

FACULDADE SÃO LUIS DE FRANÇA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DACYNAN SOUZA DE OLIVEIRA SANTOS

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO DA
EMPRESA ESCOLA SÃO JOSÉ EM 2011-1

ARACAJU
2011

DACYNAN SOUZA DE OLIVEIRA SANTOS

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO DA
EMPRESA ESCOLA SÃO JOSÉ EM 2011-1**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas da Faculdade São Luis de França como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

Orientador: Prof. M.Sc. Andréa Ribeiro

**ARACAJU
2011**

DACYNAN SOUZA DE OLIVEIRA SANTOS

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: O CASO DA
EMPRESA ESCOLA SÃO JOSÉ EM 2011-1**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas da Faculdade São Luis de França como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

Aprovada em ____ / ____ / ____.

Banca Examinadora

Professora Andréa Ribeiro

Orientadora

Andréa Ribeiro

Coordenadora de Administração

Dedico este trabalho ao
meu filho Cauã Felipe.

AGRADECIMENTOS

À deus por ter me dado saúde, força e sabedoria para concluir mais essa conquista.

Aos meus pais e avós por terem acreditado em mim e ajudado a realizar mais um sonho.

A minha orientadora Andréa Ribeiro pela compreensão e paciência, na orientação deste trabalho.

As minhas amigas Girlaine, Roberta e Marta pelo apoio nas horas difíceis, pelos momentos felizes que passamos juntas e por me ajudarem direta e indiretamente na execução deste trabalho.

Ao meu esposo Cleziston por passar madrugadas em claro comigo na efetuação deste trabalho e ao meu filho Cauã que é minha motivação para continuar lutando.

“Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito...Não somos o que deveríamos ser, não somos o que iremos ser, mas graças a Deus somos o que éramos”.

Martin Luther King

RESUMO

Esse trabalho discorre sobre a utilização dos sistemas de TI (tecnologia da informação) na Escola São José, especializada na educação básica nos níveis de ensino maternal, infantil e fundamental. Para efetuação desse trabalho foi feita uma pesquisa baseada na observação participante. Onde o pesquisador esteve no ambiente estudado durante um determinado período para identificar pontos de solução do problema e objetivos propostos. No decorrer do trabalho foram abordados os instrumentos de TI na Escola São José e a tecnologia de informação como vantagem competitiva. A pesquisa identificou pontos fracos da empresa no que diz respeito à tecnologia, podendo obter melhorias através da implantação dos sistemas de tecnologia.

Palavras-chave: Tecnologia da informação, sistema de informação, desenvolvimento organizacional.

ABSTRACT

This paper discusses the use of IT systems (information technology) in the St. Joseph School, specializing in basic education levels of maternal education, infant and fundamental. For effecting this work a study was made based on participant observation. Where the researcher was studying the environment for a certain period to identify issues and problem-solving goals. Throughout his work addressed the IT tools in the St. Joseph School and information technology for competitive advantage. The research identified weaknesses of the company with regard to technology, improvements can be obtained through the implementation of technology systems.

Key words: Information technology, information systems, organizational development.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema.....	10
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo geral.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Justificativa.....	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 A utilização do sistema TI na Escola São José.....	12
2.2 Os instrumento de TI na Escola São José.....	13
2.3 Tecnologia de Informação como vantagem competitiva.....	15
3. TRAJETÓRIA DA EMPRESA	17
3.1 Análise da organização.....	17
3.1.1. Missão, Visão, Valores, Estratégias Organizacionais.....	17
3.1.2 Análise Swot.....	18
3.1.3 Identificação do seguimento de mercado da empresa.....	19
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia de informação esta redefinindo os fundamentos dos negócios. Atendimento ao cliente, operações, estratégias de produto e de marketing e distribuição dependem muito, ou às vezes até totalmente, dos SI. A tecnologia da informação e seus custos passaram a fazer parte integrante do dia-a-dia das empresas. (O'BRIEN, 2003)

Nos dias atuais a Tecnologia da Informação está presente em praticamente quase todas as empresas. Com o uso da TI é possível fazer uma interconexão em todas as áreas e todos os setores da organização, tornado os processos mais rápidos, eficientes e eficazes.

A Tecnologia da Informação abriu novas oportunidades para as empresas. Hoje ela está mais alinhada com o planejamento estratégico e é um importante fator competitivo, devido ao seu bom uso, muitas empresas conseguiram se destacar e atingir um grande nível de aproveitamento de seus recursos, além de tornarem-se competitivas e mais flexíveis diante de mudanças do mercado, isto graças aos diversos sistemas de informação disponíveis atualmente que ao longo das décadas foram se aperfeiçoando, com isso as empresas podem coordenar em conjunto com clientes e fornecedores as suas atividades auxiliando a alta gerência e focando em três pontos-chave: qualidade, custo e rapidez.

“O papel estratégico dos sistemas e informação envolve utilizar tecnologia de informação para desenvolver produtos, serviços e capacidades que confirmam a uma empresa vantagens estratégica sobre as forças competitivas que ela enfrenta no mercado mundial” (O'BRIEN, 2003)

O uso dos novos sistemas informatizados tem facilitado muito o desenvolvimento e desempenho organizacional no setor empresarial, porém para que isso aconteça é necessária uma equipe de pessoas capacitadas e empenhadas na utilização de novos sistemas. Caso não haja essa mão de obra qualificada, somente a informática não é capaz de alcançar os objetivos desejados.

A falta da utilização dos recursos tecnológicos na Escola São José há uma redução de lucros, pois haverá necessidade da contratação de um maior número de funcionários para exercer as funções no setor organizacional, haverá também um acúmulo maior de funções a serem resolvidas com mais tempo. Sem acompanhar as novas tecnologias as empresas não avançam e ficam defasadas, no que diz respeito à utilização tecnológica com o objetivo de desenvolver a empresa, para permanecer no mercado competitivo.

Para efetuação desse trabalho foi feita uma pesquisa baseada na observação participante. Onde o pesquisador esteve no ambiente estudado durante um determinado período para identificar pontos de solução do problema e objetivos propostos.

1.1 PROBLEMA

Como já foi citado os recursos tecnológicos são muito úteis para os processos administrativos das empresas, principalmente no auxílio das tarefas no dia-a-dia da secretária.

De acordo com os dados retirados da empresa, ela tem dificuldades no seu desenvolvimento organizacional por falta dos sistemas de TI. Outro problema encontrado é a falta de especialização nessa área. De que maneira a utilização da TI influencia o desempenho das atividades da Escola São José em 2011?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Segundo Richardson (1999, p.62 e 63), os objetivos dividem-se em objetivos gerais “definem, de modo geral, o que se pretende alcançar com a realização da pesquisa”, e objetivos específicos “definem etapas que devem ser cumpridas para alcançar o objetivo geral”.

1.2.1 Objetivo Geral:

- Analisar a utilização do sistema TI (tecnologia da Informação) na Escola São José.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Verificar os instrumentos de TI (tecnologia da Informação) da Escola São José;
- Identificar vantagens da TI (tecnologia da Informação) da Escola São José.
- Sugerir alternativas para uma melhor implementação da TI (tecnologia da Informação) na Escola São José.

1.3 JUSTIFICATIVA

A empresa como um todo será beneficiada com a utilização da TI, desde o processo seletivo dos funcionários até as operações administrativas. Facilitando a organização de todos os departamentos da empresa, contribuindo para redução de gastos e acelerando o processo de desenvolvimento econômico e social da empresa.

O uso da TI permite uma infinidade de opções de aplicações que podem auxiliar, aprimorar e facilitar desde a automatização de tarefas até a tomada de decisões gerenciais. Poder contar com ferramentas que permitem manipular informações de maneira rápida e eficiente pode se tornar um diferencial competitivo para as empresas.

O custo da implantação é viável para a empresa, pois a mesma estará fazendo um investimento para curto e médio prazo e em pouco tempo lhe trará resultados satisfatórios.

A presente pesquisa pretende identificar as vantagens que a implantação dos sistemas de TI trará a empresa, e mostrá-la que utilizando esse recurso irá melhorar seu desenvolvimento organizacional.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA TI NA ESCOLA SÃO JOSÉ

Segundo Rezende (2003, p. 76) Pode-se conceituar a tecnologia da informação como recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. Esse conceito enquadra-se na visão de gestão da tecnologia da informação e do conhecimento.

Outro conceito de tecnologia da informação pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada ao processo (CRUZ, 1998).

Complementando esses conceitos, a tecnologia da informação está fundamentada nos seguintes componentes:

- Hardware e seus dispositivos e periféricos;
- Software e seus recursos;
- Sistemas de telecomunicações;
- Gestão de dados e informações;

Para entender a complexidade e às necessidades empresariais, atualmente não se pode desconsiderar a tecnologia da informação e seus recursos disponíveis, sendo muito difícil elaborar sistemas de informação essenciais da empresa sem envolver esta moderna tecnologia.

Em muitas empresas a tecnologia da informação muitas vezes tem dado excessiva atenção para as tecnologias aplicadas a informática, tal como hardware, software e seus periféricos. Muitas vezes, se esquecem de sua principal finalidade e utilidade, que é o desenvolvimento e a melhoria dos sistemas de informação, para auxiliar a empresa em seus negócios, processos e atividades. (REZENDE 2001).

A tecnologia da informação não deve ser trabalhada e estudada de forma isolada. Sempre é necessário envolver e discutir as questões conceituais dos negócios e das atividades empresariais, que não podem ser organizadas e resolvidas simplesmente com os computadores e seus recursos de software, por mais tecnologia que detenham. Em consequência das questões dos negócios empresariais, aparecem as questões comportamentais necessárias para a utilização efetiva dessas tecnologias.

Na Escola São José a informação e a tecnologia que suportam o negócio representam o seu mais valioso recurso. Além disso, num ambiente de negócios altamente competitivo e dinâmico é requerida uma excelente habilidade gerencial, onde TI deve suportar as tomadas de decisão de forma rápida, constante e com custos cada vez mais baixos.

A Tecnologia da Informação é algo cada vez mais comum no dia-a-dia das pessoas e das empresas. Tudo gira em torno da informação. Portanto, quem souber reconhecer a importância disso, certamente se tornará um profissional com qualificação para as necessidades do mercado. Da mesma forma, a empresa que melhor conseguir lidar com a informação, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

“A Gestão de Serviços de TI traz com certeza a melhoria de qualidade de serviços e ajuda a conquistar novos clientes e manter os antigos. Mas o seu maior mérito é colocar uma ponte onde antes existia um vazio – TI e negócios.” (MENDES, 2006).

O departamento de TI deixou de ser meramente um suporte técnico para as empresas, as transformações porque tem passado e como está caminhando na direção da integração dos setores e o negócio da empresa, ganhando importância na tomada de decisão e no alcance das metas de negócios.

2.2 OS INSTRUMENTO DE TI NA ESCOLA SÃO JOSÉ

A informática em si não é capaz de garantir qualidade aos sistemas de informação. De forma análoga, a ausência de recursos tecnológicos que suportem

os sistemas de informação pode representar diretamente perda de eficiência e desempenho (BIO, 2008)

O ambiente empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependente de informações e de toda a infra-estrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados.

As informações com qualidade e apresentadas em tempo hábil à tomada de decisão são de vital importância para as empresas modernas. O uso adequado dos recursos da tecnologia da informação garante a qualidade e pontualidade das informações. A gestão estratégica das informações, resultante da tecnologia da informação, é parte integrante de qualquer estrutura gerencial de sucesso.

Como forma de alcançar seus objetivos a TI deve agir voltada a alguns pontos e fundamental relevância, a saber: definição de termos e vocábulos utilizados na empresa, estabelecimento das informações estratégicas, atribuição de responsabilidades pelas informações, identificação, otimização, mecanização de processos manuais e organização do fluxo de informação que visem a dar apoio às decisões gerenciais.

Para que seja atingida efetivamente esta se vale de modernas ferramentas as quais são baseadas em computadores, banco de dados, sistemas de comunicação de voz, dados e imagens, processamentos destes, microfilmagem, jornais internos entre outros mais recursos disponíveis no intuito de garantir a integridade sistêmica da empresa. (FIONA, 2001)

As empresas têm que deixar de lado a visão gradualista com relação às mudanças no mundo e nos mercados em que atuam, e entender que a nova conjuntura é de mudanças muito rápidas e pouco relacionadas com a situação anterior. Vários são os fatores influenciadores de uma motivação que pode levar a empresa a introduzir um Sistema de Informação. Portanto, a freqüente necessidade de tomar decisões em uma determinada área de atuação da empresa, a reação dos concorrentes para a ocupação de parcelas do mercado, incorporação de novos empreendimentos ou aquisição de diferentes empresas, abertura de frentes estratégias de trabalho, incluindo nesta última a oferta de novo produtos, serviços,

mudanças de pessoal no âmbito da própria administração, entre tantos outros fatores.

A tecnologia da informação fornece suporte para a gestão das informações e ajuda as organizações a competirem com sucesso num ambiente globalizado. (GORDON, 2006)

A gestão da informação tem como objetivo apoiar a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem, apóia os gestores na tomada de decisões e torna mais eficaz o conhecimento do meio envolvente.

Apóia também de forma interativa a evolução da estrutura organizacional, a qual se encontra em permanente adequação às exigências concorrenciais e ajuda a formar uma imagem da organização, do seu projeto e dos seus produtos, através da implantação de uma estratégia de comunicação interna e externa.

Gerir as informações empresarias, deve assentar num sistema de informação centralizado desenvolvido à medida das próprias necessidades, desempenhando um papel de apoio na articulação das várias partes que a constituem e os sistemas envolventes, na medida em que efetuar o processamento de dados provenientes de múltiplas fontes, gerando informação útil e em tempo real a gestão e a tomada de decisão na empresa por forma de criar vantagens competitivas do mercado.

Em função do processo de mudanças aceleradas, principalmente no que diz respeito aos avanços tecnológicos, o bom sistema de informação será fator preponderante na tomada de decisão. Um desenvolvimento gerencial, eficaz e eficiente pressupõe, em qualquer organização, a existência da infra-estrutura informacional para a tomada, de decisão, de forma ágil e segura. O sistema de informação gerencial fortalece o plano de atuação das empresas, a geração de informações rápidas, precisas e principalmente úteis, garantindo uma estruturação de gestão.

2.3 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMO VANTAGEM COMPETITIVA

A evolução do mercado vem ocasionando uma acentuada turbulência no ambiente empresarial. Como argumentado por Drucker (1980, p. 33), “nesses tempos uma empresa deve manter-se ágil, forte sem gordura, capaz também de se movimentar rapidamente para aproveitar as oportunidades”.

Portanto, a Tecnologia da Informação é uma ferramenta decisiva para assegurar vantagem às organizações, pois ela propicia agilidade e eficácia extrema no auxílio à solução de problemas e alavancagem de processos. A inexistência de critérios, planejamento e investimentos nos recursos da TI como contratação, treinamentos e sensibilização dos profissionais e usuários finais, têm gerado grandes detrimientos às organizações de diferentes segmentos no mercado.

Os recursos contidos nesta ferramenta proporcionam aos arranjos empresariais, profissionais, usuários e a sociedade, expressiva capacidade para ampliar, contrair, manipular e notificar informações referentes aos negócios, vida profissional e pessoal de todos.

Segundo O'BRIEN (2003), a internet pode ser utilizada estrategicamente para se obter vantagens competitivas. Entretanto, a fim de otimizar este impacto estratégico, uma empresa deve constantemente avaliar a posição estratégica de suas aplicações baseadas na internet.

Dentre as principais vantagens competitivas, podem ser citados:

- Melhoria de custos e eficiência;
- Melhoria de desempenho na eficácia do negócio;
- Penetração de mercado;
- Transformação de produtos e serviços.

Os sistemas de informação não devem ser considerados apenas apoiadores dos processos empresariais e arquivo dos registros da empresa, ele vai além do suprimento auxiliar da empresa. Agora a SI é uma arma competitiva usadas pelos gerentes, que a utilização para implementar suas estratégias competitivas para enfrentar os desafios enfrentados pelas organizações.

É importante ressaltar que, altos investimentos em tecnologia da informação não são suficientes para gerar vantagem competitiva. Uma maior capacidade de uma empresa diante de seus concorrentes só será obtida através do uso inteligente

da TI, ação que se concretizará através do real uso deste recurso estratégico sob a ótica da lucratividade e competitividade empresarial.

3. TRAJETÓRIA DA EMPRESA

A Escola São José foi fundada pela Sra. Celina, no ano de 1992, no município de Santo Amaro das Brotas/SE. Pedagoga de formação, a proprietária e diretora desde a fundação, diz realizada por estar contribuindo para o desenvolvimento educacional e social do município, e sempre proporcionando ao corpo discente e docente um clima de cooperação entre todos em busca de um melhor aprendizado. O estabelecimento faz parte da rede particular de ensino do estado e oferece a educação básica nos níveis de ensino maternal, infantil e fundamental.

Em seus anos de existência, a escola tem mantido sempre vivos os seus mais caros ideais, ou seja, a formação integral, física, social, humana e cristã dos alunos, com o fim de levá-los, enquanto agentes de sua própria educação, a libertação na renovação da família, da sociedade e da Igreja.

A empresa encontra-se dentro dos termos legais, conforme o decreto do ato de autorização de funcionamento, resolução nº 027/01 CCE (Conselho Estadual de Educação).

3.1. ANÁLISE DA ORGANIZAÇÃO

3.1.1. MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS.

MISSÃO: Por ser uma empresa de pequeno porte não há uma missão definida, então sugiro a seguinte:

Educar crianças na sua totalidade, respeitando sua individualidade e ampliando seu potencial interpessoal através de uma pedagogia inovadora, contribuindo para a formação de jovens cidadãos éticos e solidários, capazes de construir conhecimentos e responder aos novos desafios do mundo.

VISÃO: O mesmo acontece com a visão, então sugiro a seguinte:

Ser um centro de excelência em humanização, ensino e cultura que integre toda a comunidade escolar. Buscar o desenvolvimento intelectual e contribuir para a educação integral de crianças, através de uma pedagogia própria e inovadora.

VALORES:

A Escola São José tem como valores a ética, honestidade e integridade, valorizando sempre o conhecimento e a educação.

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONAIS

I – A Escola São José se propõe desenvolver a capacidade física e intelectual dos alunos, valorizando suas experiências e adequando a realidade.

II – Tratar os alunos com respeito independente de classe, cor, condição social, religião, pois todos são iguais perante a lei.

III – Valorizar os professores e oferecer oportunidades para expor suas idéias junto com os alunos.

IV - Realizar reuniões de pais e mestres com o objetivo de mostrar que o acompanhamento da família na vida escolar do filho é a certeza de uma aprendizagem segura.

3.1.2 ANÁLISE SWOT

A análise Swot é uma maneira eficiente de identificar os pontos fortes e fracos de uma organização, assim como examinar as oportunidades e as ameaças que poderão ser enfrentadas no mercado de atuação. (BENRDT, 2008).

Segundo Peter Benrdet (2008), o objetivo da análise de Swot não é somente apresentar um panorama do seu próprio negócio, mas também dos concorrentes e do ambiente de negócio em que se pretendem entrar ou no qual já se atua. Este tipo de análise permite uma visão de onde se encontra a empresa e serve de apoio para as fraquezas da mesma sejam minimizadas e os pontos fortes maximizados e melhor aproveitados.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> • Defesa de um ensino tradicional; • Boa preparação para o ensino médio; • Funcionários qualificados; 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente envolvimento em novos projetos/Parcerias; • Falta de recursos tecnológicos; • Falta de treinamento; • Condições físicas.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento no poder aquisitivo; • Desenvolvimento educacional e social; 	<ul style="list-style-type: none"> • Inovações tecnológicas; • Tendências do mercado; • Novos entrantes;

3.1.3 IDENTIFICAÇÃO DO SEGUIMENTO DE MERCADO DA EMPRESA

A Escola São José tem como seguimento de mercado a preparação do aluno, visando um aprendizado globalizado, preparando as crianças para um melhor convívio no seu dia-a-dia

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa foi observado que com a implantação da tecnologia da informação, na organização São José, contribuiu para a redução de gastos e o aceleração do processo de desenvolvimento econômico e social da mesma. A presente pesquisa contribuiu para o diagnóstico final, que apesar da empresa não ser desorganizada, só a faltava recursos.

Com a implantação dos SI ajudou a organização em todos os departamentos da empresa, seus controles eram feitos quase que exclusivamente por meio de papeladas intermináveis. Agora se tornou em uma empresa com um sistema informatizado, funcionando eficiente e eficazmente, proporcionando grandes vantagens, seja em relação ao tempo otimizado, à organização, à facilidade de obtenção de informações, à previsão e muitos outros aspectos que contribuirão para o sucesso da pequena empresa.

Também foi observado que a Tecnologia da informação é de vital importância para o desenvolvimento das atividades dentro da empresa, seja ela na automatização das tarefas específicas, que passam a ser realizadas em menos tempo, resultando na diminuição do custo, da monotonia de executar tarefas repetitivas, na melhora do processo produtivo, por focar as tarefas mais importantes, obtendo maior produtividade e aumento na competitividade.

Os funcionários participaram de pequenos cursos, realizados no próprio local de trabalho, com o intuito de explorar todas as vantagens que um computador pode proporcionar. E aprenderam a valorizar mais o software que o hardware.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIO, S. R.. **Sistemas de informação: um enfoque gerencial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CRUZ, T. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 2000.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos turbulentos**. São Paulo: Pioneiras, 1980.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

GORDON, Steven R., GORDON, Judith R. **Sistemas de informação – uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro; LTC, 2006, 3. ed.

MENDES, Juliana Veiga; ESCRIVÃO FILHO, **Edmundo**. **Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial**. Gestão & Produção. v.9 n.3, São Carlos, dez, 2002.

O'BRIEN, JAMES A. **Sistemas de informações: e as decisões gerenciais na era da internet**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

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

REZENDE, D.A. e ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

RICHARDSON, ROBERTO JARRY... (et al.) **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.