INTERFACE TECNOLÓGICA

O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO AMBIENTE EMPRESARIAL:
enfoque sobre os benefícios alcançados

THE USE OF INFORMATION SYSTEMS IN THE BUSINESS ENVIRONMENT:
focus on the benefits achieved

Jaqueline Castro Martins – jaquelinecastromartins@outlook.com
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga – Taquaritinga – São Paulo – Brasil

Ronaldo Ribeiro de Campos – ronaldo.campos@fatectq.edu.br
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga – Taquaritinga – São Paulo – Brasil

DOI: 10.31510/infa.v18i1.1136
Data de submissão: 16/04/2021
Data do aceite: 09/07/2021
Data da publicação: 30/07/2021

RESUMO

O presente trabalho apresenta um estudo voltado para o uso da tecnologia da informação no ambiente empresarial com enfoque em sistemas de informação, uma vez que muitas empresas investem nesse tipo de sistema para alcançar melhores resultados. O trabalho tem como objetivo apresentar os benefícios que o uso da tecnologia de informação, incorporados aos ambientes dos sistemas de informação proporcionam para as empresas. As metodologias utilizadas para a realização do estudo basearam-se na pesquisa Bibliográfica, realizada por meio de livros, sites e periódicos disponibilizados eletronicamente, juntamente com a aplicação técnica do levantamento de dados. Foram selecionados cinquenta (50) artigos sobre sistemas de informação adotados em diversas áreas das organizações. Após uma análise para localização dos benefícios descritos, os resultados apontam para uma coerência entre os benefícios indicados pela literatura sobre o assunto e aqueles encontrados nas implantações feitas pelas organizações, destacando-se as questões de um melhor fluxo de informação e processo de tomada de decisão.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Sistemas de Informação. Benefícios.

ABSTRACT

The present work presents a study focused on the use of information technology in the business environment with a focus on information systems, since many companies invest in this type of system to achieve better results. The work aims to present the benefits that the use of information technology, incorporated into the environments of information systems provide for companies. The methodologies used to carry out the study were based on Bibliographic research, carried out through books, websites and periodicals made available electronically,

together with the technical application of data collection. Fifty (50) articles on information systems adopted in different areas of the organizations were selected. After an analysis to locate the described benefits, the results point to a coherence between the benefits indicated by the literature on the subject and those found in the implementations made by the organizations, highlighting the issues of a better information flow and decision-making process.

Keywords: Information Technology. Information Systems. Benefits.

1 INTRODUÇÃO

Entre os avanços e mudanças que a globalização trouxe, um dos mais importantes foi a tecnologia. As mudanças ocorreram gradativamente, e num determinado momento todos estavam conectados. Devido ao acúmulo de informação que era disseminada em milésimos de segundos a tecnologia e os sistemas de informação passaram a ser cada vez mais demandados.

A tecnologia se expandiu geograficamente e obteve alcance global. Nas empresas não foi diferente, pois a atividade braçal desenvolvida por um trabalhador, o qual demorava horas, dias e meses para se realizar, a máquina realiza agora em minutos.

Com a evolução tecnológica, cada vez mais as informações organizacionais e o fluxo de informação entre os principais atores dos negócios foram sendo computadorizados. Para acompanhar a demanda do mercado, muitas empresas começaram a abandonar sua maneira de trabalho tradicional sem uso de tecnologia e começaram a se adaptar com o que o mercado fornecia. Então começaram a investir cada vez mais em sistemas de informação capazes de auxiliarem em resultados positivos dentro da organização. Sendo assim, as organizações obtiveram melhorias nas tomadas de decisões, aperfeiçoamento no desempenho e vantagens competitivas.

É notável atualmente a presença da tecnologia no cotidiano das pessoas, estamos todos conectados. O acesso rápido as informações só são garantidas devido à expansão tecnológica. Nesse contexto, torna-se importante destacar quais são os principais benefícios que um sistema de informação pode trazer ao ser usado dentro de uma organização.

Este estudo tem então como objetivo realizar um levantamento em artigos relacionados ao uso do sistema de informação em diferentes áreas para determinar quais foram os benefícios encontrados pelas organizações a partir do uso do sistema.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Revolução da Web

Turban et. al. (2010) enfatiza que na última década testemunhamos uma das revoluções tecnológicas mais importantes da era moderna, que além de estar mudando a maneira como trabalhamos, estudamos e conduzimos nossas vidas, está fazendo isso mais rapidamente que qualquer outra revolução. A Web é facilitada por tecnologias de informação e está em constante transformação, ela trouxe impactos de alcance muito maior até mesmo que a revolução industrial.

Rezende e Abreu (2010) informam que a Teoria Geral de Sistemas, começou a ser estudada desde 1950 pelo biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy, que abordava questões científicas e empíricas ou pragmáticas dos sistemas.

Laudon e Laudon (2007, p. 9) afirmam que:

> O sistema de informação pode ser definido tecnicamente um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Rainer Jr e Cegielski (2011) destacam por que os Sistemas de Informação (S.I) são importantes para todos e mostram também por que eles fazem parte da vida de todas as pessoas. Por exemplo, o que fazer on-line? A resposta para essa pergunta será fácil, porém são muitas as alternativas, como por exemplo: Matricular-se em turmas, ter aulas on-line, e não apenas aulas presenciais nas universidades, acessar o seu banco, pagar suas contas, procurar, comprar e vender produtos, tanto de empresas quanto de pessoas, vender suas próprias coisas, fazer viagens e reservas e por último, mas não menos importante, procurar empregos e enviar currículos.

Laudon e Laudon (2007) acreditam que um dos motivos que levaram as empresas a investirem em sistemas e tecnologias de informação (T.I), foi em razão de que se tornaram imprescindíveis à prática de negócios.

Para Batista (2006) e Sprague Jr e Watson (1991) a tecnologia computacional está sendo desenvolvida em muitas áreas e os S.I são usados como ferramentas que auxiliam no processo decisório de toda e qualquer organização, para a tomada de decisão.

De acordo com Cruz (2009) exatamente na década de 70, as empresas começaram a investir em uma forma para agilizar o trabalho por meio de uma tecnologia que parecia muito promissora, os computadores. Essas máquinas foram sendo compradas por empresas que podiam arcar com os altos investimentos que essa tecnologia exigia. As empresas na verdade alugavam os computadores de empresas fabricantes que estavam "loucas" para vencer a concorrência da época. Assim deu-se início à inserção dos S.I e da T.I no mercado.

Para Cruz (2009) há quatro fases da utilização da T.I, são elas: Processamento de dados, S.I, Informações estratégicas e T.I. Em 2000 diziam que vivíamos na era da globalização e que o símbolo da ideia do mundo sem fronteira, era a rede mundial de computadores, ou seja, a internet.

Segundo Laudon e Laudon (2007), em 2005 o crescimento da informação digital estava em 5 *exabytes* (EB), o que equivalia a 37 mil bibliotecas do congresso Norte-Americano. Essa é, enfim, uma nova maneira de fazer negócios e ela afetará a carreira em grande escala, afinal, mudanças no ambiente de trabalho são sempre acompanhadas por mudanças nas organizações e nas profissões. Independentemente da área que se está estudando, o modo de trabalhar, o próprio local de trabalho e remuneração serão afetados pelos sistemas de informação empresariais.

Rainer Jr e Cegielski (2011) enfatizam que recentemente surgiu uma plataforma global baseada na web, esta plataforma atravessa o mundo e é melhor representada pela internet e as funcionalidades da *World Wide Web* (WWW), considerada a grande teia mundial. Essa que permite pessoas conectadas, comunicando-se, competindo, realizando processamentos computacionais e colaborando entre si a qualquer hora, em qualquer lugar e a todo instante.

Pacheco Filho e Kruger (2015) escrevem que a microinformática nasceu nos Estados Unidos em 1974, mas só começou a se proliferar no Brasil em 1980. Mais tarde nos anos de 1990 chegaria a internet, somente no final da década de 90 e início da década seguinte é que a microinformática associada à internet viria se popularizar de fato, trazendo com grande inserção as empresas para o mundo digital.

2.2 Evolução da tecnologia da informação no ambiente empresarial

Em constante mudança, a Tecnologia da Informação sofreu e vem sofrendo grandes alterações, assim como o ambiente empresarial. Até metade da década de 1950, as empresas administravam todas as suas informações em registros impressos, e o papel era a principal forma de registro e distribuição das informações.

Rezende e Abreu (2010) indicam que os conceitos de empresa e de sistemas já existem há muito tempo. Esses conceitos estão representados nestas aplicações conceituais históricas:

4.000 a.C, Jacó e Labão tinham controle quantitativo de criação e de comercialização de ovelhas, caracterizando um sistema e, consequentemente uma empresa;

Assim, os sistemas foram evoluindo até a chegada do século XVIII, quando outros tipos de sistemas marcaram a época:

1890 - Taylor com estudos sobre administração científica e os processos administrativos;

1910 - Weber com estudos sobre o sistema de burocracia empresarial;

De acordo com Laudon e Laudon (2007) durante os últimos 50 anos, cada vez mais as informações organizacionais e o fluxo de informação entre os principais atores dos negócios foram computadorizados. Investir em tecnologia da informação é a maneira que as empresas têm para administrar e monitorar funções de produção internas e funções externas, como: Bolsa de valores, investimentos, estoque de fornecedores, dados de outras organizações, dentre outras.

> No entanto logo após nas décadas de 70 e 80 a tecnologia de informação era considerada por muitos executivos como um mal necessário, referindo-se ao alto custo sem, no entanto, obter-se um retorno imediato, e os investimentos nessa área passaram a ser questionados. Entretanto, no final do século XX a tecnologia da informação se transformou em uma ferramenta fundamental para qualquer organização, pois com o uso das tecnologias disponíveis facilmente eram observados e gerenciados os processos. Assim tecnologia da informação ganha status de necessidade. (TONI, 2021, p. 01).

Segundo Bellotto (2004), o advento da tecnologia propiciou que os esforços físicos fossem substituídos por softwares específicos capazes de extrair dados, transformando-os em conhecimentos e estes em informações. A partir desta nova era do conhecimento, a informação começou a fluir com uma velocidade muito superior aos controles físicos, derivando-se novas formas de controlar, armazenar e disponibilizar informações para a tomada de decisões.

2.3 Sistemas de Informação que influenciaram o ambiente empresarial

"[...] existem diferentes interesses, especializações e níveis dentro de uma organização, existem também diferentes tipos de sistema. Nenhum sistema isolado consegue fornecer todas as informações de que uma organização necessita." (Laudon e Laudon, 2007, p. 41-42).

Um sistema de informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa e que proporcionam a sustentação administrativa, visando à otimização dos resultados esperados. Os sistemas de informação devem ser analisados e/ou desenvolvidos dentro de perspectiva sociotécnica, em que tecnologia e organização devem ser ajustadas e que obtenha uma harmonização perfeita entre dois domínios, gerando um terceiro estado organizacional conjunto. (REZENDE, 2001).

2.3.1 Sistemas Integrados

Uma empresa é formada por vários departamentos, que juntos tendem alcançar melhores resultados. Contudo, com um grande volume de informação haverá dificuldades em monitorar, filtrar e analisar, e assim transformá-las em informações eficiente para a empresa. Neste caso, entra os sistemas integrados, onde o objetivo é garantir que todas as informações da empresa estejam disponíveis de forma fácil e eficiente, para todos os departamentos, áreas e funcionários e assim provendo a interação de todos os departamentos empresariais.

Para melhor compreensão sobre sistemas integrados, foram realizadas pesquisas de alguns sistemas mais usados no meio organizacional. Após uma análise foram escolhidos dois desses sistemas, sendo o ERP (*Enterprise Resource Planning*) que representa a integração de diferentes tipos específicos de sistema e o CRM (*Customer Relationship Management*) como um sistema aplicado à uma determinada área ou departamento da organização.

- ***Enterprise Resource Planning* (ERP)**

O ERP é um sistema de informação adquirido na forma de pacotes comerciais de software que permite a integração entre dados dos sistemas de informações transacionais e dos processos de negócios de uma organização. (CAIÇARA JUNIOR, 2008). Conforme apresentado na Ilustração 1, sistema ERP integra vários departamentos, sendo eles: Produção,

estoque, serviço, recursos humanos, compras, vendas, entre outros.

Ilustração 1-Exemplo de sistema de planejamento de recursos empresariais.



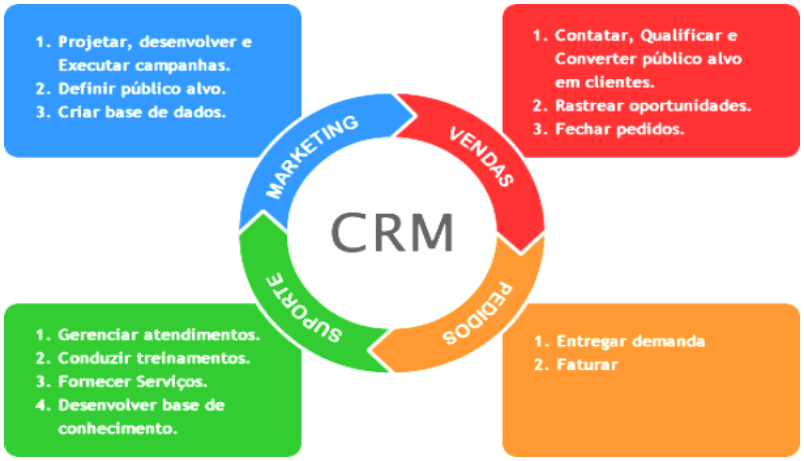
Fonte: Patel (2020).

A integração entre sistemas tem impacto na organização como um todo. Como exemplo de aplicação dos diferentes sistemas que integram o ERP, foi escolhido o sistema CRM.

- ***Customer Relationship Management* (CRM)**

Os sistemas de gerenciamento do relacionamento com o cliente têm ajudado muito as empresas, para Laudon e Laudon (2007), os sistemas de CRM fornecem diversas informações para coordenar todos os processos de negócios que lidam com o cliente. Ajudam as empresas a identificar em diversos aspectos o que deve atrair e reter os clientes mais lucrativos, assim prestando melhores serviços de qualidade aos clientes atuais, e aumentando as vendas, conforme mostra na Ilustração 2.

Ilustração 2- Exemplo de sistema de gerenciamento do relacionamento com o cliente.



Fonte: Trevisan (2017).

2.4 A importância de um sistema de informação no ambiente empresarial

De acordo com Oliveira (2008) e Stair (2002) o aprendizado em Sistemas de Informações ajuda tanto em termos pessoais como profissionais e com seu entendimento, ajuda também as empresas. Um Sistema de Informação eficiente pode ter um grande impacto na estratégia corporativa e no sucesso da empresa. Esse impacto pode beneficiar a empresa, os clientes e/ ou usuários e qualquer indivíduo ou grupo que interagir com tais sistemas.

Entretanto, Stair (2002) cunhou que, a finalidade principal de um sistema de informação é a de ajudar a organização a atingir seus objetivos, proporcionando aos administradores uma visão de como controlar, organizar e planejar com eficiência e eficácia monitorando o planejamento estratégico e consequentemente melhorando os resultados.

Contudo, em diversas bibliografias pode-se encontrar benefícios semelhantes. Autores diferentes descrevem os mesmos benefícios conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1 - Benefícios com Sistema de Informação apontados pela literatura

BENÉFICIOS	AUTOR
Melhoria e suporte na tomada de decisão.	Oliveira (2008); Rezende (2009)
Redução de custos.	Oliveira (2008); Rezende (2009)
Carga de trabalho reduzida.	Oliveira (2008); Rezende (2009)

Controle as operações.	Oliveira (2008); Rezende (2009)
Melhor serviços; Melhoria na produtividade.	Oliveira (2008); Rezende (2009)
Mais precisão nas informações; Melhoria no acesso as informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápido.	Oliveira (2008); Rezende (2009)

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As metodologias utilizadas para a realização do estudo foram a pesquisa Bibliográfica, realizada por meio de livros, sites e periódicos disponibilizados eletronicamente que ofereceram base para a elaboração do referencial teórico e as ferramentas de pesquisa na web foram também a base para o levantamento de dados, que selecionou um total de cinquenta artigos de diversas áreas organizacionais.

De acordo com Cervo et al. (2007) a pesquisa bibliográfica é realizada para explicar um problema a partir de referências teóricas, essas que são publicadas em livros, artigos, dissertações e teses.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Análises dos benefícios ao usar um sistema de informação: Comparando bibliografias com artigos dos últimos 10 anos.

Para dar ênfase ao trabalho foram feitas pesquisas utilizando duas fontes de artigos, a primeira foi o Google Acadêmico e a segundo a plataforma Scielo. Em ambas as fontes foi utilizado o termo “sistemas de informação no ambiente empresarial” e o período dos artigos ficou entre os anos de 2010 e 2020.

Os resultados das buscas indicaram como retorno um total de cinquenta (50) artigos de diversas áreas para serem analisados. A verificação do texto dos artigos permitiu realizar uma separação dos que foram realmente úteis para o levantamento, restando treze (13) dos artigos que traziam em sua abordagem os benefícios que um sistema de informação traz em sua implantação. Dentre estes artigos foram destacadas ainda as áreas nas quais os benefícios foram alcançados: Gestão Ambiental, Empresarial, Industrial, Saúde, Tecnológica e Têxtil.

Foram descartados trinta e sete (37) artigos pois não apresentavam em seu texto indicações de benefícios da implantação. Embora não tenham atendido aos parâmetros dessa pesquisa, observou-se indicações de outros aspectos tais como a dificuldade em implementar os sistemas de informação e resistência à mudança por parte dos funcionários. Tal fato permite que, no futuro, outras pesquisas possam ser feitas abordando essas características como ponto de partida.

Cada organização tem uma maneira de atuar, agem da forma que pensam ser o melhor para si. Diante disso, a seguir será apresentado o Quadro 2, indicando os benefícios encontrados nos treze (13) artigos e as respectivas áreas da organização onde se destacaram.

Quadro 2 - Benefícios indicados nos artigos e áreas organizacionais de destaque

ÁREA	ARTIGO	BENEFÍCIOS
GESTÃO AMBIENTAL	**Fiorini & Jabbour (2014)**	Apoio a Gestão Ambiental através da realização de procedimentos. Armazenamento de documentos. Auxilia no desenvolvimento de planilha. Apoiam a tomada de decisão. Comunicação com Stakeholders
EMPRESARIAL	Lunardi, Dolci & Maçada (2010)	Aumento da competitividade Realizar suas atividades com maior segurança Melhorar o atendimento aos clientes Produtividade.
	Andreasi & Gambarato (2010)	Melhoria no fluxo de informação Informações mais rápidas Informações confiáveis e com segurança Redução do custo de mão de obra Controle de qualidade
INDUSTRIAL	Oliveira & Hatekeyama (2012)	Melhor integração dos processos Padronização Informações em tempo real Maior eficiência e flexibilidade
SAÚDE	Perez & Zwicker (2010)	Visibilidade Facilidade de uso Otimização de espaço Praticidade

		Clareza
TECNOLÓGICO	Souza, Vasconcelos, Tavares, Carvalho & Guimarães (2013)	Ampliação na produtividade Melhorias na qualidade e flexibilidade das informações Melhorias na integração com os Stakeholders
TÊXTIL	Hekis, Moura, Souza, Valentim (2013)	Melhoria na tomada de decisão Melhoria na otimização

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Ao observarmos o Quadro 2 podemos reconhecer que alguns dos benefícios foram encontrados em diferentes áreas. O Quadro 3 destaca tais benefícios e as áreas em que estiveram presentes.

Quadro 3 - Benefícios comuns em diferentes áreas

BENEFÍCIOS	ÁREAS
Informações em tempo real	Empresarial e Industrial
Melhoria do fluxo de informação	Empresarial, Industrial e Tecnológico
Comunicação com Stakeholders	Gestão Ambiental e Tecnológico
Melhoria na tomada de decisão	Tecnológico e Têxtil

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Após a análise total da pesquisa bibliográfica, foi possível notar que os benefícios encontrados diante dos artigos apresentados estão de acordo com o levantamento indicado na literatura. Pode-se perceber que alguns dos benefícios encontrados estão se destacando em outras áreas, tais como: Empresarial, Industrial, Tecnológica, Gestão Ambiental e Têxtil. Entretanto percebe-se também que os benefícios se mantiveram no decorrer dos anos, pois artigos com anos diferentes ainda assim obtiveram os mesmos resultados e com eles os mesmos benefícios. Todavia destaca-se que a melhoria do fluxo de informação se sobressaiu em diversas áreas.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho apresentou um estudo voltado para o uso da tecnologia da informação no ambiente empresarial com enfoque em sistemas de informação. Foram

conceituados os temas: Evolução da Tecnologia da informação no ambiente empresarial, sistemas de Informação que influenciaram o ambiente empresarial, sistemas Integrados, ERP, CRM e a importância de um sistema de informação no ambiente empresarial, cada um deles para somar na composição do trabalho.

Foram analisados 50 artigos de diversas áreas para a elaboração deste trabalho, após a análise dos dados coletados neste levantamento, foram identificados os benefícios e desafios que a implantação de um sistema de informação traz.

A análise dos Resultados apresenta as áreas em que os artigos se destacaram, sendo elas: Gestão Ambiental, Empresarial, Industrial, Saúde, Tecnológica e Têxtil.

Contudo, pode-se considerar que os benefícios encontrados diante dos artigos apresentados estão de acordo com o levantamento de dados. Os benefícios se mantiveram ao decorrer dos anos e se destacam em áreas de atuação diferente.

Como exposto neste trabalho, pode-se concluir que os sistemas de informação oferecem inúmeros benefícios para uma organização, sejam eles para melhorar o fluxo de informação, as tomadas decisões, controle de qualidade, ou ampliar a produtividade. Entretanto uma boa implantação é fundamental para ter o alcance de resultados positivos. Cada organização tem sua maneira de trabalhar e necessidades variadas, cabe a cada uma delas encontrar uma abordagem adequada e assim implantar um sistema que atende as suas reais necessidades.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação:** o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento, São Paulo: Saraiva 2006.

BELLOTTO, H.L. **O arquivista na sociedade contemporânea.** 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2004.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de Gestão ERP:** Uma abordagem gerencial. São Paulo: Ibpex, 2008.

CERVO, Amado Luiz, et. al. **Metodologia científica.** 6. Ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações & métodos:** estudo integrado das novas tecnologias de informação. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. **Sistemas de informações gerenciais.** 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de P.R. **Sistemas de informações gerenciais.** 12 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PACHECO FILHO, José Gomes; KRUGER, Samuel. **E-Social:** Modernidade na prestação de informações ao governo federal. São Paulo: Atlas, 2015.

PATEL, Neil. **ERP:** O que é e por que sua empresa precisa desse sistema. Blog: Neil Patel. 2020. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/erp-o-que-e/>. Acesso em: 05 dez. 2020.

RAINER JR, R. Kelly; CEGIELSKI, Casey G. **Introdução a sistemas de informação:** Apoiando e transformando negócios na era da mobilidade. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

REZENDE, D. A; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SPRAGUE JR, Ralph H; WATSON, Hugh J. **Sistema de apoio à decisão:** colocando a teoria em prática. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

STAIR, Ralph M. REYNOLDS, George W. **Princípios de Sistema de Informação:** uma abordagem gerencial. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

TONI, José Alexandre de. **A evolução dos Sistemas de Informação.** Disponível em: <http://www.e-combr.com.br/artigos/19-a-evolucao-dos-sistemas-de-informacao.html>. Acesso em: 05 abr. 2021.

TREVISAN, Nanci Maziero. **Gestão de Stakeholders:** Relacionamento com consumidores, clientes, fornecedores e cadeia produtiva. Disponível em: <https://www.slideshare.net/nancimaziero/gestodestakeholdersconsumidores>. Acesso em: 18 jan. 2020.

TURBAN, Efraim et. al. **Tecnologia da informação para a gestão.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.