

A EFICIÊNCIA DO SISTEMA ERP NA GESTÃO EMPRESARIAL

SCHNEIDER, Simone Fabiane^{1*}; HAMMES, Maicon Rafael.²

¹FAHOR, Curso de Gestão Financeira, Campus Arnaldo Schneider, Avenida dos Ipês, 565, Horizontina, RS, Brasil.

²FAHOR, Professor do Curso de Gestão Financeira, Campus Arnaldo Schneider, Avenida dos Ipês, 565, Horizontina, RS, Brasil.

*Autor Correspondente: ss004128@fahor.com.br

RESUMO

O presente estudo aborda a utilização de um sistema ERP em empresa de pequeno porte que atua do ramo agrícola, estando situada na região noroeste do RS, tendo como objetivo analisar o sistema ERP implantado, citando suas funcionalidades, descrevendo os módulos disponíveis e demonstrando suas vantagens na gestão empresarial. A metodologia utilizada para atingir os objetivos propostos é classificada em básica, exploratória e descritiva, qualitativa, bibliográfica e estudo de campo. A coleta de dados foi realizada através da observação, sendo acompanhado o processo de utilização do sistema ERP nas atividades diárias que a empresa desempenha e, através dos dados obtidos, realizou-se a análise para responder ao problema exposto. Os resultados mostram que os sistemas de informação são ferramentas de grande importância para que se tenha um controle e gestão empresarial eficiente.

Palavras chave: Tecnologia, Sistema ERP, Empresa Pequeno porte.

THE EFFICIENCY OF THE ERP SYSTEM IN BUSINESS MANAGEMENT

ABSTRACT

The present study addresses the use of an ERP system in a small business that operates in the agricultural sector, located in the northwest region of RS, aiming to analyze the ERP system implemented, citing its functionalities, describing the available modules, and demonstrating their advantages in business management. The methodology used to achieve the proposed objectives is classified as basic, exploratory and descriptive, qualitative, bibliographic, and field study. Data collection was carried out through observation, following

the process of using the ERP system in the daily activities that the company performs, and through the data obtained, an analysis was carried out to answer the exposed problem. The results show that information systems are tools of great importance for efficient business control and management.

Keywords: Technology, ERP System, Small Business.

1 INTRODUÇÃO

Há uma diversidade de empresas atuando no mercado de negócios, em vista disso, é necessário que se tenha também, uma variedade de sistemas, pois cada setor ou porte da empresa, necessita diferentes ferramentas para a gestão do seu negócio. Sendo assim, existem no mercado diversos sistemas, entre os mais simples, com funções básicas, como também outros mais complexos, com funções específicas do ramo de atividade.

A tecnologia da informação, é necessária para o bom funcionamento da empresa, tendo em vista as constantes evoluções que ocorrem no mercado de negócios. A integralização de dados, de todos os setores da empresa auxiliará a mesma no controle de processos realizados e ainda contribuirá para a realização de um planejamento mais eficiente (BATISTA, 2009).

O tema do presente estudo é o sistema ERP utilizado em empresa de pequeno porte do ramo agrícola da região noroeste do Rio Grande do Sul. Essa pesquisa foi elaborada com o intuito de obter respostas para o problema: Como o sistema ERP contribui na eficiência da empresa?

Neste contexto, o objetivo geral do artigo é analisar o sistema ERP implantado na empresa. Sendo os objetivos específicos, citar as funcionalidades do sistema implantado, descrever os módulos utilizados pela empresa e demonstrar as vantagens de utilizar todos os módulos disponibilizados pelo sistema.

Como trabalhos relacionados temos Demori (2014) que apresentou os benefícios dos processos de implantação, vantagens e desvantagens do sistema ERP, em uma empresa localizada na cidade de Tupã-SP. Como resultados, constatou-se que o sistema não apresentava todos os benefícios citados pelos autores, porém a implantação ainda não havia sido concluída. Outro estudo realizado foi de Mendonça e Gasparotto (2010), que teve como objetivo descrever o sistema ERP, destacando seus pontos positivos e ganhos para organização, onde conclui-se que o sistema ERP, é de grande importância nas organizações.

Ainda, o trabalho realizado por Nganga e Leal (2013) apresentou os motivos pelo qual as empresas optam por implantar sistemas de informação, sendo que os principais foram para suprir as necessidades internas das empresas. Portanto, o estudo sobre o uso eficiente de um

sistema ERP em uma organização se torna importante, muitas vezes são apresentadas várias funcionalidades de um sistema, vantagens de implantação, entretanto, nem sempre os mesmos são utilizados de maneira eficiente pelas organizações, em razão disso buscou-se realizar o presente estudo para verificar como é utilizado o sistema ERP na prática.

2 DESENVOLVIMENTO E DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1 Sistema ERP

O cenário mundial é movido pela tecnologia, e está se tornando cada vez mais presente em todos os ambientes. As constantes mudanças tecnológicas geram desafios e adaptações para ser possível acompanhar e manter a organização atualizada no mercado competitivo.

No campo empresarial, muitas empresas, principalmente, de pequeno e médio porte, encontram dificuldades para se adaptarem às novas tecnologias que surgem com o passar do tempo. Para facilitar o dia-a-dia dessas empresas, são oferecidos, por empresas da área de tecnologia da informação, softwares que englobam os principais recursos que as empresas necessitam.

Os sistemas de informações ERP (*Enterprise Resource Planning*), são softwares que fazem a integração de todas as informações dos setores das empresas, com o intuito de auxiliar no controle, planejamento e gestão da mesma. Souza (2000), define os sistemas de informação integrados como:

[...] um pacote de *software comercial*, com a finalidade de dar suporte à maioria das operações de uma empresa. São geralmente divididos em módulos que se comunicam e atualizam uma mesma base de dados central, de modo que informações alimentadas em um módulo são instantaneamente disponibilizadas para os demais módulos que dela dependam. Os sistemas ERP permitem ainda a utilização de ferramentas de planejamento que podem analisar o impacto de decisões de manufatura, suprimentos, finanças e recursos humanos em toda a empresa. (SOUZA, 2000, p.11).

Com a integralização das informações no sistema ERP, é possível ter acesso mais rápido e fácil aos dados de clientes, fornecedores e estoque, gerando assim uma produtividade de trabalho mais eficiente. Para Turban, Rainer e Potter (2003) “a integração dos sistemas de informação acaba com as barreiras existentes entre os próprios departamentos, e reduz a duplicação de esforços” (TURBAN; RAINER; POTTER, 2003, P. 41).

Nas empresas de pequeno porte, os sistemas ERP utilizados, na sua maioria, são sistemas mais simples, com funcionalidades mais limitadas a ferramentas básicas de rotina. A divisão

dos módulos, limita-se a controle de estoque, emissão de notas e financeiro. Portanto, o sistema é utilizado apenas para atender a legislação fiscal.

A composição desses módulos se dá através de dados lançados no sistema pelo operador. Uma vez que este é incluído no sistema, cria-se um banco de dados centralizado, que estará vinculado e acessível a todos os módulos, que necessitam dessa informação (SORDI; MEIRELES, 2018).

O sistema ERP, utilizado nas empresas, está ligado a atividades de nível operacional de processamento de transações realizadas, como lançamentos e emissão de notas fiscais, cadastros de clientes e fornecedores, controle de estoque, duplicadas. Além do sistema operacional, é importante que as empresas utilizem, também, sistemas de gerenciamento, que auxiliem no planejamento e tomada de decisões (SANTOS, 2013).

Os sistemas gerenciais, auxiliam os gerentes por meio de relatórios, onde são apresentadas a produtividade da empresa, podendo estes ser gerados ao término da semana, mês, ano, de acordo com a necessidade. É possível fazer a comparação de resultados de período em período, e isso torna possível, para os gestores da empresa, prever produtividades futuras, contribuindo assim para um planejamento mais eficiente (CAIÇARA JUNIOR 2011).

A implantação dos sistemas ERP nas empresas, é uma estratégia para a redução de custos, integralização de dados, aumento da produtividade e planejamento mais eficaz. A utilização de um sistema não é permanente na empresa, sendo que a mesma poderá mudar de sistema no momento que pensar ser conveniente, optando pelo que melhor atender as necessidades da empresa no período.

2.1.2 Sistema de Informação em empresas de pequeno porte

A tecnologia surge como fator fundamental à sobrevivência das empresas, estabelecendo um vínculo entre a tecnologia e o planejamento estratégico (TORQUATO e SILVA, 2000). As empresas de pequeno porte apresentam, por vezes, resistência à implantação de sistemas de informação, pois são vistos apenas como custo não necessário, esquecendo-se de analisar as vantagens competitivas que essa implantação trará para a empresa (PRATES, SARAIVA E CAMINITI, 2003).

As empresas de pequeno porte, possuem uma representação significativa no mercado de negócios, e vem crescendo cada vez mais, assim como a evolução contínua da tecnologia. O processo de informatização dessas empresas, faz-se cada vez mais necessária, visto que a maioria dos processos são informatizados e para acompanhar o mercado precisam implantar

sistemas que os auxiliem no controle e tomada de decisões da empresa (SEBRAE, 2018; SORDI; MEIRELES, 2018).

No momento de implantação do sistema de informação nas empresas é fundamental que se saiba o propósito básico, pelo qual se busca essa implantação. Podendo o software executar operações mais técnicas, operacionais, referente a transação de negócios, ou realizar análises gerenciais, de resultados, que irão contribuir na gestão e controle empresarial (SORDI; MEIRELES, 2018).

Neste mesmo contexto, Batista (2009), complementa que a abordagem dos sistemas podem ser funcional ou sistêmica. Caracteriza-se como abordagem funcional “a modulação por departamentos principais, normalmente ligados aos subsistemas da empresa, como finanças, controladoria, marketing e vendas, aquisições e compras, produção, recursos humanos etc.” (BATISTA, 2009, p.163).

Já a abordagem sistêmica é definida com base “no fluxo de trabalho e no nível de responsabilidade do processo decisório, normalmente dividido em sistema de operações transacionais, sistema de informação gerencial, sistema de suporte à decisão e sistema de suporte executivo.” (BATISTA, 2009, p. 163).

Nas empresas de pequeno porte, geralmente, são implantados sistemas com abordagem funcional, para realizar as operações do dia-a-dia, como lançamentos de compra, realização de vendas, controle de títulos a pagar/receber e controle de estoque. As informações armazenadas no sistema, integram o banco de dados da empresa, sendo que uma vez cadastrados, permanecem para futuras consultas e/ou operações.

A decisão de optarem por sistema de abordagem funcional, muitas vezes, se deve pelo fato de redução de custos, implantando assim apenas o básico, não percebendo a importância que um sistema sistêmico representa para o desenvolvimento constante da organização frente ao mercado de negócios. Conforme exposto por Audy, Andrade e Cidral (2007), nos processos de gestão

[...] busca-se a potencialização do uso dos dados, informações e conhecimentos organizacionais nos processos decisórios e na geração de valor nas empresas. [...] Uma estratégia competitiva é basicamente uma linha de ação que a organização adota como forma de se diferenciar de seus concorrentes e conquistar o mercado. (AUDY; ANDRADE; CIDRAL, 2007, p. 121 e 122).

Para uma gestão empresarial eficiente, é necessário que se tenha conhecimento das informações e dados da empresa, controle dos processos operacionais que a mesma realiza e a partir disso, elabora-se um planejamento estratégico, tendo em vista a constante evolução de

todos os setores da empresa. Com base nessas informações, nota-se a importância de um sistema de informação dentro da organização, quando utiliza-se de todas as ferramentas disponibilizadas e faz-se o cadastro correto das informações.

2.2 MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia da pesquisa é a maneira pela qual o trabalho será desenvolvido, nesta etapa são apresentados os métodos necessários para a obtenção das informações, que servirão de base para a análise e definição do resultado dos objetivos propostos. Ou seja, é o procedimento que descreve os passos que serão adotados para a realização do projeto (VIANNA, 2001).

No presente trabalho, quanto à natureza da pesquisa, a mesma é básica, pois tem o intuito de gerar conhecimento científico geral sobre o assunto, sem o objetivo de aplicação imediata dos dados coletados (MATIAS-PEREIRA, 2019; APPOLINÁRIO, 2011).

Quanto aos objetivos, este estudo apresenta-se de forma exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória tem como objetivo fazer uma pesquisa mais detalhada sobre o assunto, e com base nisso, desenvolver ideias que auxiliarão na resolução do problema exposto (GIL, 2010). A forma descritiva, é a descrição dos fatos explorados, para que se tenha uma boa compreensão e conclusão do trabalho.

Em relação aos procedimentos, o trabalho será bibliográfico e estudo de campo. A pesquisa bibliográfica é importante, pois é através dela que consegue-se a confirmação e veracidade do estudo realizado, com base no que já foi afirmado cientificamente sobre o tema. Como afirmam Marconi e Lakatos, em que a finalidade da pesquisa bibliográfica “é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou firmado sobre determinado assunto.” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 166).

O estudo de campo, é caracterizado pela aplicação de questionários, formulários e/ou entrevistas com os envolvidos, tendo-se assim dados que relatam melhor a realidade do objeto em estudo. Através do estudo de campo, consegue-se trazer a realidade dos fatos, como é o seu desempenho prático, e não apenas na teoria (FACHIN, 2017).

Referente a abordagem do problema, o mesmo caracteriza-se como qualitativo. A pesquisa qualitativa, analisará a situação através de dados descritivos, conceitos, significados e opiniões, precisando ser analisada indutivamente (VIANNA, 2001). Na mesma linha de pensamento, Matias-Pereira, afirma que a pesquisa qualitativa é,

[...] um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo [...]. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. (MATIAS-PEREIRA, 2009, p. 88).

No presente estudo, a metodologia utilizada para a coleta de dados foi feita através da observação, na qual se acompanhou o processo de funcionamento do sistema ERP utilizado na empresa. Por conseguinte, iniciou-se o processo de análise de conteúdo gerado, com o intuito de atingir os objetivos propostos e encontrar soluções para o problema em questão.

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A empresa deste estudo, caracteriza-se, no momento, como empresa de pequeno porte, atuando no mercado de negócios, desde 1996, comercializando máquinas e equipamentos agrícolas. A mesma implantou um sistema ERP no ano de 2014, devido a necessidade de obter um controle maior nos processos operacionais e também realizar um planejamento mais eficiente.

O processo inicial de implantação é mais exaustivo e exige por parte dos operadores do sistema um trabalho mais atencioso, até que todas as informações sejam cadastradas corretamente. Em razão da empresa solicitar um sistema apenas para as operações de lançamentos e emissão de notas fiscais, controle de estoque, ocorreu a implantação de um sistema mais simples.

As ferramentas que a empresa tem a sua disposição, são agrupadas em três módulos, sendo eles, controle de estoque, financeiro e contabilidade. Sendo que cada módulo possui subdivisões, de acordo com cada processo realizado, existindo entre eles a integração dos dados, como por exemplo no lançamento de uma compra com boletos a vencer, os mesmos são automaticamente lançados em contas a pagar e o produto já é contabilizado no estoque da mesma (SORDI, 2018).

Através da pesquisa realizada, observou-se que a empresa não utiliza todas as funcionalidades que o sistema implantado oferece, alguns processos ainda são feitos manualmente, mesmo tendo a disposição tal recurso no sistema. Isso ocorre, muitas vezes, nas empresas, pelo fato de não conhecerem totalmente as funcionalidades disponíveis (BATISTA, 2009).

O módulo de controle de estoque, compreende no lançamento das compras e emissão das vendas realizadas pela empresa, gerando assim o estoque de produtos que a empresa dispõe. No ato de lançamento de uma nota de compra, é cadastrado o fornecedor e o produto, que ficam

arquivados no banco de dados do sistema, em razão disso, compras futuras do mesmo fornecedor e/ou produto, o sistema vincula com as informações previamente cadastradas.

Diante do exposto, percebe-se a importância do cadastramento correto dos dados no sistema desde o início do processo, pois isso produzirá uma eficiência no decorrer dos lançamentos. Por outro lado, o lançamento incorreto das informações no sistema, poderá ocasionar problemas futuros, e consequentemente irá trazer prejuízos à empresa (CAIÇARA, 2011).

Na empresa observou-se que o módulo do controle de estoque é o mais utilizado, pois são feitos todos os lançamentos das notas de produtos adquiridos, no momento da venda é emitido a nota fiscal ao cliente. Sendo o estoque da empresa atualizado, de acordo com os lançamentos das entradas e saídas, com a possibilidade de gerar um inventário de estoque mensalmente, ou quando houver necessidade.

Outro módulo disponibilizado à empresa é o financeiro, onde são registradas todas as contas a pagar e receber que estão vinculadas às notas fiscais (BATISTA, 2009). Esse módulo lança automaticamente no campo contas a pagar, todas as dívidas que a empresa tem, referente as compras realizadas, onde é informado o valor, vencimento, nota e parcela devida. O mesmo ocorre no momento de emissão das vendas, quando a venda for parcelada, é lançado automaticamente no campo de contas a receber.

No presente estudo, verificou-se que a empresa não utiliza o módulo financeiro, sendo que o controle financeiro da empresa (entradas e saídas) é realizado em planilhas eletrônicas. Percebe-se assim, que a mesma possui um trabalho redobrado, pois apesar de lançar as notas no sistema, precisa ainda lançar as mesmas na planilha.

No módulo de contabilidade, o sistema apresenta opções de emissão de relatórios contábeis, de impostos, sped (Sistema Público de Escrituração Digital). Para Batista, o módulo contabilidade “diz respeito a utilizar as informações da empresa para cumprir obrigações fiscais e normas governamentais, além de suprir necessidades do departamento financeiro por informações passadas (histórico financeiro da empresa)” (BATISTA, 2009, p.262).

Este módulo, é utilizado parcialmente na empresa, pois apresenta informações/relatórios a nível mais gerenciais, sendo que a empresa ainda não possui setor específico de planejamento gerencial. A contabilidade da empresa é terceirizada, sendo assim são utilizados apenas alguns relatórios disponibilizados pelo mesmo, o mais utilizado é o relatório do Sped, que ao final de cada mês é enviado ao escritório responsável pela contabilidade da empresa.

Diante dos resultados obtidos com a pesquisa, notou-se que o sistema ERP utilizado pela empresa do presente trabalho, não utiliza o sistema na sua totalidade, pois há funções que

poderiam ser utilizadas, fazendo com que a empresa tivesse uma maior eficiência nos processos realizados. Neste contexto, propõe-se que a empresa reveja as funcionalidades que o sistema disponibiliza, busque treinamento para usá-las e desta forma, poupará tempo na realização dos lançamentos e terá um sistema com banco de dados completo e informações integradas.

A integralização total dos módulos do sistema apresenta diversos benefícios para as empresas, sendo eles, aumento de informações a nível gerencial, redução de trabalho, padronização e centralização dos dados, disponibilidade de acesso às informações de todos os setores da empresa (SANTOS, 2013). Neste sentido, para que os processos operacionais e gerenciais sejam eficientes e auxiliem na produtividade, controle e gestão das empresas, é de grande importância que sejam implantados sistemas que atendam às necessidades e, por conseguinte, fornecer treinamento aos operadores para utilizarem eficientemente as funções disponibilizadas.

3 CONCLUSÃO

A tecnologia está cada vez mais presente nas organizações e faz com que as mesmas busquem ferramentas que as auxiliem nos processos, para que continuem no mercado de negócios. Os sistemas de informação foram desenvolvidos para facilitar os processos diários realizados nas empresas, com o objetivo de integralizar todos os processos e informações em um único local, a fim de minimizar o tempo para a realização do processo e também, facilitar o acesso de todos os setores às informações disponíveis.

Desta forma, o presente estudo teve como objetivo geral, analisar o sistema ERP implantado na empresa. Como resultado da pesquisa, constatou-se que a empresa dispõe de três módulos principais, controle de estoque, financeiro e contabilidade. Sendo que cada módulo subdivide-se em campos com funções mais específicas, como lançamento de notas fiscais, relação de estoque, contas a pagar e receber, relatórios fiscais e contábeis.

Em relação ao problema abordado, no qual é questionado se o sistema ERP implantado na empresa é utilizado de maneira eficiente, conclui-se que há funcionalidades que ainda não são utilizadas, diante disso, pode-se dizer que não é utilizado de maneira totalmente eficiente. Sendo assim, demonstrou-se as vantagens/benefícios que a empresa teria se viesse a utilizar todas as funcionalidades que o sistema oferece.

Por ser uma assunto amplo, com diversos tópicos e conceitos a serem estudados e em constante evolução, não foi possível descrever os processos de implantação, as funcionalidades

de cada módulo, vantagens de obter um sistema para realização dos processos operacionais e gerencias. Espera-se que os resultados obtidos com o presente estudo, auxiliem os operadores de sistema a utilizarem as funções disponibilizadas, os gestores de empresas para que consigam através dos relatórios gerenciais emitidos, ter um controle e gestão empresarial eficiente, e também, outros acadêmicos que pretendem realizar algum estudo nesta área.

O mundo empresarial está em constantes mudanças, e a tecnologia vem evoluindo dia após dia, diante disso é necessário que se tenha um controle das operações realizadas na empresa. A gestão empresarial eficiente, dá-se através da análise dos resultados operacionais obtidos no período, e essa análise é feita com base nos relatórios emitidos por meio dos sistemas de informação implantados na empresa.

4 REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. – 2. ed. – são paulo: atlas, 2011. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522466153/cfi/0!/4/2@100:0.00>>

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de sistemas de informação**. Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Bookmann, reimp. 2007. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577801305/cfi/3!/4/4@0.00:56.8>>

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento** -. São Paulo: Saraiva, 2009. ISBN 9788502197565. Disponível em: <<http://fahor.com.br/totvs/?biblioteca&isbn=9788502197565>>.

CAIÇARA, Junior, Cícero. **Sistemas de Gestão – ERP: uma abordagem gerencial**. – Curitiba: Ibplex, 2011.

DEMORI, Rafael de Oliveira. **Sistema integrado de gestão empresarial: estudo de caso implementação de sistema ERP**. UNIVEM, 2014. Disponível em: <https://aberto.univem.edu.br/bitstream/handle/11077/1122/rafael_oliveira_demori.pdf?sequence=1>

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017. ISBN 9788502636552. Disponível em: <<http://fahor.com.br/totvs/?biblioteca&isbn=9788502636552>>

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. – 4. ed. - [3. Rempr.]. – São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008821/cfi/6/10!/4/12/2@0:77.1>>

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDONÇA, Vinicius Augusto; GASPAROTTO, Angelita M. S. **Sistema ERP como ferramenta estratégica para nova realidade competitiva: um estudo de caso**. Interface Tecnológica - v.7 - n.1 - 2010. Disponível em: <<http://www.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/arquivos/volume7/artigo12.pdf>>

NGANGA. Camilla Soueneta Nascimento; LEAL. Edvalda Araujo. **A Utilidade de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) no Processo de Gestão de Pequenas Empresas**. Seminário em Administração, 2013. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/16semead/resultado/trabalhosPDF/418.pdf>>

PRATES. G. A; SARAIVA, A. L.; CAMINITI, G. B. (2003). **Tecnologia da informação em pequenos hotéis**. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, 7., 2003, Anais, Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

SANTOS, Aldemar de Araújo. **ERP e sistemas de informações gerenciais** – São Paulo: Atlas, 2013. disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522480203/cfi/1!/4/4@0.00:0.00>>

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Perfil das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte**. 2018. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RO/Anexos/Perfil%20das%20ME%20e%20EPP%20-%202004%202018.pdf>>

SORDI, José Osvaldo De, MEIRELES, Manuel. **Administração de sistemas de informação** – 2.ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

SOUZA, Cesar Alexandre. **Sistemas Integrados de Gestão Empresarial: Estudos de Casos de Implementação de Sistemas ERP**. 2000. 253 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

TORQUATO, P.R.G.; SILVA, G. P. (2000). **Tecnologia e estratégia: uma abordagem analítica e prática**. São Paulo: Revista de Administração, v. 35, n.1, p.72-85, jan./mar.

TURBAN, E.;RAINER, Junior, R. K; POTTER, R. E. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2003.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do Trabalho Científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: E.P.U, 2001.