

ESTUDO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO ERP DE UMA EMPRESA LOCALIZADA NO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ARNHOLD, Amanda Reichert^{1*}, HAMMES, Maicon Rafael²

¹ Engenharia de Alimentos, FAHOR; ² Professor orientador, FAHOR.

* Autor correspondente: aa002826@fahor.com.br

RESUMO

Este trabalho busca identificar a importância que os Sistemas de Informação ERP representam para as organizações onde estão inseridos. Busca identificar do ponto de vista da própria organização e sua posição em relação aos benefícios que trazem para a gestão eficaz das suas informações, bem como identificar os processos adotados na hora de buscar no mercado e contratar um sistema de gestão. Em qualquer que seja o ramo de atuação, a utilização da tecnologia da informação para gestão das informações das empresas torna-se cada dia mais importante, e pode representar diversas vantagens em competitividade perante aos seus concorrentes. Ao chegar ao final deste artigo é possível obter conhecimentos teóricos sobre Sistemas ERP e ainda observar exemplos práticos dos seus benefícios em uma empresa do ramo alimentício.

Palavras chave: Sistema de Informação, ERP, tecnologia.

STUDY OF AN ERP INFORMATION SYSTEM OF A COMPANY LOCATED IN THE NORTHWEST OF THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL

ABSTRACT

This paper seeks to identify the importance that the ERP Information Systems represent to the organizations where they are inserted. It aims to show it from the point of view of the organization itself and its position in relation to the benefits that it brings to the effective management of its information, as well as to identify the processes adopted when searching the market and hiring a management system. Whatever the field of activity, the use of information technology to manage the information of companies becomes more importante

every day, and can represent several advantages in competitiveness compared to its competitors. By the end of this article it is possible to obtain theoretical knowledge about ERP Systems and also to observe practical examples of its benefits in a food company.

Keywords: Information System, ERP, technology.

1 INTRODUÇÃO

Sistema de Informação pode ser considerado tudo aquilo que manipula e gera informações. Estas por sua vez estão presentes de diversas formas nas mais variadas áreas em nosso cotidiano, e fazem parte das nossas vidas tanto no meio acadêmico, quanto profissional. Quando as informações são processadas por pessoas ou sistemas, tornam-se importantes e valorizadas ferramentas para a gestão, em empresas de todos os tamanhos e segmentos de atuação. No atual cenário econômico, onde empresas precisam a cada dia que passa informações mais precisas, confiáveis e numa velocidade cada vez mais otimizada para se manterem competitivas, a necessidade de sistemas de informação que auxiliam nesses controles é iminente.

Dentre os vários tipos que existem, os sistemas mais comuns utilizados na gestão das informações empresariais são chamados de ERP – *Enterprise Resource Planning*. Um sistema que integra todas as informações geradas diariamente pela organização desde o administrativo ao operacional, centralizando tudo em um único local, permitindo que de forma instantânea a companhia tenha à sua disposição informações estratégicas para que sejam mais assertivas em suas decisões futuras.

Este artigo pretende analisar o sistema ERP utilizado na empresa foco deste estudo e verificar de que maneira ele é utilizado para auxiliar na gestão. Para obtenção das informações necessárias foi aplicado um questionário aos gestores, e dados bibliográficos extraídos de livros conceituados na área da tecnologia da informação. Por fim, observa-se que os sistemas de informação em geral, são indispensáveis para uma organização que pretende ser ágil e competitiva no futuro.

2 DESENVOLVIMENTO E DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

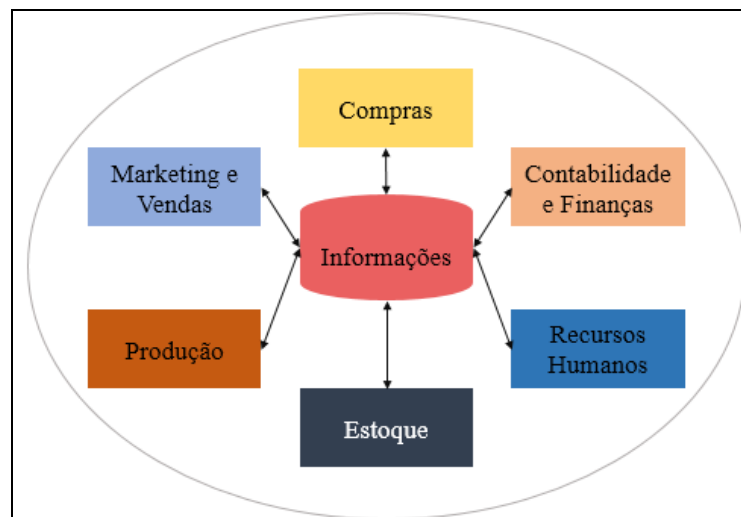
2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1. ERP

ERP significa Planejamento de Recursos Empresariais tem como finalidade o gerenciamento dos negócios empresariais, através de sistemas integrados, e pacotes de software de gestão, com o auxílio de recursos da informatização e da gestão. Esta tecnologia está crescendo, e integrando todos os processos de uma empresa (REZENDE e ABREU, 2010). O sistema exercerá diversas funções, dados, procedimentos, equipamentos em um único local, produzindo assim informações fundamentais para a organização. O sistema possui vários módulos, processando os dados que lhes são emitidos, e transformando-lhes em informações (MEIRELES, 2004).

A parte mais importante de um sistema ERP coleta informações de aplicações individuais, os módulos, e é considerado um banco de dados central. As informações são alimentadas com diversas funções, como o marketing, produção, contabilidade e recursos humanos. O usuário pode atualizar no módulo estas informações, conforme apresentado na Figura 1, atualizando assim todo o sistema (BALTAZAN, 2012).

Figura 1: Integração fluxo de dados de um sistema ERP



Fonte: (BALTAZAN, 2012)

Segundo Rezende e Abreu (2010) A tecnologia ERP possui uma única base de dados, com subsistemas e módulos em apenas um único *software*. A operação empresarial de uma empresa pode ter processos de operação com uma otimização de seus procedimentos gerenciais e operacionais, de todas suas atividades em geral, um planejamento de investimentos, a curto e longo prazo, análises do crescimento da empresa, retornos e

flexibilização. Tornando possível a administração de toda a empresa através de um único *software*.

Junior (2008) afirma que este tipo de sistema pode ser implantado por qualquer tipo de empresa, independente do ramo em que ela atua. Envolvendo tanto a instalação do *software*, como sua reestruturação, exigindo dos responsáveis uma tarefa complexa de ser realizada, e suas dificuldades podem variar dependendo das operações da empresa, do seu porte, dos processos que executa.

O *software* integrado é composto por uma grande tecnologia e recursos de informática, que são capazes de processar e registrar diferentes dados, em diferentes funções da uma determinada empresa através de uma única entrada de processamento. O *software* disponibiliza informações para todos setores e funcionários que necessitarem. São distribuídos por níveis estratégicos, operacionais, e táticos que facilitam o manuseio do mesmo. Deverá ter critérios necessários de segurança bastante claros e efetivos, com uma boa qualidade, e em tempo real (GUIA 1998 apud REZENDE, ABREU (2010)). Os sistemas são desenvolvidos pelos padrões de processos, engloba várias funcionalidades, integram várias áreas em uma única ferramenta, e possuem um banco de dados centralizado, (ALVES E DANTAS, 2002).

A tecnologia está aliada aos recursos informáticos, e á adaptabilidade dos negócios, facilitando sempre que possível a manipulação e o uso do *software*, através do acesso e controle, com uma segurança eficiente, garantindo um bom desempenho e conseqüentemente a qualidade deste recurso. É necessário que este ERP seja exato e dê credibilidade nas informações nele geradas. A segurança das informações é extremamente importante para assegurar que todos os dados estejam em completo sigilo, tal processo é de fundamental importância em *software* integrado ERP. Como consequência tem-se a eliminação de papéis e de algumas comunicações informais na empresa. Recomenda-se que processos e procedimentos estejam documentados e que estes desde já atendam as Normas ISO, permitindo que a empresa documente rapidamente e com facilidade. (REZENDE; ABREU, 2010).

Esta tecnologia, e seus recursos, permite processar informações interdependentes, e processar os dados de diferentes funções da mesma empresa. Aliando por exemplo a matéria prima, a mão de obra, o processo, a produção, os produtos, o atendimento, o fluxo de caixa, a análise dos clientes e fornecedores, o risco de uma operação, etc (GUIA 1998 apud REZENDE, ABREU 2010).

A tecnologia está ligada com os processos de automatização e integração de diferentes funções empresariais, setores e atividades desenvolvidas. Podendo facilitar a tomada de decisões, agilizando diversas ações, aumentando a produtividade, e a porcentagem de acertos. Todos processos estão integrados, ligando os dados, refletindo com muita exatidão todas informações necessárias, em um único local. Permitindo a tomada de decisões por gestores, clientes ou usuários do *software* (ALVES e DANTAS, 2002).

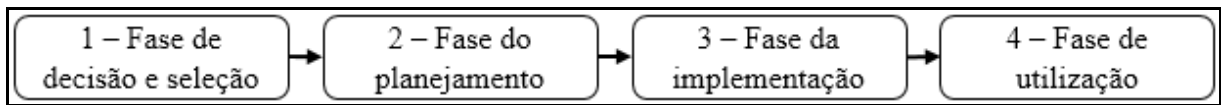
Há uma complexidade empresarial, como a concorrência disputada, o custo da matéria prima, a necessidade de tomar decisões rapidamente, economicamente viável e efetivas, através de um ERP. Tornando assim maior a produtividade, a qualidade, e conseqüentemente tornando-a mais competitiva no mercado. Uma empresa fornecedora do *software* ERP deverá atender as necessidades da empresa contratante, personalização e particularidade. A empresa fornecedora terá que continuar seu trabalho de implementação, demorado, complexo e desafiador. Cada otimização e implementação deve ser detalhada. Deverá ter aproveitamento dos dados nas bases atuais. Ao adquirir um pacote de gestão deverá se levar em consideração a necessidade de mudanças em suas formas de atuação, procedimentos, e culturas, para organizar suas atividades e processos. (REZENDE; ABREU, 2010).

Segundo Junior (2008) as consultorias feitas no sistema possuem altos custos, e algumas mudanças na empresa, podem causar resistência em seus funcionários, de tal forma que os mesmo não se adequam as novas atualizações do sistema, pois as organizações não preparam estas pessoas para as novas configurações e módulos do sistema imposto. As customizações devem se encaixar às necessidades de cada cliente, agregando ao produto do fornecedor. O sistema ERP se torna vantajoso para o fornecedor, que refina o software, tornando viável outra implementação em outra empresa de mesmo segmento, e é vantajoso para o cliente que se beneficia das melhoras práticas.

2.1.2. Ciclo de vida do sistema

O sistema ERP possui um ciclo de vida, que está dividido em 4 fases, a fase de decisão e seleção, a fase do planejamento, da implementação e por fim a quarta e última fase que é a de utilização, elas podem auxiliar na gerência dos processos de negócio da empresa. A Figura 2 representa esse ciclo.

Figura 2: Ciclo de vida de um sistema ERP



Fonte: Os autores (2019).

Inicialmente tem-se a fase de decisão e seleção, onde se analisa todos os fatores na implementação de um ERP, definindo os módulos que serão implementados, ordem e local, as vantagens e desvantagens que ele poderá trazer para a empresa, suas funcionalidades e características, e por fim, suas possibilidades. Comparando com as alternativas do mercado, e com o suporte pós-venda (YANAZE, 2011). Alves e Dantas (2002) afirmam que é necessário comparar os fornecedores, por critérios e avaliações, levando em conta alguns fatores importantes como os custos, funcionalidade, serviço, bem-estar financeiro, vendas, visão tecnológica do futuro e a adequação dos pacotes as condições do usuário, e não menos importante estabelecer todos os objetivos que se quer alcançar com este sistema.

A fase seguinte é a do planejamento, onde se estabelecem alguns pontos da implementação do sistema, escolhendo um líder para o projeto a ser executado, a estruturação de uma equipe sólida, seguindo o projeto, e a implementação dos módulos escolhidos anteriormente, serão definidos os funcionários de TI encarregados para a tarefa, e os usuários deste sistema. Na terceira fase, os módulos do sistema são colocados para o funcionamento, simultaneamente um por um. (YANAZE, 2011). É nessa etapa que ocorre a parametrização e a customização, testando o sistema a fim de identificar erros, e configurando posteriormente o *software* (ALVES e DANTAS, 2002).

Há a migração de dados do sistema antigo (se houver), para o novo. Até o sistema estar pronto. Na quarta e última fase, a de utilização refere-se à iniciação dos testes deste sistema, são efetuadas as atualizações, adaptações, mudanças em suas configurações, e também o gerenciamento contínuo do sistema (YANAZE, 2011).

2.1.3. Funções de um sistema ERP

Meireles (2004) afirma que o *software* automatiza o planejamento, tanto das metas, como de seus resultados, e das operações ali executadas, tornando possível a tomada de decisões estratégicas e operacionais daquele local, como: Simulação de custos, controle do capital de juro e margens de lucros; Tabelas e gráficos para acompanhamento e definição de preços; Controle da matéria-prima, produção, estoque, e qualidade dos produtos; Terceirização dos serviços prestados, quadro de funcionários; Desempenho de vendas; Prazos

de entrega de produtos e serviços de fornecedores; Emissão de notas fiscais necessárias; Faturamento, controle de custos; Análise dos Clientes.

Segundo Yanaze (2011), utilizar o Planejamento de Recursos Empresariais (ERP), pode gerar diversas vantagens: Torna a empresa totalmente dirigida pela informação; onde a empresa passa a ser vista como um ramo de empreendimento global, independentemente de seu ramo de atuação; Possibilita o gerenciamento da organização em tempo real; Possibilita grupos de trabalhos e processos intrafuncionais, conseqüentemente tem-se a redução de conflitos entre áreas distintas; Padroniza processos de negócio; Pode melhorar a performance na produção; Promove relatórios internos e externos; Auxilia gestores no planejamento estratégico, e em decisões importantes; Otimiza processos administrativos, diminuindo os custos com a mão de obra; Fornece informações com qualidade e coerência, através de um único banco de dados.

2.2 MATERIAL E MÉTODOS

O seguinte trabalho foi realizado com pesquisas bibliográficas para compreender e fundamentar o referencial teórico do presente artigo, pesquisas em livros físicos e também por recursos eletrônicos, buscando informações relevantes sobre sistemas de informações, do tipo ERP, analisando e explicando o mesmo.

Foi utilizado um estudo de caso para coletar informações do sistema de uma determinada empresa, que está localizada no noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, no mês de Março de 2019, que tem como finalidade o gerenciamento dos negócios, através de sistemas, e pacotes de software de gestão, com o auxílio de recursos da informatização e da gestão. O quanto este sistema foi importante ao ser adquirido, suas funções, e os benefícios que trouxe para a empresa.

A pesquisa foi qualitativa, identificando e analisando informações e opiniões de diferentes pessoas, sobre o sistema ali implantando. Coletou-se dados através de questionários, obtendo informações claras, a respeito do sistema ERP da empresa.

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A empresa estudada neste artigo está localizada no Noroeste do estado do Rio Grande do Sul, que por opção própria não quis ter a divulgação de seu nome, e ela trabalha com diversos produtos alimentícios. O sistema ERP (Gestor ERP) foi implantado logo no início por uma empresa terceirizada, e a ideia surgiu do administrador da empresa naquela época. A

empresa contratada possuía outro sistema, que foi substituído por uma nova versão. Este sistema é alugado, ele não é exclusivo da empresa, e a corporação possui licença para utilização do sistema e faz o pagamento mensalmente. Houve treinamentos, para lidar com o modelo. Inicialmente os colaboradores não participaram e/ou interferiram na escolha deste sistema.

É na página inicial do sistema ERP utilizado pela empresa, onde estão inseridas todas funções necessárias para administrar as informações do estabelecimento, como mostra a Figura 3, nesta tela o usuário é indagado sobre o módulo que pretende acessar.

Figura 3: Página inicial do sistema de gestão



Fonte: Empresa objeto do estudo (2019)

Para a aquisição do sistema a empresa ouviu *feedback* de outros empresários conhecidos a respeito da empresa e do *software*, bem como, foi um dos mais completos e que melhor atendiam a demanda da empresa quando foi contratado. Ela não participou do desenvolvimento do sistema, pois o mesmo já estava desenvolvido e possuía clientes. Houve somente o contrato e as adaptações da empresa ao sistema. Algumas funcionalidades, como relatórios específicos da indústria foram desenvolvidos e incrementadas ao sistema mais tarde mediante pagamento, estas funções foram executadas com a participação de alguns profissionais da empresa para que pudesse suprir aquelas necessidades. Seria de extrema importância a participação da empresa no desenvolvimento do sistema, mas há poucas empresas desenvolvedoras de *software* que trabalham desta forma, e os custos seriam mais elevados.

Não existe um setor específico de TI, apenas pessoas que tem um entendimento avançado do assunto. Caso a necessidade não possa ser resolvida internamente, contrata-se uma empresa terceirizada para execução do serviço. O sistema está inserido em 11 computadores diferentes, e é atualizado com certa frequência, conforme solicitações de melhorias, e o *backup* dos dados é executado de forma automática no servidor do sistema diariamente, e as cópias ficam armazenadas em dois computadores diferentes.

A Figura 4 representa o módulo da manufatura, uma das páginas do gestor ERP, que engloba desde a matéria prima, até o produto acabado para a comercialização, incluindo os processos intermediários, como a produção e os produtos.

Figura 4: Página inicial do módulo de manufatura



Fonte: Empresa objeto do estudo (2019)

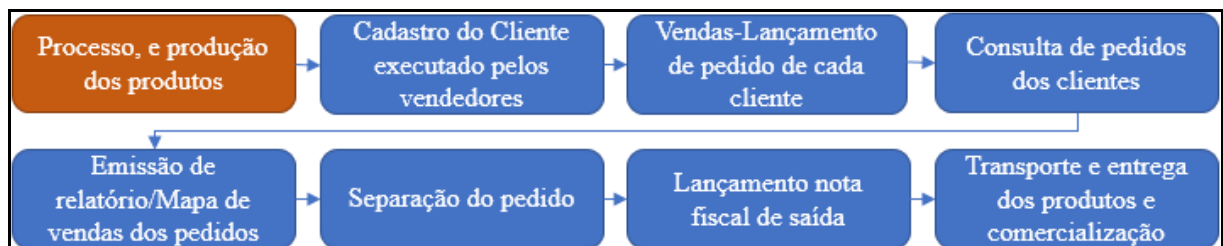
Este sistema de informação controla importantes fatores de toda a empresa, como a gestão de pedidos, compras, gestão de estoque de matérias-primas, do produto pronto e outros materiais comprados, gestão de ordens de produção, rastreabilidade desde os bens utilizados na produção, até o produto acabado, e destino do mesmo. Controla a gestão financeira e fiscal, com a emissão de notas e envio de NFE, e também faz a emissão de relatórios financeiros, de compras e vendas, estoque, etc. A página da manufatura monitora vários segmentos da produção como o PCP (Planejamento e Controle de Produção), controlando todo o planejamento, insumos, quantidades produzidas de cada produto, programação das operações (como, e quando será produzido), e até mesmo o chão de fábrica.

As emissões de relatórios são importantes para ter um controle da quantidade exata de produtos que ainda se tem, e do que já saiu, o mesmo serve para matéria-prima, ingredientes, soluções para análises, embalagens e caixas de papelão. Além de servir de garantia para que não falte nada mais adiante. Entre outras diversas funcionalidades. Esta ferramenta possibilita o controle de todas as informações da empresa de modo digital, permite mensurar resultados, analisar estatísticas e relatórios de desempenho importantes para futuras tomadas de decisões

em todo o aspecto organizacional. Permite recuperação desses dados de anos anteriores ou atuais de forma instantânea, algo que sem um sistema não seria possível, controles de estoque, notas de entrada e saída, dentre outros inúmeros benefícios.

O sistema auxilia no relacionamento da empresa com o cliente, pois o sistema torna tudo mais fácil e simples, como os dados sobre o seu cliente, tem maior confiabilidade nas informações, e facilidade nas trocas de informações, como por exemplo o envio automático de notas danfe e xml que estão inseridas no sistema. A Figura 5 apresenta um fluxograma do processo de vendas dos produtos, onde o cliente executa seu pedido com os vendedores, que é repassado a empresa através do sistema, que irá atender as suas demandas.

Figura 5: Fluxograma do processo de vendas dos produtos:



Fonte: Os autores (2019)

O produto passa por inúmeras transformações como a matéria-prima, sua produção e processos, para chegar então ao produto final para a comercialização. As informações e cadastros dos clientes (no caso de haver um novo cliente), as vendas e pedidos que são executados a cada 14 dias pelos vendedores, tendo em vista que a separação do pedido deve conter a quantidade, o produto vendido, o seu destinatário final, deve obter também a sua fabricação, validade, e o lote de cada produto, para que tenha uma rastreabilidade caso haja algum problema mais tarde. Em seguida ocorre o lançamento da nota fiscal, o transporte e entrega dos produtos e comercialização dos mesmos. Para a separação dos pedidos é necessário o Mapa de vendas, como mostra na Figura 6.

Figura 6: Emissão de relatório do mapa de vendas dos produtos

GESTOR - MAPA DE VENDAS: POR GRUPO/SUBGRUPO Mod-2		Data : 29/03/2019			
PERIODO: 25/03/2019 a 25/03/2019 Loc: 01 SANTO CRISTO		Hora : 07:23			
VEND: 002		Página: 0001			
IDENTIFICADOR	Valor Vendas	Quantidade	Peso/Kg	Valor Medio	%
0001 PRODUTOS ACABADOS	9.975,09	1.300,860	706,210	7,67	100,00
0001 BEBIDA LACTEA	282,00	136,000	136,000	2,07	2,83
0002 CREME DE LEITE	3.207,86	522,000	239,800	6,15	32,16
0003 QUEIJO MUSSARELA	6.450,56	636,860	327,610	10,13	64,67
0005 REQUEIJAO CREMOSO	34,67	6,000	2,800	5,78	0,35
TOTAL GERAL	9.975,09	1.300,860	706,210	7,67	100,00

Fonte: Empresa objeto do estudo (2019)

Este mapa será gerado pelos vendedores da empresa incluindo a data e a hora que foi executada aquela venda, constando os compradores, para onde será enviado, as quantidades de cada produto, e o valor total das vendas. Alguns produtos podem variar de preço, conforme seu peso, por isso a função de peso/kg é importante no mapa de vendas.

O SI melhorou o sistema produtivo como um todo, tornando processos mais eficientes, melhorando o fluxo de informações, o tempo para cada processo na realização do produto, desde a entrada de matéria prima até a saída do produto para comercialização. Ele pode ser útil na tomada de decisões, oferecendo informações estratégicas sobre os mercados mais atrativos por localização. Estatísticas de vendas e de vendedores.

Estas ferramentas de Tecnologia de Informação são investimentos. Pois melhoram a empresa como um todo. Melhora a comunicação interna e externa, a gestão das informações, tornam a empresa mais ágil de todas as formas, a longo prazo o valor investido retorna de diversas outras formas. Uma empresa pode ser competitiva sem um sistema de informação, mas sem dúvidas um sistema que de fato atenda às necessidades da empresa aumenta em muito a competitividade.

Sugestões de melhorias no sistema de informação são sempre bem-vindas, são analisadas e quando consideradas importantes são levadas adiante, com solicitação de orçamento com a empresa desenvolvedora do software, e caso haja viabilidade são implementadas. Da mesma forma ocorre com outras melhorias na empresa, que não se referem a TI. Os funcionários costumam dar sugestões nas decisões que a empresa toma, são envolvidos principalmente nas que tenham relação direta com pessoas, na maioria dos casos são as pessoas que representam seus setores, ou com maior conhecimento ou experiência em determinado assunto.

Uma sugestão de melhoria em relação ao sistema, é para que qualquer cliente e usuário deste sistema possa dar sugestões de desenvolvimento, por ser complexo, e utilizado

por muitas empresas, há relatos de que os problemas são constantes, e as vezes não solucionados de imediato, ou como realmente deveria.

CONCLUSÃO

Concluiu-se com o presente trabalho a importância de um sistema ERP para uma empresa, o quanto ele está ligado e associado a todos os processos e controles da organização, desde a matéria-prima, até o produto final. Por trás de todos dados e informações da empresa ali armazenados se tem uma complexidade de coisas que compõem este sistema, o que acaba o tornando uma ferramenta essencial e indispensável para a grande maioria dos estabelecimentos atualmente.

Além de fornecer segurança nas informações ali armazenadas, gera relatórios, emissão de notas e diversas outras funções ali inseridas que acabam facilitando o gerenciamento do processo como um todo, de modo em que todas informações estão em um único local, e podem ser acessadas a qualquer momento pelos usuários. O ERP pode ter um custo elevado dependendo de seus módulos, embora seja um investimento alto, ele retornará com outros benefícios a curto e a longo prazo.

Foi possível verificar a maneira com que este sistema auxilia na gestão através do questionário aplicado a empresa, as vantagens que a mesma proporcionou, como a tomada de decisões ágeis a partir dos dados e informações ali inseridos, tornando-o indispensável para uma organização.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rafaela Ferreira; DANTAS, Daniela Cristina Giogetti. **Sistemas de informação ERP – Uma visão gerencial de ciclo de vida de implantação**. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Curitiba - PR, 2002. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr91_0816.pdf. Acesso em: 19 abr.2019.

BALTAZAN, Paige. **Tecnologia orientada para gestão** [recurso eletrônico]/Paige Baltazan; tradução Rodrigo Dubal; revisão técnica: Ângela Freitag Brodbeck. – 6 ed. . – Porto Alegre: AMGH, 2016.

BALTAZAN, Paige. **Sistema de informação** [recurso eletrônico]/Paige Baltazan, Amy Phillips; tradução Rodrigo Dubal; revisão técnica: Miguel Sauan. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: AMGH, 2012.

CÍCERO, Caiçara Junior. **Sistemas integrados de gestão**. – ERP: uma abordagem gerencial/Cícero Caiçara Junior. 3. ed. rev. e atual. – Curitiba: Ilpex, 2008.

GUIA para escolha de software de gestão empresarial ERP – Enterprise Resource Planning. **ABC71 Soluções em Informática**. 2. ed. São Paulo, abr. 1998.

MEIRELES, Manuel. **Sistema de Informações**: quesitos de excelência dos sistemas de informação operativos e estratégicos. Volume 1 da Série: Indicadores Gerenciais/Manuel Antônio Meireles da Costa; MEIRELES, Manuel. São Paulo: Arte & Ciência, 2004.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia de informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas/Denis Alcides Rezende, Aline França de Abreu – 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

YANAZE, Mitsuru Higuchi, 1956 – **Gestão de Marketing e Comunicação**: avanços e aplicações/Mitsuru Higuchi Yanaze; colaboradores Celso Toshito Matsuda...[et al.]. – 2.ed. – São Paulo:Saraiva, 2011.