

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE INDAIATUBA

DR. ARCHIMEDES LAMMOGLIA

TALITA BRAGA PÔRTO

**A importância da capacitação profissional para a utilização de  
SIG: estudo de caso com os alunos da Fatec-Indaiatuba**

Indaiatuba  
Novembro de 2023

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE INDAIATUBA

DR. ARCHIMEDES LAMMOGLIA

TALITA BRAGA PÔRTO

**A importância da capacitação profissional para a utilização de  
SIG: estudo de caso com os alunos da Fatec-Indaiatuba**

Trabalho de Graduação apresentado por Talita Braga Pôrto como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, da Faculdade de Tecnologia de Indaiatuba, elaborado sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Simone Tiemi Taketa Bicalho.

Indaiatuba  
Novembro de 2023

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE INDAIATUBA

DR. ARCHIMEDES LAMMOGLIA

TALITA BRAGA PÔRTO

**Banca Avaliadora:**

Profa. Dra. Simone Tiemi Taketa Bicalho	Orientador
Prof. Jones Artur Gonçalves	Avaliador interno - Fatec Indaiatuba
Prof. Ricardo Sérgio Nóbrega	Avaliador externo - Convidado

Dedico este trabalho aos meus pais, pois foram para mim grande motivação para continuar a acreditar que sou capaz de alcançar o que desejo.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus e minha família, pois eles me deram forças para realizar um grande desejo, que era entrar em um curso de graduação. Tiveram muita compreensão quando precisei estar ausente pela dedicação que dei a este trabalho.

Agradeço aos professores que me deram enorme apoio e demonstraram sempre disponíveis quando mais precisei.

Enfim, agradeço a todos que colaboraram de forma direta e indireta neste trabalho.

## RESUMO

Nos últimos anos, muitas empresas adotaram o uso de Sistema Integrado de Gestão ou ERP (*Enterprise Resource Planning*) que auxilia informações e dados a chegarem a todo os setores da empresa de forma rápida e segura, também garantem apoio com a redução de custos, diferenciação de produtos, serviços, soluções de possíveis problemas entre outros. A capacitação profissional para o uso de um Sistema Integrado de Gestão (SIG) é essencial para os negócios, visto que se bem utilizada trará mais benefícios para empresa e funcionários capacitados para suas tarefas. Logo, este trabalho tem por objetivo levantar com os alunos da Fatec de Indaiatuba que já fizeram ou fazem uso de algum SIG, se recebem programas de educação que os capacitem para a utilização desses sistemas em seus serviços. Para a obtenção dessas informações, foi utilizado como percurso metodológico, da pesquisa descritiva, estudo de caso com os alunos da Fatec Indaiatuba, e os dados foram obtidos por meio do Google Forms contendo questões de múltipla escolha aplicado para os alunos do curso tecnólogo em Gestão Empresarial do turno vespertino e as análises levantadas são quantitativas e qualitativas. Os resultados do trabalho apresentam que capacitações prévias são desejáveis por pessoas que querem utilizar ou já utilizam algum SIG, pois além dos benefícios para o usuário/colaborador gera vantagem competitiva para as organizações, e para se beneficiarem, as organizações devem se empenhar e buscar melhorias que motivam resultados satisfatórios para o empregado e empregador. Para finalizar, os resultados da análise nos confirmam que mesmo que os alunos já tenham tido experiência com algum SIG, falta o suporte adequado em teorias e práticas das empresas para serem passados para seus funcionários. Portanto, o treinamento poderia gerar ganhos de eficiência e qualidade nos processos.

**Palavras-chave:** Sistemas de Gestão Integrado. alguns tipos de SIG. capacitação profissional.

## **ABSTRACT**

In recent years, many companies have adopted the use of an Integrated Management System or ERP (Enterprise Resource Planning), which helps information and data to reach all sectors of the company quickly and securely, as well as guaranteeing support in reducing costs, differentiating products and services, solving possible problems and more. Professional training in the use of an Integrated Management System (IMS) is essential for businesses, since if it is used well it will bring more benefits to the company and trained employees for their tasks. Therefore, the aim of this study is to find out from students at Fatec Indaiatuba who have already used or are currently using an IMS whether they receive education programs that train them to use these systems in their services. In order to obtain this information, we used descriptive research as a methodological approach, a case study with students at Fatec Indaiatuba, and the data was obtained through google forms containing multiple choice questions applied to students on the Business Management technology course on the afternoon shift and the analyses carried out are quantitative and qualitative. The results of the study show that prior training is desirable for people who want to use or already use an IMS, because in addition to the benefits for the user/employee, it generates a competitive advantage for organizations, and in order to benefit, organizations must strive and seek improvements that motivate satisfactory results for the employee and employer. Finally, the results of the analysis confirm that even if the students have already had experience with an IMS, there is a lack of adequate support in terms of theory and practice from companies to pass on to their employees. Training could therefore generate efficiency and quality gains in processes.

**Keywords:** Integrated Management Systems. some types of IMS. professional training.

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> - Etapas da implementação do sistema ERP .....	19
<b>Figura 2</b> - Cálculo do tamanho da amostra.....	21



## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Comparação do porte da empresa com a preparação de capacitar colaboradores	32
<b>Quadro 2</b> - Comparação entre treinamentos e manuseio de SIG .....	32
<b>Quadro 3</b> - Relação entre tempo de trabalho com um SIG e idades .....	32
<b>Quadro 4</b> - Relação de aprender a manusear um SIG com a melhor forma de capacitação ...	33

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Idade dos alunos respondentes (n=52) .....	24
<b>Gráfico 2</b> - Utilização de SIG (n=52) .....	25
<b>Gráfico 3</b> - Tempo de trabalho com o SIG (n=52).....	25
<b>Gráfico 4</b> - Finalidade do SIG (n=52) .....	26
<b>Gráfico 5</b> - Treinamento adequado para manusear o SIG (n=52).....	27
<b>Gráfico 6</b> - Diferencial manusear um SIG (n=52) .....	27
<b>Gráfico 7</b> - Portes de empresas que os alunos já trabalharam com o SIG (n=52) .....	28
<b>Gráfico 8</b> - Treinamentos e equipamentos para o uso de SIG nas empresas (n=52) .....	29
<b>Gráfico 9</b> - Capacidade dos alunos de treinar colegas de trabalho (n=52) .....	30
<b>Gráfico 10</b> - Formas de capacitar funcionários (n=52).....	31

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ERP – *Enterprise Resource Planning*

SIG – Sistemas Integrados de Gestão

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
CAPÍTULO I.....	15
1 Fundamentação Teórica .....	15
1.1 Sistema de Gestão Integrado .....	15
1.2 Sistemas Integrado de Gestão ERP mais utilizados no Brasil.....	15
1.3 Capacitação profissional .....	16
1.4 Processos de implantação de ERP na empresa.....	18
CAPÍTULO II.....	20
2 Percurso Metodológico .....	20
2.1 Caracterização de Pesquisa .....	20
2.1.1 Quanto aos objetivos .....	20
2.1.2 Quanto ao delineamento .....	20
2.2 Caracterização do lugar e da amostra de pesquisa .....	20
2.3 Procedimentos para coleta e análise de dados .....	21
2.3.1 Ambiente de coleta de dados.....	21
2.3.2 Técnicas para coleta de dados.....	22
2.3.3 Natureza da análise de dados .....	22
CAPTULO III.....	24
3 Resultados, Análise e Discussão de Dados .....	24
3.1 Resultados e análise de dados .....	24
3.1.1 Discussão dos dados.....	31
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	34
REFERÊNCIAS .....	36

## INTRODUÇÃO

A busca por otimizar os processos para a garantia de qualidade é possível por meio do uso de Sistemas Integrados de Gestão ou ERP (*Enterprise Resource Planning*) que são sistemas de software que auxiliam muitos setores dentro das empresas a trabalharem de forma rápida e eficaz, garantindo alternativas para redução de custos e diferenciação de produtos e serviços. Sendo assim os sistemas de ERP unificam informações que sugerem também soluções de vários problemas de integração de setores dentro das empresas (CHAIB, 2005).

O trabalho é importante, pois trata o que é a capacitação profissional, alguns tipos de ERP que existem no Brasil e o que é Sistema Integrado de Gestão. Este trabalho demonstra como é importante as empresas conhecerem os SIG's que estão aplicando em seus negócios e a importância de dispor treinamentos e cursos para preparar seus funcionários a executar suas tarefas com eficiência.

Este trabalho demonstra ser viável pois os dados foram coletados na Fatec de Indaiatuba, sendo assim, foi elaborado um questionário que os alunos da Fatec responderam. A viabilidade deste trabalho demonstrou que o SIG é uma área de pesquisa em constante evolução de inovações, práticas e tecnológicas, e que estudar sobre esse assunto é importante para a eficácia da aplicação dentro das empresas.

Desta maneira, a pergunta norteadora que este trabalho procura responder é: Os funcionários de algumas empresas de Indaiatuba recebem programas de educação para o uso do sistema de gestão integrado em suas atividades?

Entretanto, para estabelecer um sistema de gestão integrado dentro de uma organização e seus negócios é muito importante que os funcionários possam estar habilitados para manusear um novo sistema, sendo assim a hipótese é as empresas enfrentam desafios ao capacitar os funcionários para uma nova atividade, pois várias empresas não oferecem suportes adequados para a aplicação de um sistema de gestão integrado por não estudarem a ferramenta, falta de comprometimento dos colaboradores, ignorarem a existência do suporte entre outros motivos que podem gerar prejuízos para as empresas e funcionários (CAIÇARA JUNIOR, 2008).

Tendo isso em vista, o objetivo é levantar e analisar o uso e capacitação do Sistema Integrado de Gestão pelos acadêmicos da Fatec Indaiatuba em seus serviços.

O percurso metodológico deste trabalho é uma pesquisa exploratória, sobre a importância da capacitação profissional para a utilização de SIG. Os envolvidos foram os alunos da Faculdade de Tecnologia de Indaiatuba. Os dados levantados foram analisados de forma qualitativa e quantitativa.

Este trabalho está organizado em três capítulos, o primeiro capítulo cita a fundamentação teórica o segundo cita sobre o percurso metodológico, e o terceiro capítulo é analisado e discutido os dados coletados, e por fim, as considerações finais.

# CAPÍTULO I

## Fundamentação Teórica

### 1.1 Sistema de Gestão Integrado

Os Sistemas Integrados de Gestão (SIG) funcionam como um sistema de software que faz a união de vários processos, métodos e técnicas aplicadas em uma empresa permitindo um ótimo gerenciamento. Através do SIG é possível acompanhar os dados sobre todos os setores em tempo real; sua implantação melhora a produção, a qualidade de produtos e serviços com baixos custos o que favorece também a inserção de inovações tecnológicas, sendo assim o SIG é muito viável porque atende às necessidades das empresas que querem evitar perda de esforços e tempo (RIBEIRO NETO; TAVARES; HOFFMANN, 2019).

Para Chaib (2005), são diversos benefícios que os SGI trazem para as empresas, uma delas sempre será de grande valor, a melhoria na comunicação interna como também externa, pois evita conflitos, riscos de trabalho e gera melhoria na empresa. É importante salientar que milhares de empresas desenvolvem sistema de gestão integrado ERP, e cada sistema apresenta ferramentas distintas, e qualquer empresa que obtém esses sistemas, podem customizar de acordo com suas necessidades.

As implantações de um SIG dentro das organizações geram várias vantagens, de acordo com Chaib (2005), incluem: diferencial competitivo, alcança uma melhor imagem da empresa, atendimento às demandas do mercado, notoriedade da gestão sistematizada por entidades externas, diminuição de investimentos em auditorias, redução de riscos que envolvem os funcionários, segurança em evitar ações judiciais, segurança de todos os dados da empresa, entre outros.

### 1.2 Sistemas Integrado de Gestão ERP mais utilizados no Brasil

No Brasil é utilizado diversos Sistemas ERP, com diferentes opções para qualquer porte de empresa, e segundo a Sispro (2022) os sistemas mais utilizados pelas empresas brasileiras são: SAP, TOTVS Protheus, Omie, Sênior Sistemas e Sankhya.

O SAP está em primeiro lugar de sistemas ERP mais utilizados no mercado, foi criado na Alemanha em 1972. Este sistema não é considerado simples, ele é conhecido por sua alta complexidade. O seu objetivo é diretamente no gerenciamento dos processos que envolvem todo o negócio empresarial, o que facilita a execução de grandes tarefas (SOUSA; ZWICKER, 2007).

De acordo com Moreira, Santana e Miranda (2012), o SAP é destaque em empresas multinacionais no Brasil em diversos setores industriais, e para as empresas garante muitos benefícios, alguns deles como melhoria na produtividade e acompanhamento em tempo real de tudo o que acontece dentro da empresa, ou seja, é um sistema de resposta rápida e visível por todos que estão dentro da área que utiliza o SAP.

O TOTVS Protheus, é reconhecido por atender as necessidades de empresas de médio porte, e ao longo de sua evolução parte para o atendimento de grandes organizações. Este sistema foi criado em 1969 e passou por diversas melhorias, o que o garantiu ser um dos melhores ERP do mundo. Este ERP é visado nas áreas fiscais e contábeis por ter uma ótima funcionalidade de BackOffice.

A empresa de TI, Omie, foi criada em 2013, é um outro ERP conhecido em empresas de pequeno e médio porte, trata-se de um software de gestão na nuvem. Logo, quem administra tarefas em empresas de pequeno porte ficam com mais atividades; o Omie auxilia essas atividades como: pagamentos, recebimentos, contratos a renovar, emissão de notas entre outras atividades que ajudam os funcionários a não ficarem sobrecarregados (TURCATO, 2022).

Outro grande sistema ERP é o Sênior Sistemas que foi criado em Santa Catarina em 1988 e é reconhecido pela flexibilidade de suas funcionalidades em diversos setores industriais, desta maneira é um dos sistemas bem aceito por usuários brasileiros (RODRIGUES; CARMO; MARTINS, 2013).

Para Audy, Andrade e Cidral (2005), este sistema oferece muitas soluções na área de logística, relacionamentos com clientes, RH, gestão de acesso e segurança. Não está apenas presente em território brasileiro, mas em toda a América latina.

De acordo com Caiçara Junior (2005), Sankhya é um sistema de ERP também muito utilizado pelos brasileiros. Já existe há 30 anos, e atualmente possui uma nova versão que é totalmente customizada, e conta com recursos de inteligência artificial que auxiliam na automatização de processos operacionais.

### **1.3 Capacitação profissional**



É importante que as organizações dêem para os funcionários todo suporte adequado de treinamentos e cursos, pois não importa se a empresa tem inovações tecnológicas e se tem processos bem planejados, se não houver capacitação para os funcionários para realização de novas atividades, a empresa pode sofrer diversos prejuízos (CAIÇARA JUNIOR, 2008).

De acordo com Guimarães, Godoy e Assis (2013), para uma empresa não experimentar problemas pela falta de capacitação profissional de funcionários, será necessário renovar continuamente conhecimentos que favorecem os funcionários para se manter ativo no mercado.

Segundo Biancolino e Riccio (2011), alcançar sucesso empresarial exige investir em capacitação profissional, para isso podemos entender como fazer isso dentro de pequenas, médias e grandes organizações a seguir:

- Fazer a escolha certa de pessoas comunicativas e pró-ativas para transmitir informações necessárias para realização de novas atividades.

- Elaborar questionários e obter informações da pesquisa de satisfação para reconhecer erros que podem ser sanados, pois dessa forma previne problemas através do processo de desenvolvimento.

- Atualizar sempre com as notícias de novos cursos gratuitos que a cidade onde a empresa está implantada pode oferecer.

- Verificar os resultados. Se dentro de uma empresa foi lançado um programa ou se tem ideia para lançar, deve ser levantando todos os custos e o retorno que isso gerou à empresa para de forma clara repassar o feedback à organização. Deste modo, é necessário avaliar se o processo de capacitação funcionou para a empresa e quais valores foram gerados.

É muito valioso a capacitação profissional, pois é através dela que os funcionários desenvolvem capacidade intelectual, habilidades ao conhecimento das normas, princípios e objetivos da organização. Além disso diversas vantagens vão surgindo como: retenção de talentos, redução de gastos, diferencial competitivo e motivação dos funcionários (CAIÇARA JUNIOR, 2008).

Para Boaventura (2021), a falta de capacitação profissional gera estagnação o que dificulta o profissional a exercer qualquer função na empresa. Uma das maiores dificuldades que as pessoas lidam dentro das empresas é de trabalhar com sistema ERP, pois muitas nunca tiveram a oportunidade de saber suas principais funcionalidades e de manuseá-las de forma correta, e há também funcionários que manuseiam esses sistemas em base da observação do trabalho de outro colega, ou seja, aprendem no dia a dia. Entretanto, as empresas devem estar sempre cientes que ter funcionários com habilidades com tecnologia da informação é ideal para que erros possam ser evitados (BOAVENTURA, 2021).

As organizações precisam desenvolver a capacidade em inovação pois geram para si vantagens competitivas, e quando se trata de inovação, não significa apenas em criar um produto, mas em criar novos processos de produção, adequar um funcionário a uma nova função, inovar em soluções para muitos problemas entre outros. Portanto, as empresas que dispõem de treinamentos online e presencial para capacitar seus funcionários estão desenvolvendo vantagens competitivas (RUZZARIN; AMARAL; SIMIONOVSKI, 2006).

#### **1.4 Processos de implantação de ERP na empresa**

O momento exato para a implantação de um sistema de ERP é quando se tem problemas com as organizações de informações entre diversos setores em uma empresa. Sendo assim, é importante ter um planejamento detalhado que deve conter a escolha mais viável do fornecedor e do sistema, estratégia a ser usada para assumir o processo de implantação, investimentos, preparação dos colaboradores por meio de treinamentos e acompanhamento dos resultados (CAIÇARA JUNIOR, 2008).

Segundo Chaib (2005), definir etapas para a implantação de um sistema ERP é essencial, logo a primeira etapa que pode ser aplicada é o estudo de demandas, onde os gestores procuram apontar as necessidades da empresa e com isso saber se o sistema atenderá a demanda.

Outra importante etapa é o mapeamento da infraestrutura, pois através dessa etapa é possível analisar a infraestrutura de todos os setores em que o sistema irá operar e por meio dessa análise surge a verificação de computadores e equipamentos que necessitem de atualização ou compra, se for necessário (PADILHA; MARINS, 2005).

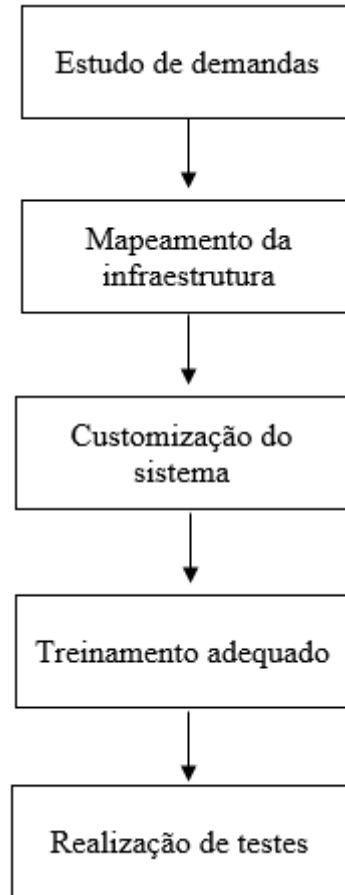
A próxima etapa é a adaptação do sistema; as empresas devem estar cientes que o sistema ERP que adotaram, por mais que seja completo, nem sempre atenderá a todos os setores do negócio, e assim, as empresas podem adaptar o sistema conforme suas necessidades (GOMES; VANALLE, 2001).

A etapa seguinte é o treinamento adequado, pois sempre será fundamental o conhecimento técnico dos colaboradores para o uso do sistema. De acordo com Chaib (2005), o gestor deve definir em qual setor o colaborador irá exercer suas atividades e definir as responsabilidades ao operar o software.

Outra etapa importante é a realização de testes, logo o fornecedor do sistema ERP contratado deve realizar várias simulações e testes com o software, pois a empresa conhece as funcionalidades do sistema e se atenta aos setores que estão sendo acompanhados pelo software (SOUZA; ZWICKER, 2000).

Será demonstrado na figura 1 as etapas da implementação do sistema ERP, a seguir:

**Figura 1** - Etapas da implementação do sistema ERP



Fonte: Chaib (2005)

## **CAPÍTULO II**

### **Percurso Metodológico**

#### **2.1 Caracterização de Pesquisa**

A caracterização de pesquisa tratará mais detalhes quanto ao objetivo e delineamento deste trabalho.

##### **2.1.1 Quanto aos objetivos**

Para este trabalho foi utilizado a pesquisa exploratória, que facilitou uma maior aproximação do tema estudado por contato com os alunos que utilizam sistemas integrados de gestão para uma visão específica da capacitação da utilização dos SIG's dentro das empresas.

Segundo Brandão (2007) a pesquisa exploratória abrange conhecimento bibliográfico de diversos autores e estudos de casos, ou seja, é um levantamento bibliográfico sobre o assunto a ser estudado. Como este trabalho quer a aproximação dos alunos com o pesquisador sobre o tema, foi elaborado um questionário, dessa forma, se enquadra como uma pesquisa exploratória.

##### **2.1.2 Quanto ao delineamento**

O delineamento é um estudo de caso que busca conhecer o tema de forma mais aprofundada e através da busca de conhecimento é possível solucionar o problema abordado neste trabalho (MARTINS, 2008).

Para Ventura (2007), estudo de caso é um dos métodos de pesquisa mais utilizados pelos acadêmicos, tem como objetivo analisar com mais profundidade um determinado assunto, e pode ser aplicado em várias áreas como administração, recursos humanos e marketing.

#### **2.2 Caracterização do lugar e da amostra de pesquisa**

A instituição que foi estudada é do segmento educacional de ensino superior, situada na rua Dom Pedro I, número 65 no bairro Cidade Nova I, no município de Indaiatuba/SP. Desde 1995 oferece cursos de nível tecnólogo nos períodos matutino, vespertino e noturno, possuindo cursos de redes de computadores, gestão de serviços, logística aeroportuária, gestão empresarial em dois períodos, análises de sistemas e comércio exterior; a instituição tem a capacidade de ter 1.680 alunos. O questionário foi desenvolvido para os alunos de gestão empresarial no período vespertino, do 1º ao 6º semestre do curso.

Para este trabalho foi realizado um cálculo de amostra, pois a partir deste cálculo era possível ter um número ideal de respondentes. Logo, foi aplicado na calculadora o número de alunos matriculados no curso vespertino de Gestão Empresarial, que são 161 alunos, depois foi adicionado a porcentagem do grau de confiança que foi de 90% e a porcentagem da margem de erro que foi de 10%, resultando na amostra de 49 alunos que deveriam participar do questionário. (figura 2).

**Figura 2** - Cálculo do tamanho da amostra



Calcule o tamanho da sua amostra

Tamanho da população (%) 161

Grau de confiança (%) 90

Margem de erro (%) 10

Tamanho da amostra

**49**

Fonte: SurveyMonkey (2023)

## 2.3 Procedimentos para coleta e análise de dados

Os procedimentos para a coleta e análise de dados estão detalhados no ambiente de coleta de dados; técnicas para coleta de dados e natureza da análise de dados.

### 2.3.1 Ambiente de coleta de dados

O ambiente de coleta de dados aconteceu em um ambiente presencial na Fatec Indaiatuba, sendo assim, foi elaborado uma pesquisa de campo, a caracterização da amostra e

do lugar está no item 2.2. Havia uma estimativa de que 49 alunos de gestão empresarial do turno vespertino responderiam o questionário.

A pesquisa de campo, de acordo com Brandão (2007), tem a finalidade de observar diversos fenômenos por meio da coleta de dados, e esses dados passaram por análises e foram interpretados para responder um problema de pesquisa.

Através da pesquisa de campo é possível definir objetivos e hipóteses para compor trabalhos acadêmicos, e é por ela que é determinada a escolha da coleta de dados, podendo ser realizado com uso de questionários ou entrevistas (SOARES; MACHADO, 2019).

### **2.3.2 Técnicas para coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário de múltipla escolha, elaborado pelo Google Forms, pois para este trabalho essa técnica era a mais viável. Segundo Chaer, Diniz e Ribeiro (2012), questionário é um conjunto de questões, sendo este muito utilizado em pesquisas acadêmicas, pois através dos questionários é possível gerar dados que analisam se os objetivos do trabalho foram atingidos. O questionário foi aplicado no dia 24 de agosto de 2023 até o dia 23 de setembro de 2023.

Para Baptista e Cunha (2007), o questionário de múltipla escolha permite o respondente escolher uma ou mais opção de resposta, a pessoa se sente mais confortável em escolher o que achar melhor e para formular um questionário exige tempo e esforço. Vale lembrar que não existe uma metodologia padrão para elaborar questionários.

### **2.3.3 Natureza da análise de dados**

As abordagens deste trabalho consistiram em uma análise quantitativa e qualitativa, como foi aplicado um questionário para os alunos da Fatec de Indaiatuba no período da tarde, foi avaliado a quantidade de alunos que o responderam, ou seja, o trabalho se torna quantificável. O objetivo era apurar os resultados para chegar em uma conclusão sobre a importância da capacitação para o uso do SIG ou o ERP nas empresas, e também o trabalho se tornou qualitativo, pois foi observado se as empresas capacitam seus funcionários ou não para o uso dos sistemas de gestão, dessa forma, foi analisado os fatores que levam a má capacitação profissional. Para fácil compreensão deste trabalho, os valores absolutos foram convertidos em valores percentuais.

De acordo com Olsen (2015), é possível combinar análise qualitativa e quantitativa, embora as duas análises tenham abordagens diferentes, uma colabora para a argumentação da outra indo em direção ao mesmo resultado. A pesquisa quantitativa tem vantagens para coleta de dados, pois busca representatividade estatística, ou seja, coleta de dados numéricos, e em sequência esses dados são examinados.

Para Taquette e Borges (2021), já a pesquisa qualitativa é muito utilizada quando se tem hipóteses que necessitam ser testadas, ou quando dentro das pesquisas surgem novas hipóteses e nesse momento o pesquisador faz entrevistas, pesquisas de satisfação, testes entre outros para levantar resultados. E possui perguntas que precisam de respostas, entender as necessidades dos envolvidos e estudar o comportamento de algo que pode causar prejuízo ou benefício para vida social, educacional, financeira entre outros para um grupo de pessoas, por exemplo (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2012).

## CAPTULO III

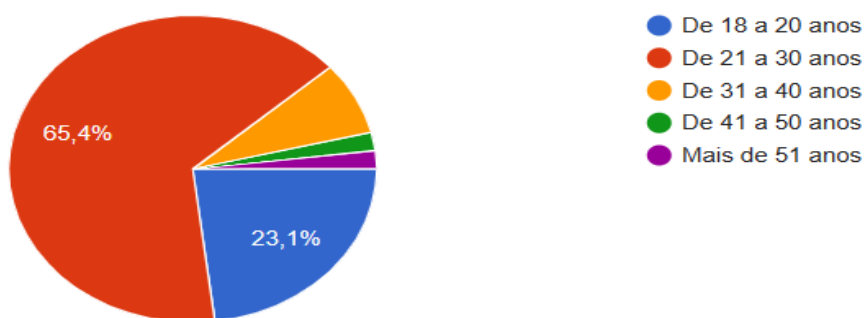
### Resultados, Análise e Discussão de Dados

#### 3.1 Resultados e análise de dados

De 161 alunos matriculados na Fatec – Indaiatuba no curso superior de gestão empresarial no turno vespertino, sendo que pelo cálculo amostral deveriam responder 49 alunos, o presente trabalho obteve 52 alunos respondentes.

A faixa etária dos alunos respondentes da Fatec – Indaiatuba, foi observado que a maior parte dos respondentes tem entre 21 a 30 anos o que corresponde 65,4% (34 respondentes), e alunos de 18 a 20 anos correspondiam somente 23,1% (12 respondentes), de 31 a 40 anos representavam 7,7% (4 respondentes), e de 41 a 50 anos 1,9% (1 respondente) e a mais de 51 anos 1,9% (1 respondente), como demonstra o gráfico 1.

**Gráfico 1** - Idade dos alunos respondentes (n=52)



**Fonte:** De autoria própria

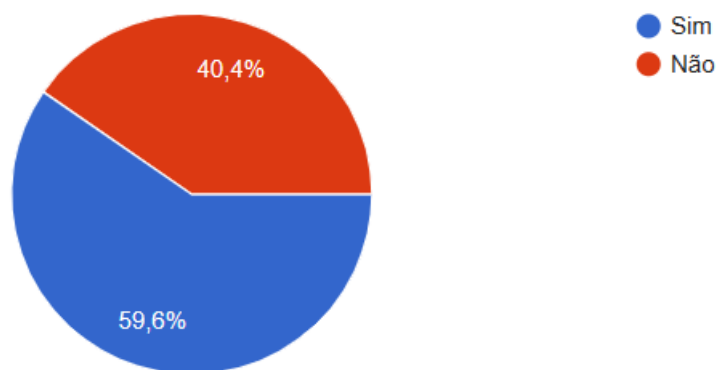
Com essa informação coletada é notável que a maioria dos alunos são jovens que provavelmente estão iniciando no mercado de trabalho.

A segunda questão: Você já trabalhou com algum Sistema de Integrado de Gestão? Dos respondentes, 59,6% (31 respondentes), que confirmaram ter trabalhado com algum



SIG, e 40,4% (21 respondentes) responderam que nunca trabalharam com o SIG, como demonstra o gráfico 2.

**Gráfico 2** - Utilização de SIG (n=52)

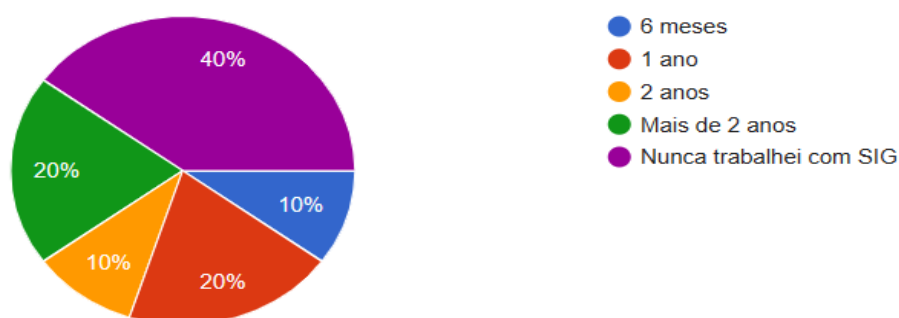


**Fonte:** De própria autoria

Tal resultado, está de acordo com Chaib (2005), de que atualmente muitas pessoas utilizam SIG, pois diversas empresas brasileiras utilizam esses sistemas para benefícios e facilidades do próprio negócio.

Na terceira questão foi analisado o tempo que os alunos trabalharam com algum SIG e por meio dos dados coletados foi possível verificar que 40% (20 respondentes) nunca trabalharam com o SIG, apenas 20% (10 respondentes) trabalharam há mais de 2 anos, outros 20% (10 respondentes) tiveram a experiência de manusear um sistema por 1 ano, já 10% (6 respondentes) trabalharam com o sistema por 2 anos e outros 10% (6 respondentes) manusearam o SIG somente 6 meses como demonstra o gráfico 3.

**Gráfico 3** - Tempo de trabalho com o SIG (n=52)

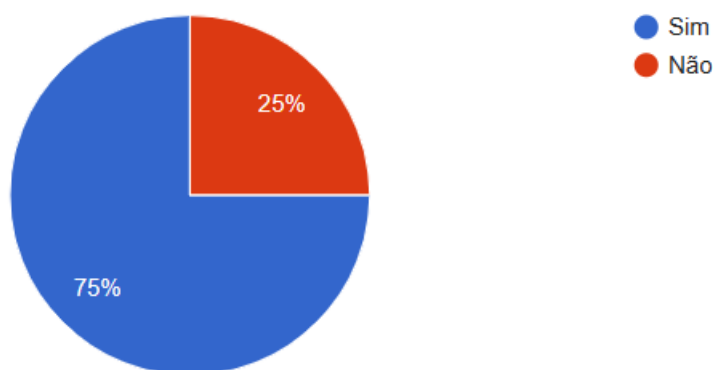


**Fonte:** De autoria própria

Com essas informações podemos afirmar que apesar de muitos alunos manusearem o SIG por um ano e mais de dois anos e alguns por um período menor, como demonstra o gráfico 3, ainda temos 40% de alunos que nunca trabalharam com algum SIG. Pode ser apresentada várias razões das quais os alunos nunca trabalharam com SIG, entre eles: falta de oportunidade, falta de comprometimento, escassez de recursos para empresa fazer a implementação do SIG, entre outros. (CAIÇARA JUNIOR, 2008)

Na quarta questão foi perguntado se os alunos sabiam qual a finalidade do SIG, e 75% (39 respondentes) afirmaram que conheciam a finalidade e 25% (13 respondentes) desconhecem o SIG como mostra o gráfico 4.

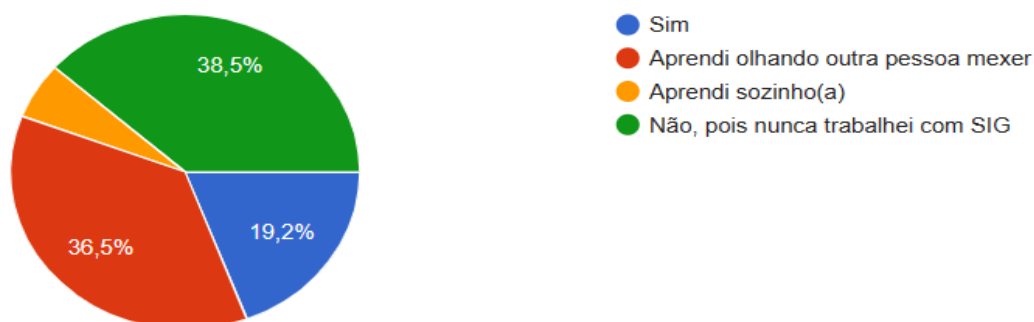
**Gráfico 4 - Finalidade do SIG (n=52)**



**Fonte:** De própria autoria

Por meio desses dados podemos considerar que 25% (13 respondentes) não sabem a finalidade do SIG por nunca trabalharem com este tipo de sistema, como foi observado no gráfico 3. Entretanto, podemos afirmar que em comparação com a questão três, 40% dos alunos podem nunca terem trabalhado com o SIG, mas em algum momento em seus serviços ou estudos acadêmicos tiveram a oportunidade de na teoria conhecer a finalidade do SIG.

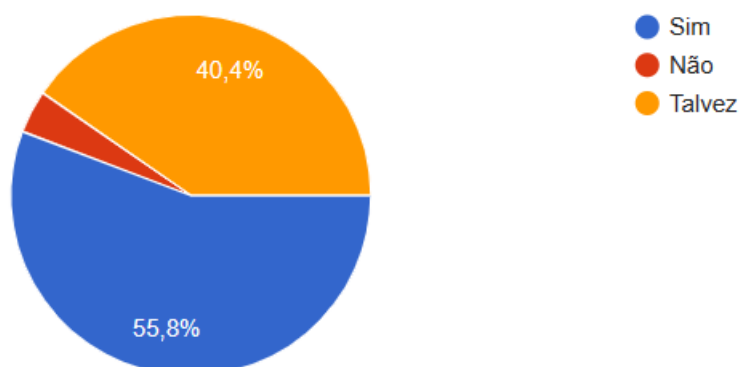
Na quinta questão foi questionado se os alunos que trabalham ou já trabalharam com algum SIG tiveram treinamentos para manuseá-lo, e 38,5% (20 respondentes) responderam que não, pois nunca trabalharam com o SIG anteriormente, 36,5% (19 respondentes) aprenderam olhando outra pessoa mexer, outros 19,2% (10 respondentes) responderam que sim e 5,8% (3 respondentes) aprenderam sozinhos, como demonstra o gráfico 5, e assim evidencia que os que manuseiam o SIG muitas vezes aprendem de forma independente sem uma capacitação prévia do contratante. O que gera uma certa dependência na capacidade de aprendizagem do usuário.

**Gráfico 5** - Treinamento adequado para manusear o SIG (n=52)

**Fonte:** De própria autoria

Segundo Biancolino e Riccio (2011), para as empresas alcançarem um bom sucesso, devem investir em capacitação profissional, no entanto, por meio dos dados é visível que as empresas deixam de realizar uma capacitação adequada de seus funcionários, pois demonstram condições insuficientes de preparo para o uso do SIG.

Na sexta pergunta foi observado se os alunos acreditam que se manusear algum SIG conhecido no mercado seja um diferencial para ele no mercado de trabalho, e 55,8% (29 respondentes) responderam que é um diferencial, 40,4% (21 respondentes) responderam que talvez e outros 3,8% (2 respondentes) acreditam que não é um diferencial como demonstra o gráfico 6.

**Gráfico 6** - Diferencial manusear um SIG (n=52)

**Fonte:** De própria autoria

Com os dados obtidos podemos admitir que um pouco mais do que a metade afirma que é um diferencial saber manusear um SIG, entretanto muitos alunos não têm certeza ou não

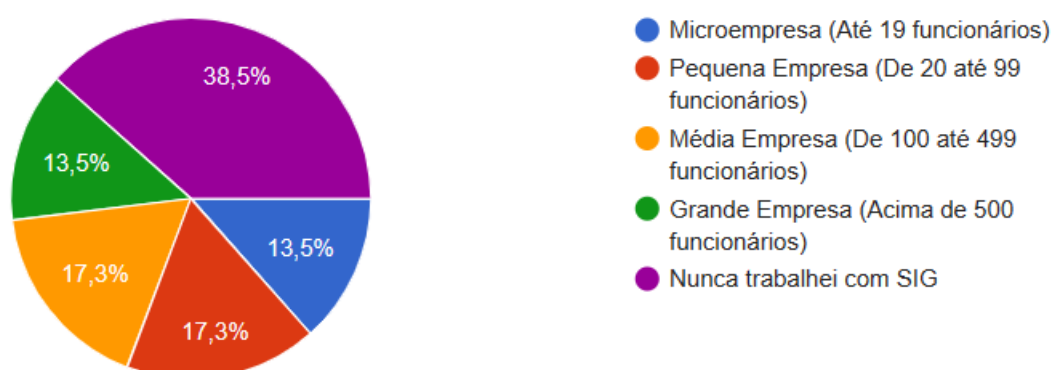
concordam que é um diferencial, e isso ressalta o que Caiçara Junior (2008) descreve em que não há preocupação por parte da empresa de que seus funcionários conheçam novas ferramentas ou qualquer inovação que agregue grande valor para todos. Por vezes, não há interesse das pessoas em conhecer a exigência do atual mercado de trabalho, no qual uma delas é de alguns cargos exigem a competência técnica para manusear algum SIG.

Para Cortês e Lemos (2009), embora as organizações acreditem que vale a pena em investir em treinamentos para o uso correto do SIG, por vezes se preocupam com o orçamento que terão que dispor para este investimento, e há aqueles que acreditam não valer a pena o custo deste investimento e assim, não adotam o treinamento.

No entanto, uma das estratégias que pode ser viável é oferecer treinamentos mais extensos para alguns funcionários e estes atuarem como multiplicadores para os demais colegas de trabalho, e assim, a organização tem a vantagem da redução de custos. Entretanto, essa estratégia pode não ser muito efetiva, uma vez que os funcionários multiplicadores de informações podem transmitir o conhecimento que aprenderam de maneira incorreta para os colegas e assim causar ruídos na comunicação. (CORTÊS; LEMOS, 2009)

Na sétima pergunta foi questionado em qual porte de empresa os alunos trabalham ou já trabalharam com SIG e 38,5% (20 respondentes) responderam que nunca trabalharam com o SIG, 17,3% (9 respondentes) afirmaram que trabalham ou trabalharam em médias empresas, outros 17,3% (9 respondentes) em pequenas empresas, 13,5% (7 respondentes) em grandes empresas e os outros 13,5% (7 respondentes) em microempresas como demonstra no gráfico 7.

**Gráfico 7** - Portes de empresas em que os alunos já trabalharam com o SIG (n=52)



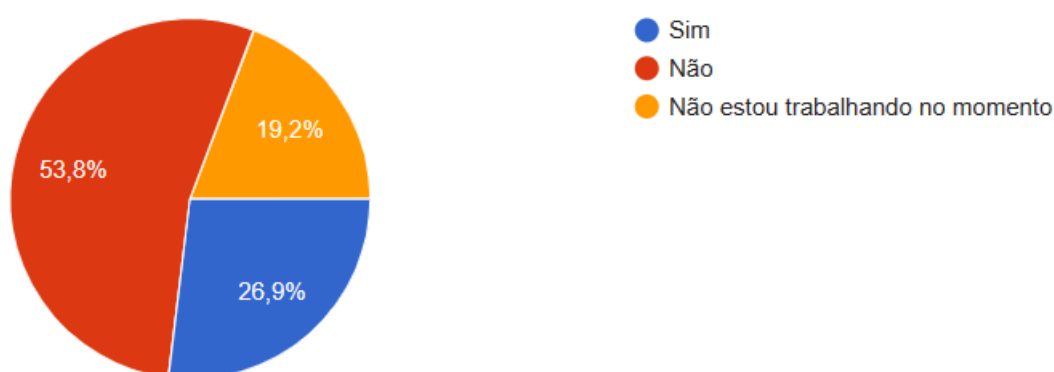
**Fontes:** De própria autoria

Com os dados coletados, podemos confirmar que a maioria dos alunos que trabalham ou já trabalharam com algum SIG, são funcionários ou eram funcionários de

pequenas e médias empresas. É importante ressaltar que a cada dia as empresas desses portes estão procurando mais facilidade, praticidade, segurança e outros benefícios por meio do uso do SIG, e que a procura está cada vez mais alta. (CHAIB, 2005)

Na oitava questão foi analisado se os alunos recebem treinamentos e equipamentos necessários para realizar atividades da empresa no SIG, e 53,8% (28 respondentes) responderam que não, 26,9% (14 respondentes) afirmaram que sim e 19,2% (10 respondentes) responderam que não estão trabalhando no momento, como apresenta o gráfico 8. O que confirma o que fora argumentado na questão 5.

**Gráfico 8** - Treinamentos e equipamentos para o uso de SIG nas empresas (n=52)



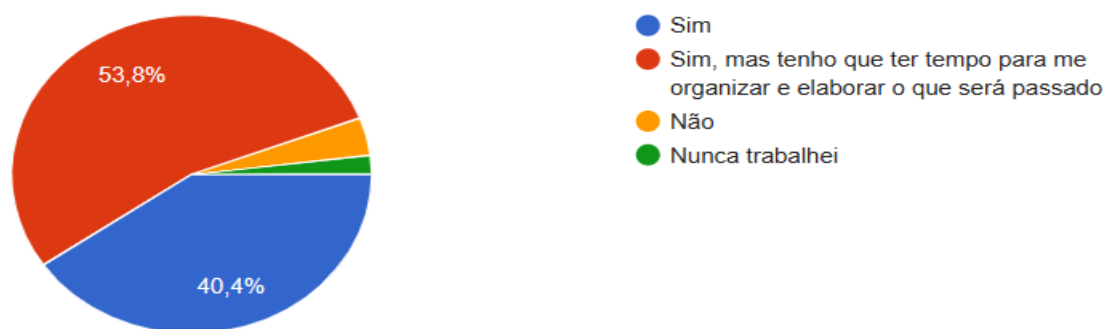
**Fontes:** De própria autoria

Na questão 7 verificamos que muitos alunos utilizam o SIG nas empresas em que trabalham, independente do porte, mas através dos dados coletados da questão 8 é possível analisar que a maioria das empresas não oferecem treinamentos adequados para os seus funcionários e novamente podemos citar Caiçara Junior (2008) e retomar a hipótese deste trabalho que afirma que diversas empresas não têm suporte adequado para a aplicação de um SIG, e não procuram outros recursos para capacitar seus funcionários, pois estão preocupados com gastos financeiros e de tempo.

Na nona questão foi perguntado se os alunos têm ou teriam a capacidade de repassar o conhecimento de diversas atividades que aprenderam para os seus colegas de trabalho, uma vez que é uma prática comum nas empresas, conforme apresentado no gráfico 5, sendo que 53,8% (28 respondentes) responderam que sim, mas teriam que ter um tempo para se organizarem e elaborarem o que seria passado aos colegas, 40,4% (21 respondentes) afirmaram apenas que sim, 3,8% (2 respondentes) não conseguiriam e 1,9% (1 respondente) somente que não, pois

nunca trabalhou como mostra o gráfico 9.

**Gráfico 9** - Capacidade dos alunos de treinar colegas de trabalho (n=52)

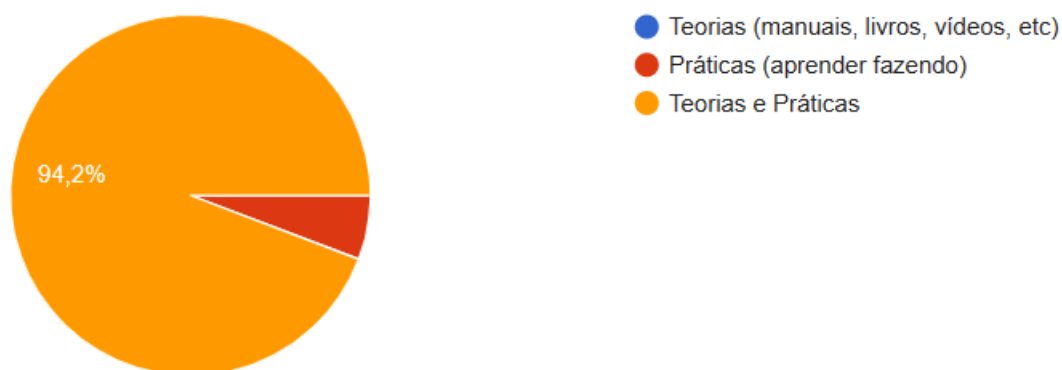


**Fontes:** De própria autoria

Por meio dos dados coletados podemos afirmar que poderia ser essencial as empresas estimularem seus funcionários a desenvolver relacionamentos interpessoais de forma contínua e saudável, uma vez que muitas das necessidades de capacitação são supridas por funcionários já existentes na empresa. Logo, o ambiente, pode promover o fortalecimento de suporte entre a equipe, um bom convívio com todos da empresa, maior produtividade, lucratividade entre outros benefícios que geram melhorias profissionais dos funcionários e redução de tempo para fazerem treinamentos mais qualificados, podendo gerar maior satisfação do colaborador no ambiente de trabalho, visto que, ele se sente motivado em aderir os procedimentos da empresa.

Na décima questão, foi levantado como as empresas poderiam capacitar seus funcionários que usam o SIG, nesta questão havia três alternativas, e 94,2% (49 respondentes) afirmaram que teorias e práticas são melhores formas de capacitar funcionários e 5,8% (3 respondentes) responderam que apenas a prática é o suficiente (gráfico 10).

Isso demonstra que há uma melhor aceitação em capacitações para poder iniciar o uso do SIG de forma mais segura pelo colaborador e assim, melhor ambiente de trabalho e engajamento do novo usuário do SIG.

**Gráfico 10** - Formas de capacitar funcionários (n=52)

**Fonte:** De própria autoria

Com os dados coletados podemos notar que atualmente as pessoas querem das empresas informações suficientes do SIG que irão trabalhar por meio de teorias e práticas. Segundo Biancolino e Riccio (2011), é extremamente vantajoso a empresa buscar formas de capacitar seus funcionários para o cargo que estão sendo designados, com a união de teorias e práticas as empresas transmitem para os seus funcionários mais segurança, credibilidade e confiança, e assim o manuseio de algum SIG se torna rápido e prático.

### 3.1.1 Discussão dos dados

Pelas análises foi possível elaborar cruzamentos de diferentes dados para tentar identificar padrões com as respostas obtidas.

Por esta análise, foi possível verificar que os alunos na faixa etária entre 21 a 30 anos fazem mais utilização do SIG do que pessoas ou mais jovens ou mais velhas que responderam ao questionário. Além disso, a maioria dos respondentes que fazem ou já fizeram uso do SIG em empresas de pequeno porte não tiveram treinamentos adequados e específicos para a utilização desses sistemas, e logo foi possível verificar que há um determinado padrão, pois todos que deram as mesmas respostas afirmam que aprenderam a usar o SIG olhando outra pessoa mexer, o que pode incorrer em erros, como demonstra o quadro 1.

**Quadro 1** – Comparação do porte da empresa com a preparação de capacitar colaboradores

Porte da empresa	Quantidade de alunos	Não tiveram treinamentos específicos	Apreendeu observando
Grande Empresa	7	5	2
Média Empresa	9	5	5
Microempresa	7	4	4
Pequena Empresa	8	6	8
Total	31	20	19

**Fonte:** De própria autoria

No quadro 2 foi apresentado que os alunos que trabalham ou já trabalharam em empresas de micro e médio porte, quase a metade deles tiveram treinamentos adequados, e outra relação é que todos os alunos que trabalharam em empresas de médio porte afirmam que sabem que é um diferencial adquirir conhecimentos para utilizar um SIG, para o mercado de trabalho.

**Quadro 2** - Comparação entre treinamentos e manuseio de SIG

Porte da empresa	Quantidade de alunos	Tiveram treinamentos específicos	Sim, é um diferencial manusear um SIG
Grande Empresa	7	2	4
Média Empresa	9	4	9
Microempresa	7	3	4
Pequena Empresa	8	2	5
Total	31	11	22

**Fonte:** De própria autoria

Outro fato importante é que os alunos que têm mais de 41 anos e que trabalham ou já trabalharam com o SIG há mais de 2 anos estão ou estavam em empresas de médio a grande porte, ou seja, o tempo de utilização de algum sistema é maior em comparação com os alunos da faixa etária de 18 a 20 que são bem mais jovens, mas é notável que muitos alunos entre a idade de 21 a 30 anos também usam o SIG há mais de 2 anos como demonstra o quadro 3.

**Quadro 3** - Relação entre tempo de trabalho com um SIG e idades

Idade	Quantidade de alunos	Tempo de trabalho com o SIG (+2 anos)	Tempo de trabalho com o SIG (2 anos)	Tempo de trabalho com o SIG (1 ano)	Tempo de trabalho com o SIG (6 meses)
De 18 a 20 anos	4	1	1	1	1
De 21 a 30 anos	21	6	4	7	4
De 31 a 40 anos	4	1	0	2	0
De 41 a 50 anos	1	1	0	0	0
Mais de 51 anos	1	1	0	0	0
Total	31	10	5	10	5



**Fonte:** De própria autoria

Há uma notória relação de todos os alunos que aprenderam a manusear um SIG observando outra pessoa mexer com acreditarem que as empresas devem capacitar seus funcionários com teorias e práticas como é apresentado no quadro 4. Outra comparação é que os alunos que responderam que nunca trabalharam com SIG, independente da faixa etária, alegam que as empresas que trabalham ou já trabalharam não oferecem nenhum treinamento para o uso de algum SIG, também acreditam que as empresas devem capacitar seus funcionários com teorias e práticas.

**Quadro 4** - Relação entre aprender a manusear um SIG com a melhor forma de capacitação

Trabalha ou já trabalhou com SIG	Quantidade de alunos	Aprenderam a manusear um SIG observando o outro mexer	Formas de capacitar os colaboradores (Teorias e práticas)
Sim	31	16	16
Não	21	0	21
Total	52		

**Fonte:** De própria autoria

Isto reforça que a capacitação prévia ao uso de um sistema gera ganhos que muitas vezes não são mensuráveis, mas que podem resultar na eficiência do uso do SIG e melhorar o desempenho operacional dos processos. Sabe-se que o investimento, apesar de ser dispendioso, demonstrou neste trabalho, ser necessário, uma vez que pode gerar menos erros no uso do SIG. E os que já trabalharam com o SIG reconhecem a importância do treinamento, e o que pode significar resultados positivos para empresa, independentemente do seu porte.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar a revisão bibliográfica para este trabalho de pesquisa constatou-se que a capacitação profissional demonstra grande importância e que é necessário as empresas conhecerem os SIG's que estão aplicando em seus negócios e a importância de disporem treinamentos e cursos para preparar seus funcionários a executar suas tarefas com eficiência, e por isso, é relevante aprofundar sobre este assunto.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo de levantar e analisar o uso e capacitação do Sistema Integrado de Gestão pelos acadêmicos da Fatec Indaiatuba em seus serviços, e com a elaboração deste trabalho, averiguou-se que o objetivo foi atingido por meio do estudo de caso, pois confirmou a hipótese.

O trabalho partiu da hipótese de que há muitos desafios que as empresas enfrentam ao capacitar os funcionários para uma nova atividade, pois várias empresas não oferecem suporte adequado para a aplicação de um sistema de gestão integrado, por motivos diversos como: por não estudarem a ferramenta, falta de comprometimento dos colaboradores, ignorarem a existência do suporte, entre outros motivos que podem gerar prejuízos para as empresas e funcionários. Com os dados obtidos pode-se confirmar que a hipótese estava correta, e o problema evidenciado no começo deste trabalho teve respostas e possíveis soluções para minimizá-lo, visto que, os usuários buscam capacitação para gerar resultados eficientes no ambiente de trabalho, e se sentem seguros e assistidos por meio de treinamentos prévios. Sendo assim, podemos afirmar que a aprendizagem observando o outro pode incorrer em erros de interpretação quanto ao uso do sistema, podendo gerar redução de desempenho, o que não é desejável nem pelo usuário e nem pela empresa.

O presente trabalho confirma que capacitações prévias ao uso de um sistema é desejável pelo colaborador e isso pode padronizar processos, e atestar futuramente, na qualidade, gerando um diferencial competitivo empresarial e conquistar o mercado cada vez mais exigente, permitindo então, os sistemas integrados de gestão auxiliarem as organizações a tomarem decisões de forma rápida e eficaz.

Diante da metodologia proposta percebe-se dificuldades no trabalho, pois poderia ter tido uma maior quantidade de alunos envolvidos, visto que, no turno vespertino do curso superior de Gestão Empresarial estão matriculados 161 alunos e apenas 52 alunos se envolveram no trabalho. Logo, para os alunos que se interessarem por capacitação profissional

principalmente em SIG é de suma importância a continuação deste trabalho, pois poderá ser verificado quais melhores técnicas de treinamento de maior aceitação do usuário, e com isto será possível ter uma amostra maior de pessoas envolvidas e mais soluções que garantem o bem-estar das pessoas que querem ingressar nas empresas que utilizam algum SIG.

## REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge Luís Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, p. 168-184, 2007.

BIANCOLINO, César Augusto; RICCIO, Edson Luiz. Inovação, gerenciamento por competências e o valor de uso dos sistemas ERP em sua fase de pós-implementação. **Revista de Administração e Inovação**, vol. 8, n. 2, p. 164-189, 2011.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **Reflexões sobre como fazer trabalho de campo**, Sociedade e Cultura, UFG – Universidade Federal de Goiás, Goiânia, vol. 10, n. 1, p. 11-27, jan./jun. 2007.

BOAVENTURA, Mateus. Como a capacitação profissional pode acelerar sua carreira? **Acelerador de carreiras**, 2021. Disponível em: <<https://aceleradordecarreiras.com.br/capacitacao-profissional/>>. Acesso em: 22 out. 2023.

CAIÇARA JUNIOR, Cicero. **Sistemas integrados de gestão – ERP: uma abordagem gerencial**. 3. ed. Curitiba: Ibplex, 2008.

CHAIB, Erick Brizon D'Angelo. **Proposta para implementação de sistema de gestão integrada de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho em empresas de pequeno e médio porte: um estudo de caso da indústria metal-mecânica**. 2005. Monografia (Mestrado em ciências em planejamento energético) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael Rosa Pereira; RIBEIRO, Elisa Antônia. A técnica do questionário na pesquisa educacional. Araxá; **Revista Evidência**, v. 7, n. 7, p. 252-266, 2012.

CÔRTEZ, Pedro Luiz; LEMOS, Mauro Tadeu Silveira. Aspectos comportamentais na implantação de sistemas integrados de gestão–ERP. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, n. 1, p. 83-89, jan./mar. 2009.

FERNANDES, Jonathan Lucas Schwambach et al. Etapas necessárias para a implantação de um sistema de gestão integrado. Santa Maria: **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 8, n. 1, p. 60-72, 2015.

GOMES, Cristiane Alexandra Lopes; VANALLE, Rosângela M. Aspectos Críticos para a implementação de sistemas ERP. **Anais do V Encontro de Mestrados e I Encontro de Doutorandos em Engenharia**, Piracicaba: Universidade metodista de Piracicaba, v. 1, p. 85-92, 2001.

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; GODOY, Solange Cervinho Bicalho; ASSIS, Driely Suzy Soares. Capacitação profissional: a opção pela telenfermagem. **Revista Docência do Ensino Superior**, v. 3, p. 62-69, 2013.

MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisa no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 9-18, 2008.

MOREIRA, Lílian Barros; SANTANA, Andressa Aparecida; MIRANDA, Adélio Renê Almeida. Os Impactos da Implementação do SAP R/3 em uma Empresa do Setor de Laticínios. **Revista Ciências Administrativas**, v. 18, n. 1, p. 217-241, jan./jun. 2012.

OLSEN, Wendy. **Coleta de dados: debates e métodos fundamentais em pesquisa social**. 1. ed. Porto Alegre: Penso, 2015.

PADILHA, Thais Cássia Cabral; MARINS, Fernando Augusto Silva. Sistemas ERP: características, custos e tendências. **Production**, v. 15, p. 102-113, 2005.

RIBEIRO NETO, João Batista M; TAVARES, José da Cunha; HOFFMANN, Silvana Carvalho. **Sistemas de gestão integrados: qualidade, meio ambiente, responsabilidade social, segurança e saúde no trabalho**. 5. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

RODRIGUES, Rondinélcio Ferreira; CARMO, Carlos Roberto Souza; MARTINS, Vidigal Fernandes. **Auditoria de sistemas de informática nas empresas modernas**. Revista Científica Linkania Master, 6. ed. v. 1, n. 6, 2013.

RUZZARIN, Ricardo; AMARAL, Augusto Prates; SIMIONOVSKI, Marcelo. **Sistema Integrado de Gestão de Pessoas com base em competência**. 1ª ed. Porto Alegre: Age, 2006.

SOARES, Michelle Beltrão; MACHADO, Laêda Bezerra. Coleta de dados em ambientes virtuais: uma possibilidade para as pesquisas em educação. **Revista Lumen**, Recife, v. 1, n. 28, p. 9-27, jan./jun. 2019.

SOUZA, César Alexandre; ZWICKER, Ronaldo. Ciclo de vida dos sistemas ERP. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, 1º trimestre. Caderno, v.1, pág.2-14, 2000.

SOUZA, César Alexandre de; ZWICKER, Ronaldo. Capacidades e atores na gestão de sistemas ERP: um estudo exploratório entre usuários corporativos do ERP da SAP. **JISTEM- Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 4, p. 197-215, 2007.

SURVEYMONKEY. Calculadora de tamanho da amostra. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>>. Acesso em: 23 out. 2023.

TAQUETTE, Stella R.; BORGES, Luciana. **Pesquisa qualitativa para todos**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2021.

TURCATO, Augusto. O que é Omie e como ela ajuda pequenas e médias empresas? **Piperun**, 2022. Disponível em: < <https://crmpiperun.com/blog/omie/>>. Acesso em: 05 mar. 2023.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SoCERJ**, v. 20, n. 5, p. 383-386, set./out. 2007.