

# MUDANÇAS OPERACIONAIS DECORRENTES DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS (*PERGAMUM*) NA UFV-CRP

WESLEI LEANDRO QUARESMA ALVES<sup>1</sup>.

MICHELE MORAIS OLIVEIRA PEREIRA<sup>2</sup>.

ROSILAINE DE LOURDES OLIVEIRA<sup>3</sup>.

**Área 2:** Administração Geral

## RESUMO

Objetivou-se, com o presente estudo, identificar se ocorreram mudanças nos processos operacionais da biblioteca da Universidade Federal de Viçosa – Campus Rio Paranaíba (UFV-CRP), decorrentes da implantação do sistema de informação bibliotecário *Pergamum*, e analisar os fatores que influenciaram tais alterações. Buscou-se um embasamento teórico sobre cultura, mudança organizacional, tecnologia e sistemas de informação para a composição do referencial teórico. Além disso, foi aplicado um questionário para os operadores do sistema da biblioteca (funcionários) e realizada uma entrevista com a bibliotecária, com o intuito de identificar as principais mudanças que ocorreram com a alteração de sistemas. A abordagem qualitativa foi utilizada para este estudo. Identificou-se que o novo sistema melhorou a rotina dos colaboradores, contribuindo para maior agilidade no atendimento e quanto à veracidade dos dados fornecidos.

**Palavras-chave:** Cultura Organizacional; Sistema de Informação; Sistema *Pergamum*.

## 1. INTRODUÇÃO

Com o crescente avanço da tecnologia nos dias atuais, as organizações estão se adaptando às novas tendências do mercado, adotando *softwares* e *hardwares* que facilitam o fluxo de informações dentro do ambiente empresarial, dando suporte ao planejamento e à tomada de decisões (LAUDON E LAUDON, 2004).

A utilização de um sistema de informação possibilita maior agilidade nas atividades organizacionais, pois irão auxiliar o gestor e os demais colaboradores a transformar dados em informações e conhecimento, que serão relevantes para os processos gerenciais (OLIVEIRA, 2008).

---

<sup>1</sup> Estudante do curso de administração do departamento de administração do centro ICHS; e-mail: weslei.alves@ufv.br;

<sup>2</sup> Professora do departamento de administração do centro ICHS; líder do grupo de pesquisa; e-mail: michele.pereira@ufv.br;

<sup>3</sup>Estudante do curso de administração do departamento de administração do centro ICHS; e-mail: rosilaine.oliveira@ufv.br

Nesse contexto, no que se refere à importância dos sistemas de informação gerencial e da tecnologia da informação, a Universidade Federal de Viçosa substituiu o sistema de gerenciamento de bibliotecas Virtua, pelo sistema bibliotecário *Pergamum* para a realização das atividades operacionais nos três *campi*, Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba.

A implantação de um novo sistema requer tempo para adaptação e aperfeiçoamento das ferramentas do sistema nos processos, levando em consideração o treinamento dos profissionais e principalmente a cultura da instituição frente as novas mudanças. Nesse sentido, a mudança de um sistema para outro requer um redesenho das atividades operacionais, pois um novo sistema tende a tornar alguns processos que eram manuais em processos informatizados.

A resistência às mudanças operacionais por parte dos funcionários ligados ao antigo modelo de gerenciamento pode afetar diretamente a implantação do novo sistema. Dessa forma, a fase de implantação envolve mudança de rotinas apoiadas pelo antigo sistema, sendo fundamental uma análise da cultura vigente e dos processos a serem remanejados para melhor compreender as mudanças operacionais decorrentes da implantação do sistema integrado.

Sendo assim, este trabalho buscou responder à seguinte questão:

A implantação do Sistema *Pergamum* na biblioteca da Universidade Federal de Viçosa – *Campus* Rio Paranaíba trouxe mudanças na cultura organizacional e nos processos operacionais da biblioteca em questão?

O objetivo geral deste estudo foi identificar e analisar, por parte dos gestores e funcionários, os fatores que influenciaram as mudanças culturais e organizacionais no ambiente de trabalho decorrente da implantação do Sistema *Pergamum*, apresentando uma abordagem sobre cultura organizacional inerente a implantação do novo sistema, sistemas de informações e tecnologia da informação na biblioteca do campus UFV/CRP.

Este trabalho está estruturado em cinco seções. Na primeira, está a introdução. A segunda consiste no referencial teórico, seguida pelos procedimentos metodológicos e a apresentação e análise dos dados. A quinta e última seção, apresenta considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 - Tecnologia da Informação (TI) e Sistema de Informação Gerencial (SIG)**

Com base no desenvolvimento tecnológico frente ao mercado competitivo e globalizado, as organizações adotam métodos inteligentes e informatizados que auxiliam a tomada de decisões nos processos organizacionais. A tecnologia da Informação (TI) corresponde as ferramentas que ajudam a organização a alcançar seus objetivos através da

implantação de *hardwares* e *softwares*, destinados a criação de sistemas de informação que contribuem para o desenvolvimento das empresas (MARTINS et al., 2012).

Para Freitas, Junior e Luciano (2005), a competitividade tem forçado as organizações a buscarem por processos inteligentes e ágeis, no qual a tecnologia da informação vem para auxiliar sua manutenção e sobrevivência diante do avanço tecnológico.

A TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. A visão da TI como arma estratégica competitiva tem sido discutida e enfatizada, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias empresariais (LAURINDO et al., 2001, p. 2).

De acordo com Balarine (2002), para se alcançar o sucesso nos negócios é crucial que as organizações realizem maciços investimentos em tecnologia informatizada, utilizando-se da *internet*, *intranet* e *extranet*, ferramentas essas, que compõem o sistema de informação de uma organização.

Em um ambiente caracterizado por mudanças, a Tecnologia da Informação (TI) assume um papel de vital importância para a melhoria da competitividade das organizações. Neste contexto, constata-se o aspecto dinâmico da interação entre as tecnologias e as organizações. O grande desafio será, pois, o de incutir flexibilidade e agilidade aos novos modelos organizacionais (RODRIGUES; PINHEIRO, 2005, p 101).

Segundo Rodrigo e Pinheiro (2005), a tecnologia da informação é a ferramenta crucial para o desenvolvimento das organizações em um ambiente competitivo e globalizado. As organizações que não se adaptam a esse modelo tecnológico conseqüentemente não alcançarão seus objetivos.

Os Sistemas de informação são produzidos através dos conceitos da Tecnologia de informação, existindo para cada nível organizacional um tipo específico de Sistema de Informação. Como no caso dos Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) que se encontram no nível tático da empresa (BAZZOTTI; GARCIA, 2007).

Oliveira (2002), define Sistemas de informações gerenciais (SIG) como sendo um conjunto de subsistemas que agem de forma integrada, gerando informações que auxiliam no processo decisório.

De acordo com Garcia e Garcia (2003), o propósito básico de um SIG é ajudar a organização no alcance das metas, disponibilizando aos gerentes relatórios regulares sobre as operações da empresa, de forma que possam planejar, organizar e controlar com mais efetividade e maior eficiência os processos.

Alguns dos benefícios provenientes dos SIG citados por Oliveira (2002) são: Redução dos custos da operação; Melhoria nos serviços realizados e oferecidos; Melhoria na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; Estímulo de maior interação dos tomadores de decisão; Fornecimento de melhores projeções dos efeitos as decisões; Melhoria na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações; Redução do grau de centralização de decisões na empresa; e Melhoria na adaptação da empresa, frente aos acontecimentos não previstos.

Atualmente os SIG's são mais do que meros auxiliares da empresa, tornaram-se uma necessidade básica da mesma para se manterem ativas no mercado. As informações que esse sistema disponibiliza são essenciais para que os gestores tomem as decisões corretas, e promovam melhorias adequadas (BAZZOTTI; GARCIA, 2007).

“Esses sistemas podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, talvez, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios” (LAUDON e LAUDON, 2004, p.4).

Com isso, muitas organizações têm obtido sucesso em sua gestão através da utilização dos sistemas de informação gerencial como ferramenta auxiliadora de decisões, alcançando assim, patamares até então inimagináveis.

## **2.2 - Mudanças e cultura organizacional**

A mudança na estrutura organizacional tem sido constantemente discutida em ambientes empresariais, devido a sua complexidade na alteração das práticas internas da organização, impactando no comportamento e nos processos gerenciais coletivos e podendo gerar uma resistência às mudanças internas (LIMA; PIMENTEL; CARRIERI, 2006).

Segundo Costa, Souza e Fell (2012), às mudanças na estrutura organizacional ocorrem devido ao dinamismo do mercado, dessa forma:

A partir do momento que são identificadas mudanças externas, a organização se vê na iminência de mudar também sua estratégia para se adequar ao mercado; caso contrário, é provável que haja uma diminuição da sua participação na economia do seu segmento de atuação. A mudança estrutural apresenta-se como uma alternativa para contornar o problema de mudanças contingenciais, assim, estabelecendo novos planejamentos e ações a serem atingidos dentro dessa nova expectativa de realidade (COSTA; SOUZA; FELL, 2012, p. 59).

A mudança na organização envolverá não somente os indivíduos, mas também o meio onde se executam suas atividades, com isso, o grande desafio é controlar os processos de mudança que envolvem o indivíduo e o seu meio (MOTTA, 1997).

As mudanças acontecem quando as pessoas estão preparadas para as mesmas, entretanto, elas encontram dificuldades de quebrar paradigmas, alterar comportamentos e mudar suas atitudes, pois mudanças pressupõem algo novo e elas ainda estão apegadas ao arquétipo anterior, causando incertezas e sendo afetadas psicologicamente, provocando o medo e conseqüentemente gerando resistência (TELES; AMORIM, 2013).

Para Lopes, Stadler e Kovaleski (2003, p.52), a mudança organizacional é definida como sendo “uma alteração de posicionamento no mercado em que está inserida, mudança em sua função social, modificação em seu direcionamento estratégico, com uma possível alteração em sua missão, ou mudança em sua cultura [...]”.

De acordo com Mattos (2002) as alterações decorrentes das mudanças organizacionais são proporcionadas pela implantação de novas técnicas operacionais, que agilizam os processos na organização. A inserção de novos sistemas de informação, como *softwares* e *hardwares* posiciona a organização aos patamares de competitividade, mediante a mudança na gestão do trabalho e direção da organização.

Em relação às mudanças organizacionais grande parte dos indivíduos tende a resistir, mesmo que seja para facilitar os processos operacionais da organização. A resistência está pautada em atitudes que impossibilitam o avanço organizacional, impedindo a implantação de novas rotinas e a alteração de paradigmas. Os indivíduos veem a mudança como uma ameaça para sua segurança, autoestima e interação social (LIMA; PIMENTEL; CARRIERI, 2006).

Para Robbins (2005), a resistência à mudança dificulta a evolução dos processos e conseqüentemente o progresso organizacional. O autor destaca dois passos necessários para superar essa oposição de ideias: educação e comunicação, responsáveis por minimizar a falta de compreensão dos funcionários; e a participação dos colaboradores nos processos decisórios, reduzindo assim a resistência frente às mudanças operacionais.

No que se refere à cultura organizacional, os hábitos e costumes são compartilhados entre membros de uma organização, podendo ser percebidos nas relações sociais e processos gerenciais. Segundo Araújo e Garcia (2009, p.313), cultura organizacional é definida como o conjunto de características humanas que são adquiridas pelos indivíduos, moldadas e aperfeiçoadas por meio da comunicação entre indivíduos em sociedade.

Para melhor compreensão da cultura organizacional Antonio Cury (2006) a descreve como sendo a forma que as pessoas e a organização compreende cada conjunto de propriedades que circundam o ambiente de trabalho, podendo ser percebidas pelos colaboradores da instituição.

Dessa forma, pode-se entender que a cultura organizacional se refere à maneira pela qual a organização e os indivíduos se comportam, por meio das normas, crenças e hábitos organizacionais. Esses princípios caracterizam a cultura como forte ou fraca.

Dessa forma, pode-se entender que a cultura organizacional se refere à maneira pela qual a organização e os indivíduos se comportam, por meio das normas, crenças e hábitos organizacionais. Esses princípios caracterizam a cultura como forte ou fraca.

Segundo Robbins (2005, p.377) a cultura forte dentro do ambiente organizacional está mais relacionada a redução da rotatividade, sendo os valores da organização acatados e amplamente compartilhados, quando ocorre o oposto a cultura é denominado fraca. Tais argumentos reforçam a ideia de que a cultura é transmitida através da comunicação e observação, dessa forma, é aprendida e compartilhada entre os membros da organização.

A cultura organizacional tem sido constantemente analisada por especialistas que apresentam ferramentas facilitadoras no entendimento do comportamento organizacional. O entendimento de tal comportamento possibilita a organização rever seus conceitos, repensando suas estratégias para que se possa alcançar maior integração entre indivíduos e organização (SARAIVA, 2002).

Dessa forma, fica claro que a cultura organizacional tem grande impacto na vida do indivíduo que faz parte da empresa, ocorrendo uma troca de experiências entre as mesmas e resultando na alteração de comportamento do funcionário dentro e fora da organização.

### **3. METODOLOGIA**

A priori a pesquisa desenvolveu-se por meio de observações do ambiente organizacional buscando identificar as ferramentas necessárias para obtenção dos dados, resultando assim na necessidade de um modelo de questionário e realização de uma entrevista com a bibliotecária responsável pelo local.

Visto que a preocupação foi identificar e não em quantificar as mudanças que ocorreram em função da implantação do sistema *Pergamum* na UFV – CRP, realizaram-se visitas ao estabelecimento, aplicação de questionários, entrevista, e por fim, análise de conteúdo do material coletado.

De acordo com Triviños (1987, p.132) “na pesquisa qualitativa existe pouco empenho por definir operacionalmente as variáveis. Elas são apenas descritas e seu número pode ser grande, ao contrário do que apresenta o enfoque quantitativo, preocupado com a medida delas e a verificação empírica das hipóteses”.

Foi realizada uma entrevista semiestruturada com a bibliotecária (A4) do *campus* UFV-CRP, contendo questões sobre a necessidade de mudança de sistema, treinamento profissional, resistência dos funcionários, mudança na cultura, adaptação, dificuldades e benefícios. Objetivando assim obter um melhor entendimento sobre o funcionamento do local, com enfoque na relação de trabalho entre colaboradores e o sistema, e como ocorreu a necessidade de alteração do *software*.

May descreve como sendo entrevista semiestruturada:

As perguntas são normalmente especificadas, mas o entrevistador está mais livre para ir além das respostas de uma maneira que pareceria prejudicial para as metas de padronização e comparabilidade. Considera-se que esses tipos de entrevistas permitem que as pessoas respondam mais nos seus próprios termos do que as entrevistas padronizadas, mas ainda forneçam uma estrutura maior de comparabilidade do que nas entrevistas focalizadas (MAY, 2004, p. 149).

Aplicou-se também um questionário a todos os funcionários da entidade que fazem uso diário do sistema, totalizando 7. O intuito era identificar os processos que mais foram modificados com a implantação do novo sistema, sob a perspectiva de cada um. O questionário aplicado na pesquisa foi embasado no elaborado por Kleinubing (2006), utilizado em um estudo de caso no SENAI/SC sobre a implantação de um Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas, em 2006.

A aplicação dos questionários se deram em momentos distintos, pois há três turnos de trabalho.

Foi necessário também a realização de uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de obter informações de tudo aquilo que já foi escrito sobre o tema, em livros, artigos, revistas, realizando um contato direto com o mesmo (MARCONI; LAKATOS, 2013, p.44). Todo esse processo nos possibilita obter as informações necessárias para o desenvolvimento da pesquisa e o alcance dos objetivos esperados.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A aplicação do questionário visou à identificação das principais mudanças que ocorreram com a implantação do novo sistema. De acordo com os funcionários a principal

dificuldade na implantação foi a migração/conversão dos dados, o que pode ser justificado pela incompatibilidade dos sistemas, que acarretou a perda de algumas informações, e conseqüentemente, retrabalho.

No que se refere a alterações na cultura da organização todos concordaram que houve (de forma parcial ou total), e as principais modificações foram em relação a maior agilidade no atendimento; maior segurança ao usuário (utilização do sistema por meio de senha); extinção dos carimbos devido à informatização, os comprovantes agora são enviados via e-mail; não há mais necessidade de reter documentos pessoais do usuário para utilização dos armários (feito por meio de senha agora) e a conexão do novo sistema é melhor.

O melhor compartilhamento de informações e maior controle do acervo também foram citados como benefícios, juntamente com a compilação dos dados e agilidade.

De acordo com Lima, Pimentel e Carrieri (2006), essas alterações na cultura são decorrentes da mudança na estrutura da organização e refletem em todos os envolvidos no sistema. Como nesse caso os benefícios apresentados pelo *Pergamum* foram superiores aos problemas e dificuldades apresentados na implantação, não foi identificado nenhum tipo de resistência por parte dos funcionários.

Ressalta-se ainda que os colaboradores não haviam trabalhado anteriormente com o sistema *Pergamum* e que as capacitações recebidas foram consideradas suficientes para o cumprimento das atividades, mesmo sendo em um curto período de tempo. Desse modo, a interface do Sistema, que foi avaliada como de fácil acesso, pode ter influenciado nos bons resultados.

Na entrevista realizada com a bibliotecária (A4), foi questionado primeiramente o porquê da necessidade de troca de sistemas e o que levou a escolha do *Pergamum*. Em resposta, a decisão se deu em consenso dos três *campus* (Viçosa, Florestal e Rio Paranaíba), após análise de 3 *softwares* do mercado Biblioteconômico, sendo a Instituição gestora do Sistema *Pergamum* (PUC-Paraná) responsável pela garantia de sucesso.

A necessidade de mudança de sistema se deu pelo fato de o Sistema anterior (Virtua) não oferecer ferramentas de comunicação (com o aluno através de e-mails), gestão (relatórios para MEC, relatórios compra, relatórios de quantidade de empréstimo) e disseminação (com alunos e professores sobre novas aquisições, sobre empréstimos realizados, histórico de uso da Biblioteca) Enfim, a necessidade de mudança se deu por deficiências que o sistema anterior apresentava diante das novas tecnologias e falta de mecanismos de atualização (A4).



No âmbito treinamento, a bibliotecária participou do mesmo durante 7 dias na sede da UFV em Viçosa, e posteriormente repassou os ensinamentos durante 2 dias interruptos para os funcionários. Como foi um período relativamente curto, considerando as diversas novas informações e funcionalidades a serem aprendidas, a supervisão e acompanhamento ocorrem até os dias atuais.

Apesar de ter sido muita informação em pouco tempo, a visão da bibliotecária é a mesma dos funcionários, sendo o treinamento considerado por ambos como satisfatório e suficiente para a realização de tarefas.

Verificou-se ainda na entrevista que o Sistema funcionou como um facilitador de vários problemas, os mesmos citados pelos operadores, como melhora velocidade e segurança, não ocorrendo resistência por parte dos funcionários. Confirmando a visão de Oliveira (2002) de que os SIG's auxiliam na tomada de decisões, por meio de informações mais rápidas e precisas.

Não, não houve, por ele (o sistema) se apresentar como facilitador de vários problemas apresentados pelo anterior, como agilidade no atendimento dispensando o carimbo de empréstimo nos livros, proporcionando segurança ao aluno ao pegar livro emprestado ter que fornecer senha (A4).

Para a coordenadora, o principal benefício advindo do sistema *Pergamum* foi as ferramentas que possibilitam dar o *feedback* aos funcionários, no sistema antigo “os funcionários se viam sem respostas para muitas questões e até mesmo sem expectativas” (A4). Atualmente, o acompanhamento das atividades dos operadores é feito de forma mais eficiente, a bibliotecária tem acesso a qualquer transação, e isso faz com que os colaboradores tenham maior responsabilidade nas tarefas que executam.

O fato de os operadores não terem feedback de seus trabalhos e nós da gestão das bibliotecas (bibliotecários) não possuímos, anteriormente, ferramentas para realizar feedback e para monitoria dos trabalhos prestados, os funcionários se viam sem respostas para muitas questões e até mesmo sem expectativas. Agora com o novo sistema, eu (gestão/administradora) posso acompanhar todos os trabalhos de todos os operadores, assim eles se comportam com uma postura de maior responsabilidade pelo que fazem. Cuidado com qualquer tipo de operação realizada, pois eu (administradora do sistema) e o usuário correspondente ao atendimento, seremos comunicados de qualquer movimentação. O fato de toda operação ser vinculada à matrícula do servidor que a realizou também os fez terem maior zelo pelo ofício (A4).

Essas ferramentas que possibilitam oferecer um retorno ao colaborador é, na visão de Garcia e Garcia (2003), a finalidade principal de um SIG. O sistema gera relatórios regulares

sobre as operações da empresa, de forma que possam planejar, organizar, dirigir e controlar com mais efetividade e maior eficiência os processos, colaborando no alcance dos objetivos.

Identificou-se também que, a maior dificuldade se refere a alguns erros que ocorreram durante a migração, por exemplo, fornecimento de informações diferentes sobre o mesmo assunto, o que é compatível com a principal dificuldade citada pelos funcionários (Migração/Conversão de dados).

[...] a migração do banco de multas veio com erros, o aluno chegava no atendimento e perguntava o valor devido, o operador falava o que ele via (sistema do operador), o aluno ao consultar em casa via outro valor (Meu *Pergamum*), isso causava desconforto aos operadores (A4).

Em relação às mudanças foram realçadas boa parte das que os funcionários já tinham citados, como agilidade no atendimento, segurança e não utilização de carimbo.

Agilidade ao atendimento por dispensar carimbo no empréstimo, veracidade nos dados de histórico do aluno, democraticamente o sistema de reserva que reserva por título e não por exemplar, pois por exemplar o aluno ficava vinculado a determinado exemplar e não ao primeiro que chegar daquele título para atendê-lo (A4).

Tais mudanças proporcionam ao ambiente organizacional um maior aproveitamento dos dados oriundos das atividades operacionais e dessa maneira evita o retrabalho, facilitando a circulação e melhor uso das informações, e como consequência, o aprimoramento do colaborador com o novo sistema.

## 5. CONCLUSÕES

Ao analisar os fatores que influenciaram as mudanças nos processos operacionais com a implantação do sistema *Pergamum* constatou-se alterações na cultura organizacional, porém não houve resistência da parte dos funcionários ao novo sistema, mostrando que o *software* realmente veio como um facilitador de tarefas e que isso foi percebido rapidamente pelos colaboradores.

O *Pergamum* auxilia no controle de atividades, ou seja, todas as atividades operacionais são registradas e analisadas pelo gestor, gerando possibilidade de feedback aos usuários por meio dos relatórios emitidos. Esse fato foi considerado o melhor benefício advindo do sistema na visão da bibliotecária.

Constatou-se que, pela opinião da maioria dos funcionários a melhora proveniente do novo sistema alterou a rotina de trabalho de forma parcial ou total. As vantagens variaram desde a agilidade nos processos de atendimento até maior segurança proporcionada ao usuário. Fatos esses que foram comprovados também na entrevista com a bibliotecária responsável pelo Campus.

Em virtude dos fatos mencionados, conclui-se que a implantação do Sistema *Pergamum* foi bastante significativa, sendo capaz de atender as expectativas e necessidades da biblioteca e, em comparação com o antigo sistema, proporcionou maiores benefícios, além de ser integrado com outros sistemas da UFV, evitando retrabalhos.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, L. C. G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ARAUJO, L.C.G.; GARCIA, A. A. **Gestão de Pessoas: Estratégias Integração Organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BALARINE.O. F.O. **Tecnologia da informação como vantagem competitiva**. ERA-eletrônica, vol. 1 São Paulo- Jan/Jun. 2002. Disponível em:><http://www.rae.com.br/eletronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1059&Secao=INFORMACAO&Volume=1&Numero=1&Ano=2002>>. Acesso em: 27 de maio de 2016.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. **A importância do sistema de informação gerencial para a tomada de decisões**. VI Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel, Paraná, 2007.

COSTA, M. C. F.; SOUZA, B. S. S.; FELL, A. F. A. Um estudo da estrutura organizacional e as mudanças organizacionais: proposta de um novo modelo. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**. v. 2, n. 1, p. 57 - 74, jan./jun. 2012.

GARCIA, E; GARCIA, O. P. G. A importância do sistema de informação gerencial para a gestão empresarial. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel**, Cascavel, v.2, n.1, p. 21-32, 1 sem. 2003.

KLEINUBING, L. S. **Sistemas de Gerenciamento de Bibliotecas**: um estudo de caso da implantação do Sistema Pergamum na Rede de Unidades de Informação do SENAI/SC. Florianópolis, 2006.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

LAURINDO.F. J. B. et al. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações**. Gest. Prod. vol.8 no.2 São Carlos Aug. 2001. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2001000200005>>. Acesso em: 27 de maio de 2016.

LIMA, M. S.; PIMENTEL, T. D.; CARRIERI, A. P. Resistência à mudança gerada pela implementação de sistemas de gestão integrada (ERP): um estudo de caso. **Anais do IX Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais** – FGV – EAESP, 2006. Disponível em: Acesso em: 25 de maio de 2016.

MARTINS, P. L. et al. Tecnologia e Sistemas de Informação e suas Influências na Gestão e Contabilidade. **IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2012. Disponível em:<<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816533.pdf>>. Acesso em 11 de agosto de 2016.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MATTOS, L. K. **As Mudanças Organizacionais e seus Gestores na Era da Informação**. Dissertação de mestrado. Fundação Getúlio Vargas, 2002. Disponível em:<<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3671/Lissandra.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 26 maio 2016.

MAY, T. **Pesquisa social**: questões, métodos e processos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais**: Estratégicas Táticas Operacionais. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

OLIVEIRA, F. **Sistemas de Informação**: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 3ª ed. São Paulo: Érica 2002.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo. Person Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES. E.; PINHEIRO. A. S. **Tecnologia da informação e mudanças organizacionais**. vol. 1– no 2 São Paulo- jul. /dez. 2005. Disponível em:<<http://ria.net.br/index.php/ria/article/viewFile/4/4>>. Acesso em 27 de maio de 2016.

SARAIVA, L. A. Cultura organizacional em ambiente burocrático. **Rev. adm. contemp.** vol.6 no.1 Curitiba Jan./Apr. 2002.  
Disponívelem:<<http://dx.doi.org/10.1590/S1415-65552002000100011>>. Acesso em 27 de maio de 2016.

TELES, B. A. W.; AMORIM, M. R. L. de. Gestão de Mudança: superando dificuldades na implantação dos sistemas de informação nas organizações. In: X Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia - SEGET. **Anais eletrônicos**. Out 2013a. ISSN-1807-409X.

TRIVIÑOS, A. N. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. Disponível em:  
<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 01/06/2016.

WOOD, T. J. **Mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Atlas, 1995.