



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
CAMPUS RIO VERDE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

MIKAEL HENRIQUE MARTINS DOS SANTOS

**VIVÊNCIA PROFISSIONAL NA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP:
CAMINHOS, OBSTÁCULOS E APRENDIZADOS**

Rio Verde- GO

2025

MIKAEL HENRIQUE MARTINS DOS SANTOS

**VIVÊNCIA PROFISSIONAL NA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP:
CAMINHOS, OBSTÁCULOS E APRENDIZADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal Goiano
– Campus Rio Verde, como requisito
parcial para a obtenção de título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Frankcione
Borges de Almeida

Rio Verde- GO

2025

**Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do
Programa de Geração Automática do Sistema Integrado de Bibliotecas do IF Goiano - SIBi**

S237v Santos, Mikael Henrique Martis dos
Vivência profissional na implantação de um Sistema ERP:
caminhos, obstáculos e aprendizados / Mikael Henrique Martis
dos Santos. Rio Verde 2025.

26f.

Orientadora: Prof^a. Dra. Frankcione Borges de Almeida.
Tcc (Bacharel) - Instituto Federal Goiano, curso de 0220293 -
Bacharelado em Administração - Rio Verde (Campus Rio Verde).
1. Sistema ERP. 2. Tecnologia. 3. Administração pública. 4.
Empresa. 5. Organizações. I. Título.

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- Tese (doutorado) Artigo científico
 Dissertação (mestrado) Capítulo de livro
 Monografia (especialização) Livro
 TCC (graduação) Trabalho apresentado em evento

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

MIKAEL HENRIQUE MARTINS DOS SANTOS

Matrícula:

2022102202930350

Título do trabalho:

Vivência profissional na implantação de um Sistema ERP: caminhos, obstáculos e aprendizados

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 09 / 12 / 2025

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Documento assinado digitalmente
gov.br MIKAEL HENRIQUE MARTINS DOS SANTOS
Data: 09/12/2025 14:16:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rio Verde - GO

Local

09 / 12 / 2025

Data

Ciente e de acordo:

Assinatura do(a) orientador(a)

Documento assinado digitalmente
FRANKCIONE BORGES DE ALMEIDA
Data: 09/12/2025 14:22:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÉNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Documentos 7/2025 - CCTADM-RV/GEPTNM-RV/DE-RV/CMPRV/IFGOIANO

ANEXO V - ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CURSO

Aos 22 de outubro de 2025, às 10 horas, reuniu-se a Banca Examinadora composta por: Prof. Dra. Frankcione Borges de Almeida (orientadora), Profa. Dra. Silvia Ferreira Marques Salustiano (membro interno) e Profa. Me. Samantha Rezende Mendes (membro interno), para examinar o Trabalho de Curso (TC) intitulado **VIVÊNCIA PROFISSIONAL NA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA ERP: CAMINHOS, OBSTÁCULOS E APRENDIZADOS**, de MIKAEL HENRIQUE MARTINS DOS SANTOS, estudante do Curso de Bacharelado em Administração do IF Goiano - Campus Rio Verde, sob matrícula nº 2022102202930350. A palavra foi concedida ao estudante para a apresentação oral do TC, em seguida houve arguição do candidato pelos membros da Banca Examinadora. Após tal etapa, a Banca Examinadora decidiu pela **APROVAÇÃO** do estudante. Ao final da sessão pública de defesa foi lavrada a presente ata, que, após apresentação da versão corrigida do TC, foi assinada pelos membros da Banca Examinadora e pelo Mediador de TC.

Rio Verde, 22 de outubro de 2025.

(Assinado Eletronicamente)

Dra. Frankcione Borges de Almeida

Profa. Orientadora

(Assinado Eletronicamente)

Profa. Me. Samantha Rezende Mendes

Membro interno

(Assinado Eletronicamente)

Dra. Silvia Ferreira Marques Salustiano

Membro interno

(Assinado Eletronicamente)

Esp. Ricardo Borges Rodrigues de Freitas

Mediador de TC

Documento assinado eletronicamente por:

- **Frankcione Borges de Almeida, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 09/12/2025 14:26:09.
- **Silvia Ferreira Marques Salustiano, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 09/12/2025 14:40:21.
- **Ricardo Borges Rodrigues de Freitas, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 09/12/2025 14:59:00.
- **Samantha Rezende Mendes, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 09/12/2025 16:12:38.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 09/12/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 772587

Código de Autenticação: 3d3a1f2607



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Rio Verde

Rodovia Sul Goiana, Km 01, Zona Rural, 01, Zona Rural, RIO VERDE / GO, CEP 75901-970

(64) 3624-1000

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me conceder sabedoria, força e serenidade para enfrentar os desafios e chegar até esta conquista.

Expresso minha sincera gratidão à Prof.^a Dr.^a Frankcione Borges de Almeida, minha orientadora, pela dedicação, paciência e valiosas orientações durante todo o desenvolvimento deste trabalho. Seu apoio foi essencial para o amadurecimento acadêmico e para a concretização desta pesquisa.

Agradeço também ao Instituto Federal Goiano – Campus Rio Verde, pela oportunidade de formação e pelo ambiente de aprendizado que contribuiu significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional.

Sou imensamente grato aos meus pais e à minha família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional em todos os momentos.

Aos amigos, pela presença constante, pela compreensão e por compartilharem comigo essa jornada.

De forma muito especial, dedico este trabalho ao meu avô Adão, que sempre acreditou em mim e me motivou a continuar estudando. Seu exemplo de força, humildade e sabedoria é e sempre será uma das maiores inspirações da minha vida.

Resumo

A implementação de sistemas ERP (*Enterprise Resource Planning*) em pequenas empresas representa um desafio significativo, especialmente quando envolve colaboração com o setor público. Este trabalho apresenta um relato de experiência sobre a adoção do sistema ERP de Gestão de Frotas em uma empresa de autopeças de Rio Verde-GO. Busca compreender como a tecnologia impactou a organização interna e os processos administrativos diante das exigências públicas. Com abordagem qualitativa e caráter descritivo, o estudo baseia-se na observação direta e na comparação com referenciais teóricos sobre gestão integrada e eficiência operacional. Os resultados evidenciam que o êxito do ERP está condicionado a fatores humanos e estruturais, como a capacitação dos colaboradores, a comunicação entre os setores e o suporte técnico da empresa terceirizada. Conclui-se que a integração entre tecnologia, pessoas e processos é determinante para o sucesso de sistemas de gestão no contexto das cooperação institucional entre a administração pública e a empresa. Este estudo contribui para ampliar a compreensão sobre a adoção de ERPs em pequenas organizações e seus reflexos na eficiência administrativa.

Palavras-chave: Sistema ERP. Empresa. Tecnologia. Administração pública. Organizações

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 REVISÃO BIBLIOGRAFICA.....	4
2.1 Características e Funcionamento dos Sistemas ERP.....	4
2.2 Implantação de um Sistema ERP e Etapas	5
2.3 Treinamento para Utilização de um Sistema ERP	6
3 METODOLOGIA	8
3.1 Tipo de estudo e abordagem metodológica.....	8
3.2 Procedimentos metodológicos.....	8
3.3 Etapas de construção do trabalho	10
4 RELATO DE EXPERIÊNCIA	11
4.1 Contextualização	11
4.2 Implementação do Sistema ERP	12
4.3 Cadastro de Veículos e Orçamentos	13
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES À LUZ DA TEORIA.....	17
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS.....	24

1 INTRODUÇÃO

A estrutura do trabalho organiza-se de, de maneira clara e contínua, os elementos que fundamentam a análise proposta. Inicialmente, é exposta a uma revisão bibliográfica, baseado em vários autores e estudos que falem do tema abordado. Em seguida a metodologia, descrevendo a abordagem qualitativa e o uso do relato de experiência como fonte principal de informações.

Na sequência, o relato detalha o processo de implementação e utilização do sistema ERP no ambiente organizacional, evidenciando os aspectos operacionais e gerenciais envolvidos.

Posteriormente, os resultados e discussões à luz da teoria, que traz contribuições teóricas sobre sistemas de gestão integrada, processos organizacionais e desafios tecnológicos, oferecendo base conceitual para interpretação dos fatos apresentados na vivência, articulando-os com a literatura especializada. Por fim, as considerações finais sintetizam os achados, apontam implicações práticas e destacam limitações e possibilidades para aprofundamentos futuros.

No contexto atual da gestão pública e privada, observa-se uma tendência crescente de modernização dos processos organizacionais impulsionada pelo uso de tecnologias que promovem maior eficiência, controle e integração das atividades. Entre essas tecnologias, destaca-se o sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*).

O Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) é uma ferramenta fundamental para integrar e automatizar processos administrativos e operacionais das organizações. Trata-se de uma tecnologia que favorece a eficiência na gestão de recursos e auxilia na tomada de decisões, ao proporcionar maior integração entre as diferentes áreas da empresa (Silva; Lima, 2023).

Essa é uma ferramenta de gestão integrada que centraliza informações de diferentes setores da organização em uma única plataforma. Seu objetivo é padronizar processos, otimizar o fluxo de dados e facilitar a tomada de decisões por meio de relatórios automatizados, melhorando o desempenho operacional como um todo.

O uso do ERP tem se consolidado como uma estratégia relevante também entre a parceria entre o setor público e o privado, especialmente em áreas que demandam organização e rastreabilidade, como a manutenção de frotas municipais.

Essas relações, além de buscarem eficiência na prestação de serviços, também exigem transparência, cumprimento de prazos e adequação às exigências administrativas do poder público.

A motivação para este trabalho surgiu a partir de uma vivência prática em uma empresa do ramo de autopeças e prestação de serviços automotivos, situada em Rio Verde - GO, que, ao firmar uma vínculo formal de prestação de serviços com o município, passou a utilizar um sistema ERP como ferramenta central para a gestão dos processos de manutenção da frota pública. A experiência revelou não apenas os benefícios da tecnologia, mas também os desafios enfrentados no cotidiano da empresa, principalmente em relação à adaptação dos colaboradores, limitações operacionais do sistema e falhas de comunicação entre os setores envolvidos.

Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo central relatar a experiência de implementação e utilização de um sistema ERP, estabelecendo uma articulação entre teoria e prática. Considera-se que a adoção de sistemas integrados de gestão ultrapassa a dimensão meramente tecnológica, uma vez que implica reestruturações organizacionais, alterações nos fluxos de trabalho e novas demandas de capacitação profissional.

Como objetivo específico, busca-se analisar de que forma o ERP contribuiu para a organização e padronização dos processos internos da empresa envolvida, especialmente no contexto das exigências provenientes da administração pública, que demanda maior transparência, eficiência e rastreabilidade nos serviços prestados. Nesse sentido, pretende-se compreender não apenas os impactos operacionais da ferramenta, mas também suas implicações gerenciais e estratégicas.

A relevância deste estudo reside na possibilidade de contribuir para a literatura sobre sistemas de gestão empresarial aplicados, destacando os desafios, aprendizados e práticas que emergem da experiência relatada. Ao articular vivência prática e fundamentação teórica, o trabalho busca oferecer subsídios tanto para o campo acadêmico quanto para organizações que consideram a adoção de sistemas ERP em contextos semelhantes.

A abordagem metodológica adotada é qualitativa, fundamentada no relato de experiência profissional, e complementada por resultados e discussões a luz da teoria

que oferece suporte aos principais aspectos observados. Ao compartilhar essa vivência e relacioná-la com a teoria, este trabalho busca contribuir para a reflexão sobre os desafios da tecnologia na administração pública e privada e sobre os fatores que podem influenciar positiva ou negativamente na eficácia de sistemas integrados de gestão, especialmente quando aplicados a contextos de parceria entre diferentes esferas institucionais.

2 REVISÃO BIBLIOGRAFICA

2.1 Características e Funcionamento dos Sistemas ERP

Os sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) são plataformas de gestão integradas desenvolvidas para reunir em um único ambiente digital todos os processos essenciais de uma organização. Em vez de cada setor operar isoladamente, utilizando planilhas ou sistemas independentes, o ERP centraliza informações de áreas como finanças, logística, recursos humanos, vendas, produção e serviços. Essa integração garante que os dados circulem entre os setores de forma padronizada, atualizada e confiável, evitando retrabalhos, erros e divergências de informação.

De acordo com Srivastava e Batra (2020) e Khan *et al.* (2025), o principal propósito desses sistemas é oferecer uma visão unificada e em tempo real das operações internas, possibilitando uma gestão mais transparente, eficiente e orientada por dados. A estrutura modular do ERP permite que cada organização configure o sistema conforme suas necessidades, ativando apenas os módulos que fazem sentido para o seu modelo de negócios. Isso dá maior flexibilidade ao sistema e garante que diferentes setores trabalhem conectados por um mesmo banco de dados.

Com o avanço tecnológico, os ERPs também passaram por evoluções importantes. Ferramentas que antes eram voltadas apenas para automatizar rotinas internas agora incorporam tecnologias como inteligência artificial, e análise avançada de dados (Jawad & Balázs, 2024). Esses recursos ampliam a capacidade do sistema de identificar padrões, antecipar problemas, gerar relatórios mais completos e apoiar decisões estratégicas de maneira mais precisa.

Dessa forma, o ERP não se limita a ser apenas um software administrativo. Ele se torna um componente fundamental da organização, especialmente quando se busca melhorar o controle dos processos, fortalecer a integração entre setores e elevar o desempenho operacional de forma contínua. Em empresas que passam por processos de modernização, como visto na experiência analisada, o ERP ocupa papel central na reorganização do fluxo de trabalho e no alinhamento entre tecnologia e prática operacional.

2.2 Implantação de um Sistema ERP e Etapas

A implantação de um sistema ERP é um processo estratégico que vai muito além da simples instalação de um software. Trata-se de uma mudança estrutural que envolve revisão de processos, adaptação de rotinas e alinhamento entre tecnologia e pessoas. Por isso, destaca-se que essa implementação deve ser cuidadosamente planejada, já que exige a participação de diversos setores e uma análise detalhada das necessidades da organização (Munkelt; Völker, 2022; Ali & Miller, 2017; Jagoda; Samaranayake, 2017; Kenge; Khan, 2020; Smolych, 2021).

De forma geral, o processo de implantação segue um ciclo composto por etapas bem definidas:

- a) Planejamento e Diagnóstico: essa fase funciona como a base de todo o projeto. Aqui são definidos os objetivos da implantação, analisados os processos atuais e identificadas as necessidades reais da empresa. Também ocorre a formação da equipe responsável pelo projeto, que será o elo entre a empresa e os desenvolvedores do sistema (Jagoda; Samaranayake, 2017; Kenge; Khan, 2020; Smolych, 2021).
- b) Seleção do Sistema: após compreender a realidade da organização, inicia-se a escolha do ERP mais adequado. Nessa seleção, avaliam-se critérios como escalabilidade, custo, módulos disponíveis e aderência às demandas internas. A escolha correta nessa etapa impacta diretamente o sucesso da implantação (Kenge e Khan, 2020).
- c) Desenho e Customização: com o sistema selecionado, inicia-se o mapeamento detalhado dos processos e a parametrização do ERP para que ele reflita a rotina da empresa. Ajustes e customizações são feitos para garantir que o sistema se adapte às demandas específicas do negócio (Munkelt; Völker, 2022; Jagoda; Samaranayake, 2017).
- d) Migração de Dados: nessa etapa, os dados que estavam em planilhas, sistemas antigos ou arquivos físicos são transferidos para o ERP. É um momento delicado, pois exige conferência e validação para garantir consistência e integridade das informações (Jagoda; Samaranayake, 2017; Kenge; Khan, 2020).

- e) Testes: antes de o sistema entrar em funcionamento, são realizados testes de integração, desempenho e usabilidade. O objetivo é identificar erros, falhas de comunicação entre módulos ou inconsistências de dados, ajustando o que for necessário (Munkelt; Völker, 2022; Kenge; Khan, 2020).
- f) Treinamento e Gestão da Mudança: essa é uma das etapas mais críticas. A equipe precisa ser treinada para utilizar as ferramentas do sistema e compreender as mudanças que ele traz para a rotina. A gestão da mudança também envolve comunicação clara, suporte e alinhamento entre os setores (Munkelt; Völker, 2022; Ali; Miller, 2017).
- g) Suporte Pós-Implantação: após as validações, o sistema entra em operação. Nos primeiros dias, o suporte técnico deve ser intensificado, pois é comum surgirem ajustes, dúvidas e adaptações. A implantação só é considerada finalizada quando o sistema estiver estável e integrado à rotina da empresa (Munkelt; Völker, 2022; Smolych, 2021).

No conjunto, essas etapas demonstram que a implantação de um ERP é uma jornada gradual, que depende tanto da tecnologia quanto do preparo das pessoas envolvidas. O sucesso do processo não está apenas no sistema escolhido, mas na capacidade da organização de se adaptar e incorporar as novas práticas de gestão.

2.3 Treinamento para Utilização de um Sistema ERP

O treinamento dos usuários é um dos pilares essenciais para garantir o sucesso da implantação de um sistema ERP. Mais do que ensinar o colaborador a clicar em determinadas funções, o treinamento precisa prepará-lo para entender o funcionamento do sistema dentro do contexto da organização. Isso inclui compreender os fluxos de trabalho, os objetivos estratégicos e a lógica por trás da integração de processos (Yu, 2005; Hekimov *et al.*, 2025; Alcivar; Abad, 2016).

A literatura destaca que o treinamento não deve se limitar ao aspecto técnico. Quando os usuários têm clareza sobre o "porquê" de cada etapa e percebem como suas ações impactam outras áreas, o nível de engajamento tende a aumentar, reduzindo erros e fortalecendo a adesão ao sistema (Yu, 2005; Alcivar; Abad, 2016). Por isso, programas de capacitação mais completos costumam combinar explicações teóricas, demonstrações práticas e metodologias ativas, como simulações e

gamificação, que tornam o aprendizado mais acessível e efetivo (Hekimov *et al.*, 2025).

Outro ponto fundamental é que o treinamento deve ser contínuo, quando o sistema entra oficialmente em operação não deve marcar o encerramento da capacitação, mas sim o início de uma fase de suporte ativo, esclarecimento de dúvidas e correções de uso. (Hekimov *et al.*, 2025; Alcivar; Abad, 2016).

A comunicação também desempenha papel decisivo nesse processo. Informar os colaboradores sobre as mudanças, explicar os benefícios esperados e envolvê-los desde as etapas iniciais do projeto são estratégias que reduzem a resistência e aumentam o alinhamento interno. Sem esse diálogo, o sistema tende a ser visto apenas como uma obrigação, e não como uma ferramenta de melhoria, o que compromete diretamente sua adoção (Ali; Miller, 2017).

Com isso, fica evidente que o treinamento eficiente vai muito além de ensinar o básico do ERP: ele deve preparar o colaborador para atuar em um ambiente integrado, orientado por dados e com processos estruturados, assegurando que a tecnologia alcance todo o seu potencial dentro da organização.

A estrutura do trabalho organiza-se de, de maneira clara e contínua, os elementos que fundamentam a análise proposta. Inicialmente, é exposta a uma revisão bibliográfica, baseado em vários autores e estudos que falem do tema abordado, em seguida a metodologia, descrevendo a abordagem qualitativa e o uso do relato de experiência como fonte principal de informações. Na sequência, o relato detalha o processo de implementação e utilização do sistema ERP no ambiente organizacional, evidenciando os aspectos operacionais e gerenciais envolvidos.

Posteriormente, os resultados e discussões a luz da teoria, que traz contribuições teóricas sobre sistemas de gestão integrada, processos organizacionais e desafios tecnológicos, oferecendo base conceitual para interpretação dos fatos apresentados na vivência, articulando-os com a literatura especializada. Por fim, as considerações finais sintetizam os achados, apontam implicações práticas e destacam limitações e possibilidades para aprofundamentos futuros.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de estudo e abordagem metodológica

Este trabalho configura-se como um relato de experiência com abordagem qualitativa, centrado na análise de uma vivência profissional em uma empresa do ramo automotivo, que passou a atuar em cooperação com a gestão pública municipal. A escolha por uma abordagem qualitativa justifica-se pela natureza subjetiva da experiência relatada, cujo valor reside na interpretação, reflexão e compreensão dos fenômenos vividos em contexto real (Silva *et al.*, 2012).

Segundo Santos (2024), o relato de experiência é um método que permite narrar situações concretas, revelando aspectos subjetivos e contextuais que não seriam captados por métodos quantitativos. A pesquisa qualitativa busca compreender a realidade a partir da perspectiva dos sujeitos envolvidos, valorizando o sentido que atribuem às suas ações. A utilização da primeira pessoa do singular tem como objetivo manter a autenticidade do relato e facilitar a imersão na realidade vivida. A escrita apoia-se em Lejeune (1975), que reconhece o valor da memória individual como instrumento de análise crítica, desde que organizada com intencionalidade reflexiva e conexão com um referencial teórico.

3.2 Procedimentos metodológicos

A coleta e análise das informações descritas neste trabalho ocorreram por meio da observação direta e da participação ativa em um ambiente organizacional real. O cenário de estudo foi uma empresa de pequeno porte, de caráter familiar, especializada em comercialização de autopeças e prestação de serviços mecânicos para veículos de linha leve, localizada no município de Rio Verde – GO.

A experiência se deu ao longo do período de 2023 a 2024, especialmente durante a fase em que a empresa firmou um contrato com a administração pública municipal para a manutenção da frota de veículos oficiais. A mediação contratual foi realizada por uma prestadora de serviços, denominada neste estudo apenas como empresa gestora do sistema, com o objetivo de resguardar dados institucionais e respeitar a confidencialidade profissional. Essa empresa foi responsável pela disponibilização e operação de um sistema ERP voltado ao controle da frota

municipal, ao qual a empresa participante do estudo passou a ter acesso como prestadora de serviços.

Durante minha atuação, desempenhei atividades como o cadastro de veículos no sistema, lançamento de orçamentos de peças e serviços, monitoramento de solicitações em processo de aprovação, emissão de notas fiscais eletrônicas (NF-e¹ para peças e NFS-e² para serviços), e o acompanhamento dos pagamentos realizados pela gestão pública, dentro dos prazos e rotinas estabelecidas contratualmente.

Todos os dados tratados neste estudo são apresentados de forma anônima, sem a exposição de informações pessoais, sensíveis ou sigilosas, tanto de indivíduos quanto de entidades envolvidas, em conformidade com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), especialmente no que diz respeito à finalidade, necessidade e segurança no tratamento de dados.

Além disso, para preservar a integridade e a neutralidade da análise, as identificações diretas de pessoas físicas, jurídicas e marcas foram substituídas por termos genéricos, como "empresa familiar", "empresa terceirizada", "sistema ERP" e "órgão público municipal". O foco permanece na reflexão crítica sobre os processos vividos, e não na exposição de instituições ou indivíduos.

As experiências relatadas foram registradas por meio de anotações de rotina e reflexões realizadas durante o período de participação ativa. A aplicação deste método permitiu reunir dados empíricos de maneira significativa, fundamentado na observação participante e no envolvimento com os procedimentos operacionais da empresa e da gestão pública, viabilizando a construção de uma narrativa que integra prática e teoria.

¹ A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) é um documento fiscal de existência exclusivamente digital, utilizado por empresas de comércio de mercadorias e de prestação de serviços, que permite maior controle do fisco. Sua validade jurídica depende da assinatura digital do emissor (Colombo *et al.*, 2022).

² A Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) é um documento totalmente digital, criado e guardado pela prefeitura ou por algum órgão autorizado, que serve para registrar a prestação de serviços. Ela substitui o papel, torna o processo mais rápido e barato, além de padronizar os registros e melhorar a fiscalização dos tributos (Melo, 2020).

3.3 Etapas de construção do trabalho

A elaboração do relato seguiu uma sequência lógica e metodológica, conforme demonstrado no Quadro 1:

Quadro 1 – Etapas de construção metodológica do trabalho

Etapa	Descrição
1. Delimitação do contexto	Caracterização da empresa, da cooperação com o setor público e do papel exercido na gestão do sistema ERP.
2. Registro da experiência	Documentação escrita das atividades, desafios, observações e interações com o sistema e com os diferentes agentes envolvidos.
3. Comparar a experiência vivida a luz da teoria.	Pesquisa em fontes acadêmicas para fundamentar a análise dos pontos críticos e propor articulações com a prática vivida.
4. Análise crítica	Interpretação reflexiva dos fatos, associando a vivência.
5. Escrita do relato	Redação em primeira pessoa, seguindo os princípios de clareza, objetividade e coerência narrativa.

Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A metodologia adotada permitiu uma compreensão aprofundada do fenômeno observado, ao reunir elementos práticos da rotina organizacional com conceitos teóricos consolidados. O caráter qualitativo do estudo garantiu a valorização das percepções subjetivas e das interações humanas envolvidas no uso de sistemas de gestão e na adaptação a mudanças organizacionais.

4 RELATO DE EXPERIÊNCIA

4.1 Contextualização

Em 2021, iniciei minha trajetória profissional em uma empresa de pequeno porte, situada no município de Rio Verde, estado de Goiás. A organização atuava no ramo de autopeças e na prestação de serviços voltados para veículos de linha leve, atendendo, até então, apenas clientes do setor privado. Com uma estrutura modesta, porém funcional, a empresa concentrava seus esforços em oferecer serviços mecânicos e peças de reposição, mantendo uma carteira de clientes diversificada, mas com foco em pequenos reparos e manutenção veicular de rotina.

No segundo semestre de 2023, a dinâmica operacional da empresa inseriu um novo processo significativo para empresa, com o início de uma parceria com a administração pública municipal. Essa cooperação teve origem na iniciativa de um servidor público vinculado ao setor de frotas da rede pública municipal, que propôs ao proprietário da empresa uma colaboração oficial, voltada à manutenção corretiva e preventiva dos veículos públicos. Para viabilizar essa relação contratual entre o setor público e a empresa privada, contou-se com a intermediação de uma empresa terceirizada, responsável por gerenciar os trâmites administrativos e financeiros da cooperação. Tal articulação permitiu a formalização do vínculo, assegurando à Pessoa Jurídica Pública o acesso a serviços especializados e, à empresa contratada, a possibilidade de expandir sua atuação para o setor público.

Os termos do colaboração previam vantagens claras para ambos os lados. Por parte do município, a terceirização da manutenção da frota representava a obtenção de serviços técnicos especializados, com a segurança de um prazo mínimo de 45 dias para a quitação dos pagamentos, conforme estipulado contratualmente. Já para a empresa de autopeças e serviços, a entrada em um novo segmento de mercado implicava na ampliação da demanda, a possibilidade de prestar serviços em diversas marcas de carros, tendo o município uma grande variedade de veículos na sua frota e também uma maior estabilidade no fluxo de caixa e a consolidação de um cliente institucional de longo prazo, com solicitações recorrentes e previsíveis, características desejáveis para a sustentabilidade financeira de pequenos negócios.

No contexto dessa nova fase organizacional, assumi a responsabilidade pela gestão do sistema ERP utilizado na administração dos serviços prestados à frota

pública. Minhas atribuições envolveram diversas etapas do processo operacional: inicialmente, realizava o cadastro dos veículos vinculados à administração municipal; em seguida, era responsável pelo lançamento detalhado dos orçamentos relativos a peças e serviços na plataforma digital. Após o envio para análise, acompanhava diariamente o *status* desses orçamentos até sua aprovação formal. Uma vez aprovados, prosseguia com a emissão das notas fiscais correspondentes, separadas entre produtos (NF-e) e serviços (NFS-e), utilizando o sistema de gestão da frota. Posteriormente, realizava o monitoramento do processo de pagamento, assegurando que os valores fossem recebidos dentro dos prazos acordados.

Essa experiência profissional não apenas ampliou meu conhecimento sobre a aplicação prática de sistemas ERP em contextos de uma colaboração entre o setor privado e o setor público, como também evidenciou os desafios e as exigências relacionadas à gestão integrada de processos, à comunicação entre diferentes esferas organizacionais e à adaptação a um ambiente regulado por normas e exigências do setor público.

4.2 Implementação do Sistema ERP

A implantação do sistema de gestão de frota teve início de maneira simples, com o envio, via e-mail, de um *link* de acesso à plataforma digital. Esse *link* vinha acompanhado de informações de login e senha, bem como de instruções básicas para o primeiro acesso. Esse procedimento inicial ocorreu sem dificuldades técnicas. No entanto, o verdadeiro desafio começou após esse primeiro contato: a adaptação ao sistema representou uma mudança significativa na rotina profissional. Tratava-se de uma ferramenta inédita na empresa, completamente diferente das práticas operacionais então adotadas, e exigia familiarização com processos digitais e estruturados.

A ausência de suporte técnico especializado agravou esse desafio, tornando o processo de aprendizado ainda mais árduo. Nenhum treinamento foi oferecido pela empresa terceirizada responsável pelo fornecimento do sistema ERP, tampouco foi disponibilizado um profissional para orientar tecnicamente os colaboradores. Essa lacuna formativa forçou-me a aprender a utilizar o sistema por tentativa e erro, o que comprometeu minha produtividade nas demais atividades que já desempenhava na empresa. O tempo destinado à aprendizagem autônoma se sobreponha às demais

responsabilidades, exigindo reorganização de prioridades e comprometendo, em alguns momentos, a eficiência dos processos operacionais.

4.3 Cadastro de Veículos e Orçamentos

O processo de cadastro de veículos e elaboração de orçamentos no sistema ERP demandou um nível elevado de atenção aos detalhes e um domínio progressivo das funcionalidades da plataforma. Minha primeira atribuição prática no uso do sistema consistiu no cadastro de orçamentos referentes à manutenção da frota pública. Para dar início a esse processo, era necessário ter em mãos o orçamento físico previamente elaborado pelo mecânico responsável, com base no diagnóstico técnico do veículo. Esse documento deveria conter todas as informações necessárias: marca, placa, quilometragem atual, nome do servidor responsável pelo carro, relação de peças a serem substituídas (com valores unitários e quantidades) e lista de serviços a serem executados, incluindo os respectivos preços. Ao final, constava o valor total estimado para a manutenção.

Com essas informações reunidas, acessava a plataforma com meu login e senha e selecionava a opção “CADASTRAR NOVO ORÇAMENTO”. O sistema apresentava uma interface dividida por etapas. A primeira envolvia o preenchimento dos dados do veículo. Ao inserir a placa, o sistema automaticamente completava informações como marca, modelo e chassi. Entretanto, a quilometragem atual precisava ser preenchida manualmente. Um problema frequente nesse ponto era a inconsistência dos registros anteriores: se um número de quilometragem superior já estivesse cadastrado, o sistema não permitia regressão, o que forçava a inserção de dados fictícios apenas para dar continuidade ao processo, comprometendo a precisão do histórico de manutenção.

A etapa seguinte concentrava-se na identificação e documentação do condutor e no diagnóstico técnico do veículo. Era necessário inserir os dados do servidor condutor do veículo, as datas de chegada, elaboração do orçamento e previsão de conclusão do serviço. Além disso, registrava-se o relato do condutor sobre o problema apresentado, bem como o diagnóstico feito pelo mecânico. Essa etapa demandava atenção aos detalhes e coerência entre as informações fornecidas, pois essas seriam analisadas posteriormente pela equipe pública responsável pela aprovação.

Na terceira etapa, o foco recaía sobre o detalhamento técnico e financeiro dos itens e serviços previstos. Cada item era registrado individualmente: ao clicar no símbolo “+”, surgiam campos para nome, tipo (substituição ou serviço) e código. O sistema tentava localizar o item no banco de dados interno, caso não encontrasse, era necessário realizar novas buscas com variações no nome. Após localizar o item, inseria-se o valor unitário e a quantidade. Era possível aplicar desconto diretamente no campo do valor. Essa funcionalidade permitia ajustar os preços já com os descontos negociados previamente, otimizando o preenchimento. Ao fim, o sistema apresentava uma tabela com todos os itens listados e o valor total do orçamento.

Uma limitação observada foi a impossibilidade de cadastrar novos itens diretamente no sistema. Caso a descrição não estivesse no banco de dados, o processo era travado. Uma sugestão de melhoria seria permitir que usuários autorizados pudessem realizar esse cadastro, conferindo mais agilidade ao processo e reduzindo a dependência de suporte externo.

A quarta etapa era dedicada ao registro de detalhes complementares do veículo, com foco na integridade física e nos acessórios do automóvel. Informações como presença de rádio, estepe, estado da lataria (amassados, riscos) e nível de combustível eram inseridas com o objetivo de registrar o estado do veículo no momento da entrada. Essas informações, embora muitas vezes negligenciadas, mostraram-se importantes tanto para a transparência dos serviços quanto para a proteção da empresa e da administração pública contra possíveis alegações de má conduta, danos, perdas ou furtos de peças ou acessórios.

Na última fase do preenchimento do orçamento, formalizava-se a proposta técnica e se iniciava o trâmite para aprovação. Registrava-se novamente a data do orçamento, a previsão de término e o nome do responsável técnico pela execução. O orçamento podia ser salvo como rascunho ou enviado diretamente para aprovação do órgão público.

O processo de aprovação do orçamento configurava um momento crítico, pois envolvia a análise rigorosa por parte da administração pública. Após o envio do orçamento pela plataforma digital, o documento era submetido à análise por parte da equipe técnica da administração pública. Nesse momento, dois cenários distintos poderiam ocorrer. No primeiro, caso fossem identificadas inconsistências ou divergências entre as informações cadastradas, como: preços incompatíveis, peças

inadequadas ou descrição imprecisa dos serviços, o orçamento era imediatamente devolvido com apontamentos específicos sobre os erros encontrados. Nessa situação, cabia a mim realizar os ajustes necessários, o que muitas vezes exigia uma renegociação de preços ou substituição de itens, bem como revisão detalhada de todas as etapas anteriores. Após a correção, o orçamento revisado era reenviado para nova avaliação.

No segundo cenário, caso o orçamento fosse considerado completo, claro e em conformidade com os critérios técnicos e administrativos exigidos, ele era aprovado sem ressalvas. Essa aprovação automática liberava imediatamente a ordem de serviço, permitindo que a equipe mecânica da empresa iniciasse os trabalhos de manutenção no veículo, de acordo com os itens previamente acordados no orçamento aprovado. Essa resposta ágil era fundamental para garantir a eficiência do processo e o cumprimento dos prazos estabelecidos com a administração pública.

A etapa seguinte envolvia a finalização do processo operacional e a formalização da entrega do serviço. Concluído o serviço, um servidor público comparecia à oficina para a retirada do veículo e assinava um termo de recebimento. Nesse momento, iniciava-se uma nova etapa do processo, relacionada à emissão das notas fiscais. A nota fiscal de produtos era gerada em um sistema ERP próprio da empresa, no qual se incluíam dados do contratante, descrição das peças, valores e tributos. Esse sistema calculava automaticamente impostos como o Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) e outros. Já a nota fiscal de serviços era emitida diretamente no portal eletrônico da prefeitura, exigindo preenchimento manual dos serviços realizados, valores e alíquota de Imposto Sobre Serviços (ISS).

Com ambas as notas fiscais emitidas, os dados eram inseridos na plataforma principal, juntamente com o número das notas, valores finais, nome do servidor que retirou o veículo e data de saída. A ordem de serviço era reenviada ao setor público, passando para o *status* de “AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO”. Nesta etapa, a equipe de gestão da frota conferia minuciosamente os dados e só após essa conferência o processo de pagamento era liberado.

O acompanhamento financeiro passou a demandar atenção constante, exigindo monitoramento sistemático dos prazos e status de pagamento. Acompanhar o andamento financeiro tornou-se uma das minhas principais responsabilidades. Eu monitorava diariamente a movimentação da ordem de serviço na plataforma,

verificando mudanças de status. Quando o sistema deixava a etapa de “AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO”, significava que havia começado a contagem regressiva de 45 dias corridos para que o pagamento fosse realizado, conforme acordado contratualmente.

Durante essa rotina, ficou evidente que os maiores obstáculos não estavam no sistema em si, mas no fator humano: tanto na pessoa responsável pelo preenchimento do processo de venda de peças e serviços quanto no servidor encarregado de monitorar essas atividades, cuja análise das ordens de serviço demandava tempo excessivo. Um dos primeiros obstáculos enfrentados foi a recorrência de falhas de digitação nos cadastros, o que gerava retrabalho, inconsistência nos dados e atrasos nas etapas seguintes. Essa situação se agravaava diante da ausência de um padrão definido para a inserção das informações, tornando os registros imprecisos e dificultando a rastreabilidade histórica de cada veículo.

Outro ponto crítico foi a comunicação ineficiente entre os setores técnico, administrativo e operacional. Criava ruídos e dificultava a consolidação das informações no sistema. Muitas vezes, as informações não eram repassadas de forma clara ou chegavam com atraso, o que comprometia a fluidez dos processos.

Além disso, a ausência de treinamento específico para o uso da ferramenta dificultava sua adoção plena. Sem um preparo adequado, os colaboradores utilizavam o sistema de forma incompleta ou equivocada, o que limitava o aproveitamento das funcionalidades e reduzia a eficácia dos controles internos.

Embora o sistema ERP se mostrasse tecnicamente eficiente, sua plena funcionalidade dependia diretamente do preparo, do cuidado e do comprometimento dos profissionais que o operavam. Essa constatação reforça a ideia de que a tecnologia, por si só, não é suficiente: seu sucesso está atrelado à capacitação e ao engajamento das pessoas. Diante de tudo o que foi relatado, é possível concluir que a adoção de um sistema ERP em cooperação com o setor público representa um crescimento para a organização.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES À LUZ DA TEORIA

A importância da gestão eficiente nas organizações é um tema recorrente quando se fala em desempenho organizacional e definição de metas claras é um dos pontos de partida para a boa administração e o crescimento de qualquer entidade. Peter Drucker (1954), conhecido como o pai da administração moderna, já dizia que uma boa gestão precisa ter objetivos bem definidos, logo uma organização só consegue crescer e se desenvolver de forma organizada se souber exatamente onde quer chegar.

Destrinchando essa discussão, observa-se que a literatura aponta vantagens sobre esse modelo de colaboração entre setor público e empresa privada, sendo à distribuição de responsabilidades e à busca por maior eficiência no uso de recursos. Werneck e Santos (2022) pontuam que a transferência de riscos e responsabilidades à parceira do setor privado busca introduzir maior disciplina e eficiência para que não haja perdas de recursos como a mão de obra e retrabalho. Isso reflete na qualidade dos serviços prestados, prazos de entrega e transparência fiscal, que é outra exigência importante nessa colaboração. Torna-se perceptível que essas relações são essenciais para que o setor público venha fixar sua energia em suas atividades-fim.

O ponto de vista das empresas privadas sobre as PPPs também merece atenção, principalmente no que diz respeito aos seus benefícios diretos. As empresas encontram nessas parcerias uma oportunidade de estabilidade e crescimento profissional. Fu *et al.* (2023) diz que as PPPs por parte das empresas privada contribuem na validação da ideia anterior citada. Observa-se, no relato, que alguns proveitos com a colaboração com municípios, estados e a União revelam a possibilidade de contratos de longa duração, que trarão um fluxo constante de serviços e a geração de receita firme e duradoura vindo dessa aliança com o serviço público. Outro benefício é a oportunidade de aperfeiçoamento de técnicas, podendo trabalhar com diferentes modelos de carros, como visto no decorrer do relato, tendo a prefeitura uma frota diversificada de veículos.

Na busca por eficiência na gestão de recursos, as organizações têm adotado cada vez mais sistemas integrados, o sistema ERP tem se mostrado uma ferramenta essencial para isso. Silva e Lima (2023) destaca que o Sistema ERP, do inglês *Enterprise Resource Planning* é uma ferramenta tecnológica que visa integrar e

automatizar os processos administrativos e operacionais de uma organização, permitindo maior eficiência na gestão de recursos e na tomada de decisões.

Além da automação, um dos maiores benefícios do ERP é a unificação da informação, permitindo que diferentes setores trabalhem de maneira integrada. De acordo com Reiner *et al.* (2013, p. 291), pode-se afirmar que os sistemas ERP são:

Os sistemas de planejamento de recursos empresariais são projetados para corrigir a falta de comunicação entre os sistemas de informações das áreas funcionais. Os sistemas de ERP resolvem o problema integrando de perto o sistema de informação (SI) da área funcional por meio de um banco de dados comum. Por esse motivo, os especialistas creditam os sistemas de ERP pela produtividade organizacional cada vez maior. Sistemas ERP utilizam visão do processo empresarial da organização inteira para integrar o planejamento, o gerenciamento e o uso de todos os recursos da organização, empregando uma plataforma de software e banco de dados comuns.

Portanto, entendemos que o sistema ERP é de suma importância para o gerenciamento dos processos das organizações, por isso ele é utilizado nas parcerias com empresas privadas terceirizadas, conforme demonstrado na prática relatada.

Outro ponto relevante a ser considerado é a composição estrutural do ERP, que agrega diversas metodologias à administração da organização. Lopes e Freire (2022) contextualizam que um ERP é um sistema de gestão que reúne diversas metodologias e conceitos integrados à administração de toda a organização, com a finalidade de maximizar a eficiência empresarial. Esse sistema abrange os setores da companhia, tanto os administrativos quanto aqueles diretamente relacionados à produção.

A evolução tecnológica dos sistemas ERP é notável, principalmente no que se refere à ampliação das áreas que o sistema consegue abranger. Reiner *et al.* (2013), em seus estudos, validam as observações citadas acima no relato, de que os sistemas ERP foram desenvolvidos com o objetivo de apoiar as operações internas das empresas, especialmente nas áreas de produção e logística, como o gerenciamento de estoques e o controle de pedidos. Inicialmente, esses sistemas não contemplavam funcionalidades relacionadas ao atendimento ao cliente ou serviços *online*. Com o passar do tempo, os ERPs se aprimoraram e passaram a incorporar outros setores, como vendas, marketing e recursos humanos.

Essa evolução permitiu uma integração mais completa das informações, conectando todos os dados da organização por meio da internet e promovendo uma gestão mais estratégica e unificada. Entretanto, mesmo com essas modificações na

eficiência do *software*, não possuindo um gestor capacitado para manipulá-lo, não é possível retirar o melhor proveito desse sistema.

Ainda que os sistemas ERP tenham evoluído, eles não estão livres de limitações. A fase de implantação pode apresentar desafios que impactam diretamente a funcionalidade da ferramenta. Silva (2023) lembra que, além de pensar nos benefícios que um sistema ERP pode trazer, é importante também prestar atenção nos problemas que podem aparecer logo no começo da implantação. Se esses pontos mais delicados forem identificados cedo, fica mais fácil resolver e evitar que eles atrapalhem o andamento do trabalho.

Dentre os obstáculos mais comuns está a falta de capacitação dos colaboradores que compromete a eficácia do sistema. Silva e Lima (2021) destacam que a falta de treinamento e a dificuldade de adaptação às novas ferramentas são alguns dos principais desafios na implantação de sistemas ERP.

Essa realidade pode ser constatada na experiência relatada, em que, diante da ausência de suporte técnico, não restou alternativa ao colaborador, senão aprender a utilizar a plataforma de gestão de frotas de forma prática e autodidata, por meio da interação direta com o sistema. Essa vivência evidencia como a falta de preparo pode impactar diretamente a eficiência dos processos, tornando o aprendizado mais demorado e suscetível a erros. Por isso, investir na capacitação desde o início é essencial para garantir o uso pleno das funcionalidades do sistema ERP.

A resistência às mudanças também contribui para dificuldades na adoção do sistema. Quando os profissionais não estão familiarizados com a tecnologia, a adaptação se torna mais lenta e complexa. Isso ficou evidente na experiência, onde a falta de preparo dificultou o uso adequado do ERP. Durante a implantação do sistema ERP, ficou claro que muitos erros aconteciam não por falhas no sistema, mas por falta de preparo da pessoa que o utilizava.

Sem o treinamento certo, os colaboradores operam o sistema empiricamente, aumentando falhas e retrabalho. De acordo com Butarbutar *et al.* (2023), o sucesso de um ERP após sua implantação depende diretamente do treinamento oferecido e da participação ativa dos usuários. Ou seja, sem capacitação, o sistema perde eficiência, e os erros humanos se tornam inevitáveis como os erros cometidos pela a falta de treinamento do colaborador.

De acordo com Bosu *et al.* (2021), a automatização das rotinas operacionais reduz o erro humano, aumentando a confiabilidade dos dados inseridos no sistema e proporcionando uma visão clara das condições. Porém, sem um treinamento adequado, não é possível retirar o máximo de proveito do sistema e erros humanos continuaram prejudicando a eficiência nos processos das empresas, como visto no relato. Trazendo apenas benefícios para organização, pois desta maneira os erros e falhas humanas serão reduzidos, o que diminuirá o retrabalho de ambos os lados, a empresa privada e o órgão público, como pôde ser visto na experiência mencionada.

Observou-se que o sistema de gestão de frotas utilizado apresenta limitações quanto à flexibilidade para a incorporação de novos itens ou funcionalidades que não estejam previamente configuradas em sua estrutura original. Conforme apontam Valentim *et al.* (2014), os sistemas ERP ainda enfrentam obstáculos significativos, especialmente no que se refere à adaptação a demandas específicas e à integração com outras plataformas tecnológicas. Por se tratar de uma solução mais restrita e com ênfase em segurança da informação, torna-se limitado o espaço para ajustes operacionais autônomos por parte dos usuários, o que dificulta a realização de modificações pontuais nas rotinas cotidianas.

A eficiência dos sistemas empresariais está diretamente relacionada à qualidade da comunicação entre os setores organizacionais e os agentes externos envolvidos. A ausência de alinhamento nesse aspecto pode comprometer o desempenho do sistema e gerar falhas operacionais. A comunicação interna e externa revela-se, portanto, um elemento fundamental na gestão de sistemas empresariais, uma vez que sua ausência pode gerar ruídos que comprometem o fluxo e a eficácia dos processos organizacionais. Conforme apontam Nogueira *et al.* (2020), quando os setores não estão bem coordenados e a comunicação é deficiente, erros e atrasos na troca de informações são frequentes, impactando negativamente o funcionamento das áreas de serviços e o operacional.

Essa realidade foi evidenciada na experiência relatada, que apontou falhas na comunicação desde o processo de treinamento inicial, durante a implementação do sistema, até a comunicação entre os mecânicos e o colaborador responsável pelo preenchimento dos orçamentos. Além disso, foram observados entraves na interlocução com a equipe de suporte técnico, dificultando ajustes pontuais e a resolução de problemas operacionais cotidianos.

Diante das reflexões apresentadas, observa-se que tanto a adoção de um sistema ERP quanto a colaboração entre esferas pública e privada foram determinantes para a organização e otimização dos processos na empresa analisada. Conforme apontado ao longo da revisão teórica, a efetividade desse tipo de sistema não depende unicamente da tecnologia empregada, mas sim de fatores complementares, como a comunicação eficiente entre os setores, a capacitação contínua dos colaboradores e a disponibilidade de suporte técnico adequado.

A experiência relatada corrobora esse entendimento ao demonstrar que, mesmo com uma ferramenta funcional, a ausência de preparo e alinhamento entre os envolvidos compromete os resultados esperados. Dessa forma, destaca-se a importância de que as organizações atentem não apenas aos recursos tecnológicos utilizados, mas também à preparação e ao engajamento dos profissionais responsáveis por sua operacionalização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar, por meio de um relato de experiência, os desafios e aprendizados enfrentados durante a implementação de um sistema ERP em uma empresa privada de autopeças, a partir da formalização de uma cooperação com o setor público municipal. A questão norteadora buscou compreender de que forma a adoção do ERP impactou na organização dos processos internos da empresa, diante das exigências provenientes dessa nova dinâmica de prestação de serviços à administração pública.

Os principais resultados revelaram que, embora o sistema tenha se mostrado funcional e eficiente para a gestão da frota pública, sua plena eficácia depende de variáveis que vão além da tecnologia em si. Dentre eles, destacam-se a capacitação dos colaboradores, a comunicação clara entre os setores, o suporte técnico contínuo por parte da empresa terceirizada responsável pela plataforma e a flexibilidade do sistema frente às demandas cotidianas. A ausência de treinamentos formais, os ruídos de comunicação e a limitação para ajustes simples no ERP foram fatores que comprometeram a fluidez do trabalho em alguns momentos, exigindo soluções improvisadas e aprendizados práticos.

A contribuição acadêmica deste trabalho está na articulação entre teoria e prática, ao evidenciar, com base em uma experiência real, os obstáculos e potencialidades da adoção de tecnologias de gestão nas organizações. Além disso, oferece subsídios para reflexões sobre os cuidados necessários na implementação de sistemas informatizados em pequenas empresas que prestam serviços ao setor público.

Entre as limitações deste estudo, está a sua abordagem localizada, baseada em uma única experiência profissional, o que restringe a generalização dos resultados. No entanto, os achados podem servir como ponto de partida para novas investigações.

Sugere-se, para pesquisas futuras, a ampliação da análise comparativa entre diferentes modelos de ERP utilizados em contextos de colaboração com o setor público, bem como a investigação de estratégias de capacitação e acompanhamento que favoreçam a integração entre usuários, sistemas e gestores. Essas iniciativas podem contribuir para o aprimoramento das políticas públicas voltadas à

informatização e à melhoria da eficiência administrativa tanto no setor público quanto no privado.

Dessa forma, pode-se concluir que a adoção do sistema ERP, apesar de ter promovido avanços importantes na organização e controle dos processos da empresa, não é suficiente por si só. Sua efetividade depende da integração entre tecnologia, pessoas e processos. A resposta à pergunta de pesquisa, portanto, indica que o ERP é uma ferramenta estratégica, mas seu sucesso está diretamente relacionado à forma como é inserido e conduzido no contexto organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALCIVAR, I., & ABAD, A. (2016). Design and evaluation of a gamified system for ERP training. **Comput. Hum. Behav.**, 58, 109-118. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.018>. Acesso em: 28 nov. 2025.
- ALI, M., & Miller, L. (2017). ERP system implementation in large enterprises - a systematic literature review. **J. Enterp. Inf. Manag.**, 30, 666-692. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/jeim-07-2014-0071>. Acesso em: 26 nov. 2025.
- BOSU, Michael Franklin; MACDONELL, Stephen G. A taxonomy of data quality challenges in empirical software engineering. In: Australian Software Engineering Conference (Aswec), 22., 2013, Melbourne. **Anais...** Melbourne: IEEE, 2013. p. 97–106. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2106.06141>. Acesso em: 10 mar. 2025.
- BUTARBUTAR, Zenfrison Tuah; HANDAYANI, Putu Wuri; SURYONO, Ryan Randy; WIBOWO, Wahyu Setiawan. Systematic literature review of Critical success factors on enterprise resource planning post implementation. **Cogent Business & Management**, London, v. 10, n. 3, p. 2264001, 2023. DOI: 10.1080/23311975.2023.2264001. Disponível em: [Bosu](https://arxiv.org/abs/2106.06141). Acesso em: 24 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.
- COLOMBO, Fábio José; BERTOLETE NETO, Brazelino; BARROS, Luciano de Jesus Rodrigues de. PRINCÍPIO DE FUNCIONAMENTO DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. I.], v. 8, n. 5, p. 2092–2102, 2022. DOI: 10.51891/rease.v8i5.5620. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5620>. Acesso em: 4 set. 2025.
- DRUCKER, Peter F. **The Practice of Management**. New York: Harper & Row, 1954.
- FU, X.; WANG, Y.; ZHANG, J.; LI, P. A systematic review of the public–private partnership literature published between 2012 and 2021. **Journal of Civil Engineering and Management**, v. 29, n. 3, p. 238–252, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.3846/jcem.2023.17926>. Acesso em: 25 jun. 2025.
- GONÇALVES, J. M. et al. Project management in public-private partnerships: a conceptual framework based on a systematic literature review. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 28, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/GVvLXzsMV85Rt6nZRqyrkgc/>. Acesso em: 28 jun. 2025.

HEKIMOV, R., ZHAPAROV, M., & Uy, N. (2025). Effectiveness of ERP Training System in Higher Educational Institution. **AIJR Proceedings**. Disponível em: <https://doi.org/10.21467/proceedings.174.6>. Acesso em: 26 nov. 2025.

JAGODA, K., & SAMARANAYAKE, P. (2017). An integrated framework for ERP system implementation. **International Journal of Accounting and Information Management**, 25, 91-109. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ijaim-04-2016-0038>. Acesso em: 26 nov. 2025.

JAWAD, Z., & BALÁZS, V. (2024). Machine learning-driven optimization of enterprise resource planning (ERP) systems: a comprehensive review. **Beni-Suef University Journal of Basic and Applied Sciences**. <https://doi.org/10.1186/s43088-023-00460-y>. Acesso em: 25 nov. 2025.

KENGE, R., & KHAN, Z. (2020). A Research Study on the ERP System Implementation and Current Trends in ERP. **Shanlax International Journal of Management**. Disponível em: <https://doi.org/10.34293/management.v8i2.3395>. Acesso em: 27 nov. 2025.

KHAN, M., AB-RAHIM, R., & YENG, S. (2025). A Conceptual Overview of Enterprise Resource Planning Systems. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**. Disponível em: <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v15-i5/25490>. Acesso em: 25 nov. 2025.

SLEJEUNE, Philipe. **O Pacto Autobiográfico**. São Paulo: Editora 34, 1975. Disponível em: <https://pdfcoffee.com/philippe-lejeune-the-autobiographical-contract-pdf-free.html>? Acesso em: 28 jun. 2025.

LOPES, David Anderson; FREIRE, José Eduardo. A dificuldade encontrada nas empresas para a implantação de um sistema ERP – Enterprise Resource Planning. **Revista Interface Tecnológica**, v. 19, n. 1, p. 327–338, 2022. Disponível em: https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/pt_BR/article/view/1368. Acesso em: 8 maio 2025.

MELO, Rafael Sá Leitão Cabral de. Nota Fiscal de Serviço Eletrônico (NFS-e) Nacional: Conceitos e situação atual. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, Ano 05, Ed. 06, Vol. 08, p. 134–141, jun. 2020. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/nota-fiscal>. Acesso em: 4 set. 2025

MUNKELT, T., & VÖLKER, S. (2022). ERP systems: aspects of selection, implementation and sustainable operations. **International Journal of Information Systems and Project Management**. Disponível em: <https://doi.org/10.12821/ijispdm010202>. Acesso em: 26 nov. 2025.

NOGUEIRA, Ana EVELYN Freitas; OLIVEIRA, Natália Queiroz da Silva; SILVA, Bruno Queiroz da. Implementação de um ERP em uma empresa de pequeno porte. **Revista de Administração de Roraima (RARR)**, Boa Vista, v. 10, n. 1, p. 1–25, 2020.

Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8077767>. Acesso em: 25 jun. 2025.

RAINER JR, L. Kelly; CEGIELSKI, G. C. **Introdução a Sistemas de Informação:** apoiando e transformando negócios na era da mobilidade. 5. ed. São Paulo: LTC, 2015.

SILVA, J. R.; LIMA, F. C. Lições aprendidas em casos de fracasso na implantação de sistemas ERP no Brasil. **ResearchGate**, 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/350574996_Licoes_aprendidas_em_casos_de_fracasso_na_implantacao_de_sistemas_ERP_no_Brasil. Acesso em: 20 jun. 2025.

SILVA Lisiâne Vasconcellos da; MACHADO, Lisiâne; AZEVEDO, Debora; SACCOL, Amarolinda (org.). **Metodologia de pesquisa em administração:** uma abordagem prática. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2012, p.119.

SILVA, M. C. D. A. D.. **Desafios no uso do ERP em PMEs:** o caso de uma empresa de tecnologia. <https://bdm.unb.br/handle/10483/38061>., 2023. Acesso em: 22 jun. 2025.

SANTOS, Jandson Marcionilo Tavares dos. **Metodologia científica:** a importância do relato de experiência na elaboração da pesquisa acadêmica. Zenodo, 2024. Disponível em: <https://zenodo.org/records/11156285>. Acesso em: 20 ago. 2025.

SMOLYCH, D. **Optimization of management of resource support of the enterprise through implementation of ERP-system.** 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/166-11>. Acesso em: 27 nov. 2025.

SRIVASTAVA, Dimpi; BATRA, Aarti. **ERP Systems.** 2020.

VALENTIM, C. H.; BATISTA, F. F.; RODRIGUES, M. A. S. Desafios na implementação de sistemas ERP: estudo de caso em empresa industrial brasileira. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 28, n. 1, p. e5014, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/KYVmhdHxR6wGPnxPYwxQ8R/?lang=pt>. Acesso em: 13 jun. 2025.

WERNECK, F. C. de P.; SANTOS, P. E. dos. A direct comparison of the performance of public-private partnerships with that of traditional contracting. **Revista de Administração Pública**, v. 56, n. 3, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/d5DXmsmpz7KvMkwyzVgNSk/>. Acesso em: 20 jun. 2025.

YU, C. (2005). Causes influencing the effectiveness of the post-implementation ERP system. **Ind. Manag. Data Syst.**, 105, 115-132. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02635570510575225>. Acesso em: 28 nov. 2025