemas ERP já estão implantados na maioria das empresas há mais de cinco anos, os projetos em Governança de TI estão em andamento em 47% das empresas pesquisadas. O assunto abordado ainda é recente nas empresas dos Estados do Ceará e Pernambuco. Parece claro afirmar que a Governança de TI e implantação de sistemas ERP estão diretamente relacionadas. Esta pesquisa não apresenta um fim em si, mas fica evidente que outros estudos são necessários para melhor entender este contexto de Governança de TI e Sistemas ERPs.