

EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO: ANÁLISE DE UMA MICROEMPRESA DE RIO PARANAÍBA - MG

Laiane Cristina Moreira Silva¹
Michele Morais Oliveira Pereira²
Gisele Gabriella Fraga³
Larissa Gabriella Ribeiro Fernandes⁴

Área do Trabalho: Administração Geral

RESUMO

O presente artigo teve como objetivo identificar a percepção dos gestores e funcionários em relação à eficiência no uso dos Sistemas de Informação (S.I.) de uma microempresa que atua no setor de comércio de produtos eletrônicos, computadores e presentes da cidade de Rio Paranaíba-MG. Em decorrência das várias mudanças ocorridas no ambiente organizacional, as empresas passaram a enxergar a necessidade de controlar todo o fluxo de informações disponíveis. Portanto, um meio encontrado para solucionar essa questão foi o uso do S.I. Trata-se de um estudo de caso de natureza descritiva quantitativa com a utilização de questionários estruturados para a obtenção dos dados. Os resultados demonstraram que, na empresa em questão, a utilização do S.I. encontrou alguns obstáculos como a dificuldade de adaptação dos usuários quando o sistema foi implantado na organização. Além disso, a falta de treinamentos pode levar ao uso inadequado do sistema, o que pode acarretar em grandes falhas e erros. Por outro lado, quando bem utilizados, os S.I. trazem vários benefícios para a organização, aumentando sua eficiência, produtividade, tornando os processos mais ágeis, contribuindo para aumentar a vantagem competitiva e também a satisfação dos clientes com a utilização do mesmo.

Palavras-chave: Sistemas de Informação Gerenciais; Implementação; Benefícios e Desafios.

1 INTRODUÇÃO

As formas de produção bem como as relações entre os indivíduos sofreram significativas alterações em decorrência das mudanças do mundo contemporâneo. Dentre elas, destaca-se a interferência da tecnologia nos ambientes organizacionais que modificou hábitos e processos de trabalho. Essa adaptação às novas tecnologias fica clara quando se observa a evolução histórica da sociedade, que no início era predominantemente manufatureira, logo após essa fase vivenciou a produção industrial e pós-industrial. Essa breve descrição histórica, demonstra a incorporação das tecnologias nos processos de produção tornando-os mais complexos. Juntamente com a evolução e maior nível de complexidade dos meios de

1 Estudante do Curso de Administração do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal de Viçosa – *Campus* Rio Paranaíba ; E-mail: laianecristinagg@gmail.com

2 Professora do curso de Administração do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal de Viçosa – *Campus* Rio Paranaíba ; E-mail: michele.pereira@ufv.br

3 Estudante do Curso de Administração do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal de Viçosa – *Campus* Rio Paranaíba ; E-mail: giselegabriella@hotmail.com

4 Estudante do Curso de Administração do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal de Viçosa – *Campus* Rio Paranaíba ; E-mail: larissagribeirof@hotmail.com

produção, as empresas também se transformaram exigindo maior nível de coordenação, planejamento, supervisão e gerência. Diante deste novo contexto, a sistematização e informatização dos processos de trabalho tornam-se essenciais para a tomada de decisão já que a metodologia utilizada para obter, organizar, gravar e recuperar as informações influencia diretamente no posicionamento da organização (GUIMARAES; EVORA, 2004). Outro fator que tem levado as empresas a incorporarem cada vez as tecnologias no ambiente organizacional, é a competição, que seja ela local ou global, pode ser desenvolvida com o auxílio da tecnologia na gestão de seus negócios (OLIVEIRA; RAMOS, 2016). Além disso, a utilização de recursos inteligentes provenientes da tecnologia de informação (T.I.) e dos sistemas de informação (S.I.) facilita o desenvolvimento de uma gestão estratégica eficiente que promove a vantagem competitiva. É importante frisar, que a não utilização dessas ferramentas abrem lacunas para que gestores atualizados e com visões contemporâneas desenvolvam as organizações de forma contínua, superando as empresas que ainda não se adaptaram a nova realidade (BAZZOTTI; GARCIA, 2007).

Assim, concomitantemente ao desenvolvimento da T.I e dos S.I. as instituições descobriram a importância de um recurso fundamental para sua manutenção e desenvolvimento, a informação. As organizações notaram que a utilização de informações de forma estratégica trouxe benefícios como rápida adaptação às mudanças, maior competitividade e organização (BEUREN; MARTINS, 2001).

Como estratégia para sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo observa-se no contexto atual que as pequenas e médias empresa estão buscando implementar sistemas de gestão empresarial. Porém, independente do porte empresarial, contata-se um ponto em comum entre elas que é a frequente descrição das dificuldades no processo de implementação dos S.I. (OLIVEIRA; RAMOS, 2016).

Diante da importância dos S.I. no ambiente organizacional o presente trabalho **buscou** determinar a percepção dos gestores e funcionários em relação à eficiência no uso dos sistemas de informação de uma microempresa que atua no setor de comércio de produtos eletrônicos, computadores e presentes da cidade de Rio Paranaíba-MG.

O mesmo foi estruturado em cinco tópicos como descrito a seguir. Inicialmente **são** exposto os objetivos da pesquisa e, posteriormente, a apresentação do referencial teórico utilizado. Em sequência, a metodologia utilizada é descrita. Posteriormente são apresentados os resultados e as discussões e, encerrando, as considerações finais.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral:

Identificar a percepção dos gestores e funcionários em relação à eficiência no uso dos sistemas de informação de uma microempresa da cidade de Rio Paranaíba-MG.

2.1 Objetivos específicos

- Identificar se existem dificuldades dos gestores e funcionários na utilização do S.I.;
- Avaliar a eficiência do S.I. no setor de vendas e serviços;
- Identificar a percepção dos gestores e funcionários sobre a reação dos clientes diante dos processos implementados.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Eficiência dos Sistemas de Informação: Benefícios e Desafios

A partir da rápida e crescente evolução das organizações, com o rápido crescimento da indústria eletrônica que possibilitou uma grande produção de computadores e também com a busca pela compreensão das novas ocorrências, desafios e mudanças aceleradas do mundo, surgiu-se uma grande necessidade de controlar todas essas ações e transformações. Foi a partir disso que o uso do termo S.I. passou a ter um grande significado e começou a ser utilizado como um importante instrumento a facilitar e agilizar o desempenho dos processos organizacionais (BENITO; LICHESKI, 2009).

Através disso os S.I. ganharam grande relevância dentro das organizações, isso porque estes passaram a desempenhar um papel de suma importância em todos os tipos de negócios, no que tange aprimoramento da produtividade, aumento da eficácia dos processos administrativos, tomada de decisão e colaboração entre o grupo de trabalho, tudo isso em um mercado dinâmico que vem mudando constantemente e rapidamente.

Segundo O'Brien e Marakas (2007, p.4) "os sistemas e as tecnologias da informação são, de forma muito simples, um ingrediente necessário para o sucesso dos negócios no

ambiente global dinâmico de hoje”. Embasado nisso a cada dia se faz mais necessário a utilização das T.I. nas organizações independente de seu tamanho, pois a utilização dessas podem trazer inúmeros resultados satisfatórios para a empresa.

Os S.I. exercem três papéis fundamentais explicando as principais razões para seu uso e aplicação dentro das organizações, podendo oferecer: suporte aos processos de negócios; suporte à tomada de decisão; suporte à vantagem competitiva. Esses papéis estão em constante interação e as empresas hoje vem buscando realizar a integração destes, permitindo que a informação se dissemine, resultando em maior flexibilidade e suporte de negócios, ao contrário do que cada um desses papéis poderiam prover separadamente (O’BRIEN; MARAKAS, 2007)

Mas apesar de tudo isso, os S.I. apresentam seus desafios, que dentre vários, o mais importante é assegurar a agilidade e qualidade das informações oferecidas. Portanto de nada adiantará toda a capacidade dos sistemas de informação de processar um grande número de dados e informações se os mesmos não forem bem analisados e coordenados. Isso porque tornar os processos informatizados com um sistema ruim que não apresente qualidade não oferecerá nenhuma solução, mas na realidade resultará em mais problemas, o que pode levar a grandes falhas que comprometam o resultado e o desempenho da organização. Essa questão é bastante comum hoje nas organizações quando não se tem conhecimento e entendimento suficiente para a análise do funcionamento do sistema em uso (JUNCER, 2009)

Entretanto, o principal benefício oferecido pelos S.I. é a grande habilidade de processar um grande volume de dados e informações tornando estes disponíveis de forma imediata. Além disso, outros benefícios são: agilidade nos processos da organização, o que facilita o fluxo e o acesso de informações entre os funcionários, tornando a prestação de serviços e atendimento ao cliente melhor e mais eficiente e conseqüentemente resulta em custos menores com as operações e aumento da produtividade (BAZZOTTI; GARCIA, 2007).

Sendo assim a eficiência do S.I. não pode ser determinada pela sua informatização, mas pela eficácia e qualidade das técnicas e procedimentos, garantindo que a informação oferecida seja válida no tempo certo (JUNCER, 2009). Dessa forma o que se faz relevante é a maneira como a T.I. é utilizada dentro da organização, pois é de suma importância que esse uso esteja organizado de maneira estratégica, para que o S.I. possa apresentar informações claras e precisas para se tomar decisões e alcançar o resultado almejado.

De acordo com Bazzotti e Garcia (2007) na era da informação a principal vantagem que as organizações podem possuir são o reconhecimento de que a informação e o conhecimento são os principais aliados para proporcionar soluções e satisfação na realização

das atividades organizacionais. Isso porque, no mercado empresarial competitivo e exigente de hoje está cada vez mais crescente a demanda por informações confiáveis e eficientes que possam garantir processos cada vez mais eficazes.

Mas para isso o S.I. deve estar alinhado às estratégias da organização para que esse possa então conquistar a vantagem competitiva. Entretanto é necessário que o usuário saiba analisar as informações e adequá-las de forma correta e coerente com o objetivo que se pretende alcançar, isso porque não adianta somente implantar o S.I. na organização se este não for utilizado como uma ferramenta fundamental, para garantir todos os benefícios e assegurar a satisfação dos clientes.

3.2 Sistemas de Informação: Adaptação e utilização dos usuários

A adoção dos S.I. nas empresas que buscam inovação, aumento da competitividade e melhoria no desempenho, está cada vez mais frequente. Entretanto, a adaptação dos usuários a estes ainda é um empecilho encontrado em várias organizações.

De acordo com Dieh, Testa e Luciano (2014) as empresas investem milhões de dinheiro na implantação de S.I. esperando ganhos significativos de desempenho operacional. Porém, acabam falhando devido à fraca resposta por parte dos usuários.

Para Schmitt (2004) há uma necessidade enorme de introduzir novas mudanças organizacionais a fim de adaptar a organização aos S.I.. Além disso, deve haver uma preocupação da empresa para com o usuário do sistema, visto que ele é o responsável pelo bom funcionamento do mesmo.

De acordo com Camargo (2004) para um usuário se adaptar aos S.I. é necessário o desenvolvimento de habilidades técnicas, maior agilidade e conhecimento.

Conforme Castilho e Campos (2007) é fundamental que as pessoas da organização desenvolvam potencialidades para se adaptarem aos S.I., entretanto a resistência é um comportamento que pode se originar a partir de tal processo.

Diehl, Testa e Luciano (2014, *apud* BREAUDRY e PINSONNEAULT, 2005) afirmam que fatores como valores, experiências, crenças, emoções e entendimento da tecnologia pelo usuário, além de fatores sociais e cultura organizacional são grandes influenciadores no processo de adaptação e utilização dos S.I. pelas pessoas. E ainda ressaltam que a partir da adaptação dos usuários é possível analisar diversos aspectos, incluindo a forma como modificam suas tarefas, reinventam e adaptam a tecnologia, ou

mesmo resistem a ela. Essa resistência pode ser diluída através de treinamentos oferecidos pela organização a fim de colaborar para a adaptação do usuário com relação ao SI.

Como bem enfatiza Andrade e Falk (2001) o desenvolvimento e implementação dos SI's acarretam impactos sobre as pessoas envolvidas, podendo tornar-se uma situação de difícil gerenciamento. A falta de treinamento é um dos principais fatores que contribuem para uma difícil adaptação dos usuários. Como consequência disso, muitos problemas aparentemente técnicos podem ser provocados por falha humana, pelo fato de os usuários não saberem contornar certas situações simples.

A questão de treinamento dos usuários que lidam com o S.I. é, portanto, de total importância. Segundo O'Brien e Marakas (2007) o treinamento pode envolver todos os aspectos do uso apropriado de um novo sistema.

Concluindo assim que, com treinamentos adequados, é possível aos usuários se adaptarem e utilizarem o S.I. tendo o maior aproveitamento possível. Porém, tais treinamentos devem ser aprimorados e desenvolvidos ao longo de todo o tempo, sempre buscando integrar os usuários e as tecnologias, visando melhoria contínua na utilização dos S.I., o que resulta em maior produtividade, bom desempenho profissional e maior vantagem competitiva para a organização.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso com natureza descritiva e de caráter quantitativo. Foi realizado em uma organização situada na cidade de Rio Paranaíba – Minas Gerais que atua no setor de comércio de produtos eletrônicos, computadores e presentes.

A abordagem da pesquisa enquadra-se em descritiva uma vez que busca-se descrever a percepção da equipe de funcionários da empresa mencionada, da mesma forma que Gil (2002) pontua que pesquisas descritivas possuem como principal objetivo pontuar as características de determinado fenômeno bem como a relação entre eles. Além disso, Prodanov e Freitas (2013) ressaltam que nos estudos descritivos os pesquisadores apenas registram e descrevem a realidade sem interferir nos mesmos.

A natureza quantitativa é em consequência da utilização de dados primários que segundo Prodanov e Freitas (2013) são informações que são coletadas pelo próprio pesquisador, assim não foram registrados em outros meios, o que possibilitará a utilização de técnicas e recursos estatísticos.

Para a coleta de dados foram utilizados procedimentos com base na pesquisa de Survey é um tipo de procedimento dentro da pesquisa Descritiva, que é caracterizado para obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado público alvo, através de instrumentos de pesquisa como os questionários aplicados na empresa estudada. Estes foram elaborados com questões fechadas de múltipla escolha abordando as variáveis de interesse para o estudo. O questionário aplicado na organização estudada foi subdividido em três categorias:

CATEGORIA 1: Adaptação e dificuldade de utilização do S.I. pelos gestores e funcionários.

CATEGORIA 2: Auxílio na realização dos processos.

CATEGORIA 3: Percepção dos gestores e funcionários com relação ao comportamento dos clientes após implementação do sistemas de informação.

Os dados obtidos nos questionários foram avaliados segundo a Escala Likert, juntamente com a análise de agrupamentos e gráfica dos dados. Segundo Malhotra *et al* (2005) a Escala Likert é considerada uma das escalas por itens mais utilizada, onde os agentes entrevistados são convocados a apontar seu grau de concordância ao avaliar uma das cinco categorias de resposta, sendo essas categorias colocadas em ordem lógica. Dessa maneira os pesquisados escolheram a categoria que melhor descreve suas reações em relação ao que está sendo avaliado com a pesquisa.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através do questionário que foi aplicado e dividido em três categorias foi possível fazer as seguintes análises e discussões:

5.1 CATEGORIA 1 - Adaptação e dificuldade de utilização do S.I. pelos gestores e funcionários

Para identificar os aspectos desta categoria de análise sete questões do questionário foram destinada a esse fim. Nesse sentido, o Quadro 1 apresenta as frequências de respostas as referidas perguntas.

QUESTÃO	DISCORDO MUITO	DISCORDO	NÃO CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO	CONCORDO MUITO
O sistema de informação utilizado atualmente é de fácil utilização. (questão 1)	0%	0%	0%	72,73%	27,27%
Adaptei-me facilmente ao sistema de informação. (questão 2)	9,09%	0%	9,09%	54,55%	27,27%
Nas primeiras utilizações do sistema necessitei de ajuda de algum colega de trabalho para finalizar minha atividade. (questão 3)	0%	0%	0%	72,73%	27,27%
Ao realizar uma venda consigo localizar rapidamente o item na grade de produtos disponíveis. (questão 4)	0%	9,09%	18,18%	27,27%	45,45%
Recebi treinamento para a utilização do sistema. (questão 5)	0%	0%	0%	72,73%	27,27%
Ao solicitar ajudar dos colegas de trabalho para utilizar o sistema eles o fazem sem se opor. (questão 6)	0%	9,09%	0%	45,45%	45,45%
O sistema utilizado disponibiliza ajuda sempre que necessário (questão 7)	0%	0%	0%	72,73%	27,27%

Quadro 1 – Categoria 1 - Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Diante das respostas obtidas por parte dos gestores e dos funcionários, verificou-se que, inicialmente, os funcionários tiveram dificuldades na utilização, evolução da adaptação ao S.I. de acordo com Camargo (2004) depende do desenvolvimento de conhecimentos e habilidades técnicas.

5.2 CATEGORIA 2: Auxílio na realização dos processos

A fim de analisar os dados dessa categoria de análise foram aplicadas sete questões do questionário. Com isso, o Quadro 2 mostra a periodicidade de respostas a essas questões.

QUESTÃO	DISCORDO MUITO	DISCORDO	NÃO CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO	CONCORDO MUITO
O sistema facilita as atividades que executo. (questão 1)	0%	0%	9,09%	45,45%	,45%
O tempo de realização das atividades foi reduzido após implementação do sistema. (questão 2)	0%	9,09%	18,18%	45,45%	27,27%
O uso do sistema trouxe benefícios para o desempenho das minhas atividades de trabalho. (questão 3)	0%	0%	9,09%	36,36%	54,55%
As mensagens de alerta do sistema dificultam a realização das minhas atividades. (questão 4)	9,09%	54,55%	18,18%	9,09%	9,09%
O processo de vendas tornou-se mais ágil e eficiente após a implantação do sistema. (questão 5)	0%	18,18%	0%	36,36%	45,45%
As informações que o sistema disponibiliza como descrição dos produtos, quantidade disponível no estoque e dados do cliente facilita meu processo de venda. (questão 6)	0%	0%	18,18%	45,45%	36,36%
O sistema de informação facilitou a identificação dos equipamentos que estão na manutenção, bem como os status do serviço. (questão 7)	0%	9,09%	0%	27,27%	63,64%

Quadro 2 – Categoria 2 – Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Um das principais vantagens do uso eficiente dos S.I. é a capacidade de processar um grande número de dados e informações no momento necessário ao usuário. Dessa forma, a prestação de serviços e o atendimento ao cliente se tornam mais satisfatórios e contribuem para a eficiência dos processos da empresa como um todo (BAZZOTTI; GARCIA, 2007). De acordo com as respostas obtidas, a maioria dos funcionários afirmou que o S.I. auxiliou nos

processos de realização de suas atividades, mostrando assim que o mesmo trouxe benefícios como a redução de tempo na realização das tarefas e maior facilidade no acesso as informações sobre produtos e clientes. Dessa forma, pode-se dizer que o S.I. utilizado pela empresa em questão é eficiente e eficaz e ofereceu suporte para os processos de negócios da empresa em estudo.

5.3 CATEGORIA 3: Percepção dos gestores e funcionários com relação ao comportamento dos clientes após implementação do sistemas de informação

Com o objetivo de levantar as características dessa categoria cinco questões do questionário foram destinadas a essa finalidade. Assim, o quadro 3 retrata as frequências de respostas as referidas perguntas.

QUESTÃO	DISCORDO MUITO	DISCORDO	NÃO CONCORDO NEM DISCORDO	CONCORDO	CONCORDO MUITO
Durante o processo de venda percebo inquietação no comportamento do cliente até a finalização do processo. (questão 1)	0%	0%	36,36%	18,18%	45,45%
Ao realizar o cadastro de um cliente, o mesmo não se opõe. (questão 2)	0%	0%	36,36%	18,18%	45,45%
Percebo que os clientes observaram vantagens no seu atendimento após a implantação do sistema. (questão 3)	0%	18,18%	36,36%	27,27%	18,18%
Após implementação do sistema de informação os clientes estão mais satisfeitos com a prestação do serviço. (questão 4)	0%	0%	45,45%	45,45%	9,09%
Ao realizar a primeira avaliação do equipamento no setor de serviços o nível de informações solicitadas pelo sistema são informadas pelo cliente sem oposição. (questão 5)	0%	9,09%	27,27%	45,45%	18,18%

Quadro 3 – Categoria 3 – Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Os dados obtidos nesta categoria demonstraram que os clientes não se opõem em disponibilizar as informações solicitadas pelo sistema para a realização de cadastro pessoal e também para execução da avaliação do equipamento no setor de serviços. Além disso, também pela visão dos funcionários, os clientes veem vantagens no atendimento e ficam satisfeitos com a prestação de serviços após a implantação dos S.I. Entretanto, os participantes afirmaram que durante o processo de venda até sua finalização os clientes demonstram inquietação em seus comportamentos. Apesar desse ponto desfavorável, evidenciou-se que de forma geral o S.I. é visto tanto pelos funcionários como pelos clientes como uma ferramenta que auxilia e promove maior eficácia nos processos rotineiros da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme descrito nos dados e nas discussões dos resultados, os gestores e funcionários da organização estudada constataram benefícios e vantagens na utilização do S.I., uma vez que o mesmo possibilitou o alinhamento dos processos aos objetivos estratégicos da organização.

Em relação à utilização do S.I. a equipe de colaboradores da empresa teve dificuldades ao realizar suas atividades no início da implantação. Porém, o suporte dos treinamentos disponibilizados pelo fornecedor do *software* propiciou o desenvolvimento de competências e habilidades para utilização eficaz do S.I.

O S.I. implementado tornou o processo de vendas e serviços para eficiente tanto pelo fornecimento de informações de qualidade no momento oportuno como também pela facilidade de acesso a elas. Soma-se a essa melhoria, a agilidade de execução das atividades rotineiras da empresa o que propicia o desenvolvimento de outras tarefas e competências com o tempo poupado.

Apesar da inquietação observada no comportamento dos clientes durante o processo de vendas, os consumidores, assim como os gestores e funcionários, detectaram melhorias no atendimento no setor vendas e ficaram satisfeitos com a mudança realizada na prestação de serviço.

Dessa maneira, o estudo realizado possibilitou determinar a eficiência da utilização do S.I. pelos usuários da empresa em questão, mostrando que o S.I. está sendo utilizado como um instrumento que dá suporte aos processos de negócios da organização e traz resultados positivos, assim como várias vantagens e benefícios após a implementação do S.I.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, D. G. de.; FALK, J. A. Eficácia de sistemas de informação e percepção de mudança organizacional: um estudo de caso. **Rev. Adm. Contemp.**, Curitiba, 2001 set-dez; vol.5 n.3, 2001. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000300004> Acesso em: 04 jun. 2016.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões. **VI Seminário Unioeste-2008**. Cascavel, 2007. Disponível em:<http://www.waltenomartins.com.br/sig_texto02.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2016.

BENITO, G.A.V. LICHESKI, A.P. Sistemas de Informação apoiando a gestão do trabalho em saúde. **Rev Bras Enferm**, Brasília, 2009 maio-jun; v. 62 n.3, p. 447-450, 2009. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672009000300018>. Acesso em: 01 jun. 2016.

CAMARGO, W. T. S. de. **Fatores críticos de sucesso e satisfação dos usuários em implantação de sistemas ERP**: um estudo de caso múltiplo na indústria química. 2004. 109f. Dissertação (Mestrado em Administração de empresas) – Centro Universitário Álvares Penteado, Unifecap, São Paulo. 2004. Disponível em:<http://tede.fecap.br:8080/jspui/bitstream/tede/346/1/Walter_Tadeu%20Soares_de_Camargo.pdf> Acesso em: 04 jun. 2016.

CASTILHO, J. H.; CAMPOS, R. R. de. O fator humano e a resistência à mudança organizacional durante a fase de implantação do sistema de informação: estudo de caso em uma empresa implantadora de tecnologia. **Rev. Interface Tecnológica**, vol. 4 n.1, p.117-126. Disponível em:<<http://www.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/arquivos/volume4/artigo13.pdf>> Acesso em: 04 jun. 2016.

DIEHL, F.; TESTA, M.; LUCIANO, E. Um estudo de caso sobre a adaptação de usuários a mudanças de tecnologia de informação. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, Unisinos, 2014 out-dez; p. 319-331, 2014. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/html/3372/337232942005/>> Acesso em: 04 jun. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARAES, E. M. P. ; EVORA, Y. D. M. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Vol. 33, No. 1, p. 72-80, 2004.

JUNGER, S. **A organização e a importância dos Sistemas de Informação**. 2009. Disponível em: <http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/SistemasdeInformacao3_3.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2016.

MALHOTRA, N. K.; ROCHA, I.; LAUDISIO, M. C.; ALTHEMAN, É.; BORGES, F. M. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistemas de Informação**: Uma introdução. 13ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2007.

OLIVEIRA, M. A ; RAMOS, A. S. M.; Fatores de sucesso na implementação de sistemas integrados de gestão empresarial (ERP): estudo de caso em uma média empresa. In: **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, Vol.1, 2002. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr93_1009.pdf >. Acesso em: 03 junho 2016.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C.; **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

SCHIMITT, C. A. **Sistemas integrados de gestão empresarial**: uma contribuição no estudo do comportamento organizacional e dos usuários na implantação de sistemas ERP. 2004. 296 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/86941/202544.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 04 jun. 2016.