

SISTEMA INTEGRADO AUXILIANDO NA TOMADA DE DECISÃO

INTEGRATED SYSTEM ASSISTING IN DECISION MAKING

¹BRAMBILLA, B. C.

³MBA em Gestão Financeira, Contábil e Auditoria – Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos – UNIFIO

RESUMO

Com uma extensa demanda devido ao crescimento populacional e os fatores de produção em larga escala apresentando um ambiente favorável para a existência de concorrentes e uma extensa variedade de opções e substitutos, torna viável a qualquer um a utilização dos mais variados recursos disponíveis devido aos avanços tecnológicos, sendo a proposta dessa pesquisa a análise de situações-problemas onde a aplicação de um sistema integrado é capaz de suprir a necessidade auferida, dentre as variáveis situações e obstáculos observados no cotidiano de um funcionário ou empresa, e como a formulação de estratégias e enfim a tomada de decisão deve ser acompanhada pela tecnologia, utilizando como parâmetros exemplificações que se encaixam no dia a dia de um funcionário estabelecendo comparativos de como é realizado algumas atividades e como o sistema integrado pode ser uma opção facilitadora, tal como referenciais literários e artigos, sendo dividida desde a conceituação até sua aplicação. Portanto reconhecendo os processos necessários de maneira abrangente para se alcançar uma tomada de decisão de maneira clara e sistêmica, em vez de se observar de forma individualizada e sem correlações.

Palavras-chave: Auxílio, Decisões, Empresas, ERP, Sistema, Tecnologia.

ABSTRACT

With Excessive Demand Due to Population Growth and Large-Scale Factors Presenting a favorable environment for the display of effects and a wide range of options and substitutes, any use of the most varied resources available becomes feasible due to advances It is a proposal of this research of analysis of situations in which the integrated system application is able to supply a need met, including variables and obstacles observed in the daily life of an employee or company, and as usage statistics and finally a take decision making should be accompanied by technology, using as examples examples that fit the day an employee makes comparisons of how some activities are performed and how the integrated system can be a facilitating option, such as literary references and articles, being divided from I designed the class until its application. Therefore, recognizing the processes needed to comprehensively reach a decision in a clear and systemic manner, rather than observing an individualized and uncorrelated way.

Keywords: Assistance, Decisions, Companies, ERP, System, Technology.

INTRODUÇÃO

Atualmente, a economia em âmbito global sofre grandes alterações em um curto período de tempo com empresas surgindo, progredindo, se tornando tendência e falecendo; mas o que causa essa instabilidade na economia? A tecnologia desde seu primórdio tem o objetivo de reduzir o trabalho exercido pela mão de obra e amplificar sua velocidade resultando em um lucro exponencial, tornando-se evidente

que a empresa que possui determinada tecnologia apresenta grande vantagem quanto às demais.

Porém, a tecnologia, assim como todos os seres, não há limites, cada aprimoramento, cada ideia, cada necessidade, apresenta um espaço que falta ser preenchido, aperfeiçoando, reinventando ou até mesmo criando novas ferramentas tornando um desafio para gestores e funcionários acompanhar a entrança da tecnologia de forma tão repentina; Desde a criação do iPhone em 2007 pela Apple, apresenta em 2017 a existência de 21 aparelhos que levam o mesmo nome, com diferenciais e funcionalidades aparentes, ou seja, em 10 anos de existência, foram produzidos 21 aparelhos, equivalente a um aparelho a cada 6 meses, tornando incapaz a possibilidade dos concorrentes se acomodarem, caso contrário, mais aparelhos entrarão no mercado, sempre evoluindo, assim como a necessidade do cliente.

As diretrizes arcaicas, formando comandantes e generais de guerras utilizavam a estratégia para o combate, onde tal artimanha foi se transformando com o tempo e se tornaram a base para a sociedade atual, reformulando suas ideias constantemente com o intuito de se destacar quanto aos adversários independente do segmento aplicado, onde com o auxílio de tecnologias primitivas, tinham a capacidade de não somente vencer a batalha, mas impressionar a todos.

Mesmo sem necessidade de recorrer a tecnologias primitivas, a tecnologia digital e uma boa estratégia são fundamentais a todos que almejam o sucesso, e utilizando esses dois pilares, falaremos sobre como são as empresas atualmente e como a utilização de um sistema é capaz de melhorar a produtividade, e por fim facilitar a qualquer um que tenha necessidade de tomar decisões na empresa, cujo objetivo é identificar os processos e as necessidades de se organizar os departamentos tornando a comunicação como um todo mais eficaz e por fim refletindo na tomada de decisão.

DESENVOLVIMENTO

SISTEMA INTEGRADO - ERP

A tecnologia, muito repudiada em épocas próximas de seu surgimento e popularização em meados dos anos 1990 com o objetivo de solucionar problemas, objetivo intrínseco desde a sua criação até os tempos atuais, para Cruz (2003, p.19)

tais soluções poderiam se tornar inúmeros problema devido à falta de cooperação dentre os funcionários, tornando menos frequente, ou até mesmo repudiar algumas aplicações e evitar investimentos, sendo uma das principais aplicações o conceito de Tecnologia da Informação.

Imagine por um instante uma casa totalmente interligada, com um sistema para gerenciá-la em tempo real, ao acionar um botão uma funcionalidade é executada e suas dúvidas se tornam certezas e com mínimo esforço você pode solucionar tais problemas, nunca mais esquecer o fogão ligado, ou uma torneira aberta, com poucos cliques sua preocupação desaparece; Superficialmente, é isso que um Sistema Integrado é capaz de fazer, segundo Cruz (2014, p.20) “Tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações”, se tratando da constante troca de dados, e na situação hipotética em análise, entre os departamentos.

Responsável por interligar todos os departamentos de uma empresa em uma única plataforma caso desejado e realizado pelo ERP (*Enterprise Resource Planning*), um acrônimo para “Planejamento dos Recursos da Empresa”, desenvolvido como sucessora do MRP (*Material Requirement Planning*), ou, “Planejamento das Necessidades de Materiais”, desenvolvido por George Plossl e Oliver Wight em 1967, caso você faça parte do departamento financeiro, em poucos cliques você tem acesso ao fluxo de caixa, e a partir disso emitir relatórios ou realizar lançamentos com atualizações em tempo real, sem necessidade de ter que esperar realizar o fechamento anual para visualizar a empresa como um todo tais como utilitários *SAP, Oracle, Microsoft Dynamics, TOTV's*, entre muitos outros, de todos os tamanhos segmentos.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Conforme dito por Cruz (2003, p.35) “Se a tecnologia usada não estiver suficientemente madura, estável ou for desatualizada para aquilo que se propõe a fazer, vai comprometer o conhecimento e, por conseguinte o entrosamento entre ela e o usuário”, compreendendo que em mãos erradas quaisquer formas de tecnologia se torna inviável, ineficaz, e em alguns aspectos vulnerável, conforme explicado por Cruz (2014, p.112) “Se a empresa mudar apenas a tecnologia e continuar a realizar as atividades da mesma forma como elas eram realizadas com a tecnologia antiga,

além de não garantir o sucesso do investimento pode levar a empresa a falência”, atribuindo a falta de atualizações e pouco conhecimento profissional, denomina uma grande falha em sua utilidade tal como em sua segurança, abrindo brechas e vulnerabilidades a quaisquer pessoas má intencionadas.

Com o baixo desempenho do profissional, fica mediante a sorte a disponibilidade e alimentação de dados, resultando em perdas de informações e dificuldades na execução de tarefas, com a utilização de um sistema integrado, torna possível o manejo do sistema como um todo, utilizando protocolos de segurança como antivírus ou outras ferramentas, dentre as quais são confeccionadas diariamente.

Portanto, o ambiente unificado evita a desorganização sendo capaz de tornar a segurança mais eficaz a toda empresa, regularizando todas as informações de circulam o sistema.

AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS

Para todos os tipos de empresas, existem rotinas, funções realizadas todos os dias frequentemente onde sua execução se torna monótona e muitas vezes simples, uma das vantagens de se investir em um Sistema Integrado é a possibilidade de realizar a automatização de processos, funções que levariam tempo, como preenchimentos de formulários ou cálculos constantes realizados com um único clique, com pouca necessidade de interação com o funcionário para se alcançar o objetivo, conforme mencionado por Cruz (2003, p.21) “Qualquer Tecnologia da Informação deve dar ao usuário o controle efetivo da informação, além de simplificar a operacionalidade de sua atividade, caso contrário todos perdem”.

Segundo Geneze (2017) na década de 90, surgiram as centrais de atendimento, onde clientes entravam em contato com a central para solucionar os mais diversos problemas quanto à utilização de equipamentos confeccionados por determinada empresa, onde muitas dessas dúvidas eram de pequena complexidade; Com o intuito de evitar a utilização exacerbada dos *Call Center*, foi realizado um sistema independente chamado *Help Desk* (Central de Ajuda), onde com o auxílio de um aparelho o usuário selecionava o problema previamente estipulado pela empresa e o sistema apontava as soluções, economizando milhares à empresa contratante.

O sistema implantado trabalhando juntamente com o sistema da empresa, fornecia à empresa um *feedback*, mostrando a utilização do *Help Desk*, e as principais dúvidas do cliente, tornando capaz a empresa entender como o cliente pensa, e dessa forma ajudando na criação de novos produtos ou serviços.

Portanto, a automatização de processos se resume a experiência do próprio funcionário, onde suas rotinas são avaliadas e reduzidas o máximo possível quanto ao esforço realizado, tornando o tornando capaz de produzir mais em menos tempo, sendo não apenas o objetivo do sistema integrado, mas o da tecnologia em si.

OTIMIZAÇÃO NO FLUXO DE INFORMAÇÕES

Exemplificando, na rotina de um restaurante, o cliente na mesa aguardando o garçom trazer o cardápio, e após decidir, é transmitido o pedido ao garçom, que o leva à cozinha, onde são distribuídas as tarefas aos cozinheiros, após pronto o pedido levado à respectiva mesa, e após concluir a refeição, chamar a atenção do garçom para pedir a conta e realizar o pagamento, aonde o garçom vai até o funcionário responsável pelo cálculo e confecciona a nota referente à refeição e entrega ao garçom que o leva ao cliente solicitante que realiza o pagamento, aguarda o troco, agradece e se retira; Utilizando o exemplo anterior, vamos nos ater a analogia, o garçom é utilizado como intermédio a todo o momento, cada vez que ele é utilizado existe um tempo gasto, um tempo que não deveria ser desperdiçado em uma empresa, da mesma forma que o garçom, quanto tempo um funcionário qualquer de uma empresa teria de gastar para transportar documentos de um departamento para outro, ou pior, levando de uma filial à sede, existe muito custo envolvendo os processos, locomoção, tempo, funcionário, sem contar os riscos de acidentes, entre outros.

Conforme apresentado por Cruz (2003, p.30), o Modelo Cíclico consiste no comportamento da empresa quanto aos seus objetivos, denominando Processos, Clientes e Pessoas, dentre os quais são realizadas tarefas em paralelo com diversas transposições, muitas vezes diferindo nos objetivos propostos, aos quais deveriam ser trabalhados em conjunto visando o melhor de todos, evitando competição e investindo na produção.

Segundo Bardine (2017) O ERP é um sistema amplo de soluções e informações. Um banco de dados único, operando em uma plataforma comum que interage com um conjunto integrado de aplicações, consolidando todas as

operações do negócio em um simples ambiente computacional. O Sistema Integrado não apenas centraliza todos os departamentos, mas é o canal responsável pela comunicação entre todos, onde um cliente que já possui acesso ao cardápio, consegue efetuar o pedido sem intermédio, assim como realizar o pagamento, onde a função do garçom é o de apenas transportar a refeição à mesa designada, contextualizando o exemplo anterior, entrega à residência, ou até mesmo *fast foods* adotam modelos diferentes de solicitação e entrega de refeições, reforçando a ideia proposta na introdução, caso determinada empresa não realize nenhum modelo de entrega automatizada, já está em grande desvantagem quanto a concorrência.

Todavia, a redução de tempo e locomoção, um dos princípios fundamentais da Administração Científica, muito bem explorada aliás, não é elevado ao máximo sua capacidade, sendo que com o ERP é possível alcançar sua totalidade, dispensando qualquer tempo desnecessário em favor a empresa, conforme já mencionado no capítulo anterior com o exemplo do *Help Desk*, utilizando o próprio sistema para transferir pedidos e solicitações, tal como documentos, relatórios e fotos.

IMPORTANCIA DO ERP NAS EMPRESAS

Existe uma grande quantidade de concorrentes independente do ramo, onde cada novo cliente se torna uma conquista, e qualquer vantagem deve ser explorada, com o mercado saturado é necessário investir no melhor em menos tempo, conforme dito por Henry Ford (1918, p. 45) “O cliente pode ter o carro da cor que quiser, contanto que seja da cor preta”, Os tempos eram totalmente diferentes, a questão na época era atender a todos os possíveis clientes, porem nos tempos atuais, o cliente não quer apenas um Ford T da cor preta, ele pode querer de qualquer cor e modelo, inclusive com o melhor atendimento e o melhor preço possível.

Conforme retratado anteriormente, o sistema integrado atuando na empresa tem o intuito de aperfeiçoar os processos e a comunicação assim como manter a segurança dos dados fornecidos pelo mesmo, porem independente de suas vertentes, o sistema integrado é um diferencial poderoso em comparação aos concorrentes, implantado você é capaz de pensar na empresa não apenas como diversos departamentos, mas como um verdadeiro sistema, totalmente integrado e transparente aos gestores, tornando possível alcançar o melhor atendimento e o

melhor preço possível, reconhecendo seus déficits e dificuldades e os sanando, sendo que com o sistema em comunicação entre todos os departamentos é possível ser capaz de identificar a experiência do cliente, com base na quantidade de vezes que ele retornou e até mesmo indicou, quanto ele gasta em cada serviço, ou até mesmo dados mais diretos, como grau de satisfação; E com base nos dados colhidos e analisados, é possível averiguar qual a melhor estratégia para atender, como atrair novos clientes ou trabalhar com os mesmos com maior intensidade.

Portanto o ERP tem como sua maior arma, mostrar a empresa por um outro campo de visão, e com base nisso, trabalhar cada departamento com sua maior efetividade, evitando atrasos, tudo isso se baseando no *feedback* do cliente.

ADMINISTRAÇÃO CONCEITUAL

Segundo Cruz (2003) a administração consiste na gerencia de negócios, pessoas ou recursos, com o objetivo de alcançar metas definidas, sendo o conjunto de conhecimento e de como administrar os processos, portanto, analisar a empresa como um todo e reconhecer suas necessidades, averiguar os objetivos pressupostos e confrontá-las utilizando os recursos disponíveis para o mesmo.

Entretanto, para realizar uma boa gestão, é necessário reconhecer a empresa como um todo da mesma forma que é necessário identificar suas vertentes, e a partir disso, identificaremos algumas ramificações existentes em uma empresa, e como a utilização de um sistema integrado é capaz de facilitar o trabalho.

GESTÃO FINANCEIRA

A gestão financeira tem a função de gerir o capital da empresa da melhor forma possível, reconhecendo seus gastos e suas finalidades para melhor aproveitá-los, mantendo um controle financeiro diariamente em função dos objetivos da empresa e organizar o capital para torná-lo possível, sendo totalmente responsável por prestar contas à direção e auxiliá-lo na tomada de decisões.

Segundo Negri [200-?] Administração financeira é exercer o controle sobre todas as questões que envolvem o dinheiro da empresa, desde o valor que entra no caixa, como também, gastos, lucros e investimentos. Sua principal função é a realização do fluxo de caixa, sendo a funcionalidade capaz de discernir as demais, responsável por controlar as entradas e saídas da empresa e prever o rendimento assim como os gastos para realizar uma melhor abordagem e confrontá-las;

subdividindo-se em Fluxos de Caixa Real (Presente no atual momento) ou Fluxos de Caixa Presumido (Rendimentos Futuros);

Um sistema atribuído a tal departamento tem a funcionalidade de facilitar e disponibilizar resultados com maior eficiência facilitando ao funcionário responsável, reconhecer os débitos e créditos realizados momentaneamente e os previstos em um único ambiente, e com os gastos e dívidas previstas organizá-las por prioridades, tornando capaz de apresentar a situação da empresa no momento e no futuro, e caso demonstre infelicidade, provisionar uma estratégia com base nas informações adquiridas até o momento.

GESTÃO DE PROCESSOS

Qualquer empresa, indústria, fábrica, requer a existência processos para confecção ou realização do serviço/produto, a existência de oscilações ou erros nesse processo resulta em perda de tempo, ou seja, dinheiro; Metodologias de trabalhos ágeis são presentes em grandes empresas para evitar esses “gargalos” como metodologias ágeis SCRUM, desenvolvida por Ken Schwaber e Jeff Sutherland em 1995, ou ferramentas como KANBAN criada por Taiichi Ohno em 1953, porém o objetivo central de todos esses métodos é a organização de processos para evitar desperdícios, e é necessário estar atento a esses processos diariamente. Segundo Cruz (2003, p.70) a realização da reengenharia dos processos consiste em determinar quais atividades estão sendo realizadas e como poderia ser alterado com o intuito de facilitar o fluxo de dados e processos.

Aplicando uma correção ou tomando alguma outra medida, garante a qualidade e eficiência da empresa, sendo utilizada essa disciplina através da ISO 9001 (instrumento para qualificar e certificar os processos dentro de uma empresa), uma das formas para conseguir reconhecimento dos clientes ou até mesmo destaque dentre os concorrentes demonstrando a preocupação por parte da empresa quanto a eficiência.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Segundo Marques (2018), Gestão de Pessoas é uma das áreas mais estratégicas nas organizações. Muito mais do que tratar questões ligadas a folhas de pagamento, contratações de funcionários e treinamentos, por exemplo, a área é

voltada ao gerenciamento das relações humanas em uma empresa. O departamento de recursos humanos, como o próprio nome diz, tem a função de gerir qualquer patrimônio humano na empresa, ou seja, funcionários e colaboradores, responsável por toda a atividade envolvendo regulamentos e funções trabalhistas, assim como treinamento e desenvolvimento do ambiente para torná-lo mais produtivo, estruturando a carreira de trabalho dos funcionários e os cativando a se empenhar cada vez mais.

Conforme dito por Gaspar (2012) cada módulo contempla uma área da empresa e sua integração permite entender os processos que envolvem a operacionalidade do negócio, servindo de apoio à tomada de decisões de todos os setores e quebrando barreiras impostas pelas estruturas departamentais. O ERP é capaz de gerir treinamentos e cursos para aperfeiçoar o conhecimento dos funcionários, apresentando organização e obrigatoriedade quanto a se apresentar ao curso, através de controles de acesso, onde os funcionários que não realizaram os treinamentos são apontados aos superiores, porém sua utilidade é relativo, sendo capaz de realizar cadastros de funcionários, emitindo folhas de pagamento, automatizando relatórios de eficiência, entre outros, tudo dependendo da capacidade de quem constituiu o sistema da empresa trabalhada.

Quando se fala de Sistema Integrado, não se trata apenas de uma pessoa ou grupo que efetua a confecção e atribuição desse sistema, são elaborados pensando em sua aplicação, e mesmo depois de implementado são atualizados constantemente, aprimorando segurança e funcionalidades, sempre com o intuito de facilitar, porém cada ERP apresenta características diferentes e utilidades diferentes, porém todos visando os objetivos vistos anteriormente; Sua utilidade quanto a qualquer departamento se baseia na necessidade apresentada e capacidade de quem está realizando a otimização.

Porém investir cada vez mais em uma boa cultura organizacional atribui uma boa visibilidade em comparação a concorrência e se torna capaz de captar melhores funcionários e em contrapartida melhorar as condições de todos os relacionados.

TOMADA DE DECISÃO

A tomada de decisão em si, se baseia nas estratégias moldadas para cada situação, onde o gestor ou diretor responsável utiliza as informações geradas pelo

sistema através de dados alimentados diariamente durante o exercício, para definir o problema, assim como contorná-lo elaborando estratégias, e por fim, definindo a melhor para cada situação. Segundo Cruz (2003, p.30) cabe ao administrador reconhecer os cenários e entender, descrever, delimitar, delinear, criar e ligar os indicadores para formalização de uma estratégia e chegar a tomada de decisão.

Porem para entendermos como é realizada essas estratégias, veremos como esses dados rotineiros se tornam informações.

CONVERTENDO DADOS EM INFORMAÇÕES

Segundo Aleixo (2017) o dado utilizável, valioso, fruto de análises e levantamentos por ferramentas mais estratégicas virou, talvez, o principal ativo das empresas e será o ponto de partida para investimentos com governança e qualificação. Em primeira instancia, os dados são apenas um conjunto de elementos soltos, sem ordenação ou sentido, ingredientes soltos sem apresentar um objetivo evidente.

Porem sua conversão conforme exemplificado por Aleixo (2017) peguemos o mercado de transporte aéreo, por exemplo. Aeroportos do mundo inteiro compreenderam a demanda de passageiros em trânsito que não possuem acesso à internet – em especial pela mudança de território – e passaram a oferecer conexões Wi-Fi, a partir do login com uma conta em redes sociais. Uma vez fornecidos esses dados aos servidores, pode-se compreender como determinada pessoa se comporta, como consome, o que prefere. E, assim, obter informações valiosas sobre qual tipo de serviço e conteúdo direcionar a esse perfil de consumidor, quais lojas disponibilizar em seu espaço etc.

Entretanto, não são apenas essas as informações necessárias para alimentar o ciclo de vida da empresa, e mesmo que seja uma métrica importante, não é a única necessária a ser calculada, existindo dezenas de informações existentes, e dezenas de métricas, onde cruzando informações umas com as outras, é possível focar muito mais as informações e ampliar cada vez mais as análises para criar estratégias cada vez melhores.

TRANSFORMANDO INFORMAÇÕES EM ESTRATÉGIAS

Mesmo que possuindo essas informações, não adianta se não houver uma boa gestão capaz de criar suas próprias estratégias, utilizando toda sua experiência e capacidade, é necessário para o gestor reconhecer o ambiente em que está envolvido e com base na situação atual da empresa elaborar qual a melhor maneira para se colocar em vantagem em comparação aos concorrentes. Segundo Cruz (2003, p.42) “A Tecnologia da Informação que se pretende comprar, deve explicitamente assumir o papel de solução de cada obstáculo (...)”.

Conforme visto anteriormente, o Sistema integrado consegue manter um bom fluxo de informações, segurança e aperfeiçoamento de processos, todas essas características para manter um ambiente propício para escolhas estratégicas e de forma rápida, sem ter que esperar fechar o período para saber qual a posição da empresa, saber a pronta entrega a sua situação e como utilizá-la da melhor forma, pois nenhum sistema é capaz de realizar estratégias, apenas a de trabalhar com informações previamente calculadas utilizando algoritmos.

Entretanto, podem existir milhares de problemas, assim como existem milhares de soluções, partindo das mais simples às inimagináveis, e saber encontrar e elaborar uma solução são qualidades que um bom gestor deve possuir.

TRANSFORMANDO ESTRATÉGIAS EM ESCOLHAS

Conforme vimos anteriormente, o sistema integrado capta e transforma dados em informações, mas a elaboração de estratégias se baseia na capacidade do gestor de utilizá-la servindo-o como auxílio, porém existem vários problemas e diversas soluções e geralmente quando são elaboradas estratégias, não são apenas uma, mas diversas estratégias para a concepção de um plano de ação.

Para realizar a tomada de decisão, é necessário verificar qual das estratégias formadas é a mais viável, apresentando melhores resultados, ou ao menos quais apresentam os menores riscos para a empresa sempre visando a situação atual do mercado e como a empresa se posiciona nesse mercado, realizando quaisquer análises necessárias.

Porém, independente da tomada de decisão, deve estar atento ao *feedback*, e sempre analisar o caminho percorrido, e qualquer dificuldade apresentado no caminho, reformular a estratégia visando sempre no melhor para a empresa, e repetir o processo, até chegar o objetivo proposto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema ERP tem a função de auxiliar o gestor para a tomada de decisão, organizando qualquer informação nele inserido e o tornando de fácil compreensão e objetivo atendendo quaisquer necessidades funcionais dos funcionários com o intuito de otimizar o ambiente de trabalho rendendo o máximo possível, assim como garantir a segurança e velocidade em todos os processos, porem o discernindo das funções dos gestores, apenas auxiliando, atribuindo credito a capacidade de elaborar estratégias e tomar decisões do gestor, ampliando a capacidade de visão do mesmo.

REFERÊNCIAS

ALEIXO, Érico; “Transformar dados em informação: como as empresas saem na frente com uma boa estratégia em analytics”, 22 de maio. De 2017; Disponível em: <<http://www.mundodigital.net.br/index.php/opiniaio/8330-transformar-dados-em-informacao-como-as-empresas-saem-na-frente-com-uma-bo-estrategia-em-analytics/>>. Acesso em: 03 de out. De 2019.

BARDINE, Renan. “**ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial**”; Disponível em: <<https://www.coladaweb.com/administracao/erp/>>. Acesso em: 05 de out. De 2019.

CASTILHO, Ivan; “**Mac Society: Qualquer cor, desde que seja preto (ou branco)**”, 19 de jun. de 2011; Disponível em: <<https://macmagazine.uol.com.br/post/2011/06/19/mac-society-qualquer-cor-desde-que-seja-preto-ou-branco/>>. Acesso em: 07 de ago. De 2019.

COSTA, Anderson. “**O que é Administração e o que um administrador faz?**”, 23 de abr. de 2015; Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-administracao-e-o-que-um-administrador-faz-o-guia-absolutamente-completo>>. Acesso em: 09 de ago. de 2019.

CRUZ, Tadeu. **Sistema de Informações Gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2003.

FORD, Henry. **My Life and Work**. [S.l.]: Greenbook Publications, 1922.

GASPAR, Eloisa; “**O que é sistema ERP?**”, 06 de set. De 2012; Disponível em: <<https://www.pwi.com.br/blog/o-que-e-sistema-erp/>>. Acesso em: 05 de out. De 2019.

GENEZE, Pedro; “**Helpdesk: o que é, como surgiu e como ele pode te ajudar.**”, 28 de maio. de 2017; Disponível em: <<https://blog.neoassist.com/o-que-e-helpdesk/>>. Acesso em: 07 de ago. de 2019.

MARQUES, Mayanna; “**O que é Gestão de Recursos Humanos?**”, 30 de out. De 2018; Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/cursos-e->

faculdades/gestao-de-recursos-humanos/noticias/o-que-e-gestao-de-recursos-humanos/>. Acesso em: 05 de out. De 2019.

“O sucesso de sua empresa depende da gestão financeira”, 22 de jun. de 2017; Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/gestao-financeira/>>. Acesso em: 08 de ago. de 2019.

NEGRI, Patrick; **“Tudo o que você precisa saber para a gestão financeira da sua empresa”**; disponível em: <<https://iugu.com/blog/gestao-financeira/>>. Acesso em: 04 de out. De 2019.

UOL. **“Evolução dos Iphone”**. UOL Conteúdo, São Paulo, 08 de nov. de 2018. Seção: Tecnologia; Disponível em: <<https://www.uol/tecnologia/especiais/a-evolucao-do-iphone.htm#tematico-1>>. Acesso em: 09 de ago. de 2019.