

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**A comunicação entre o departamento de Tecnologia da
Informação e o departamento administrativo**

Aluna: Evelin de Oliveira Dantas
Orientadora: Prof.^a M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Aparecida de Goiânia, 2015

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**A comunicação entre o departamento de Tecnologia da
Informação e o departamento administrativo**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a. M^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Aparecida de Goiânia, 2015

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Evelin de Oliveira Dantas

**A comunicação entre o departamento de Tecnologia da
Informação e o departamento administrativo**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Prof.^a M.^a Maria Rita Almeida Gonzaga

Professor Examinador

Aparecida de Goiânia, 2015

Resumo

Este artigo faz um estudo analítico da comunicação entre os departamentos administrativo e o departamento de tecnologia (TI) de uma empresa do ramo tecnológico, com foco especificamente do atendimento ao cliente no primeiro contato com a empresa. A metodologia utilizada baseia-se na perspectiva sistêmica aliada a técnicas de análise multivariada. Foram coletados dados de 10 pessoas que trabalham na área de TI, que compõe o quadro de funcionários e ex funcionários. O método da observação foi essencial para a elaboração de um questionário, que aplicado de forma individual, gerou o resultado que permite a avaliação do grau de conhecimento do cliente sobre tecnologia, e o entendimento da dificuldade da comunicação entre os departamentos. A análise demonstra que a comunicação entre os departamentos precisa ser harmônica, objetiva, clara, de maneira que não proporcione erros de interpretação. Na verdade, o do funcionário do departamento administrativo não tem conhecimento da linguagem técnica utilizada pela TI, e por isso, não consegue prestar um atendimento excelente para os clientes.

Palavras chave: Comunicação, clientes, informação, tecnologia.

Abstract

This article makes an analytical study of communication between administrative departments and technology department (TI) of a company's technological branch, focusing specifically on customer service on the first contact with the company. The methodology is based on the systemic approach coupled with multivariate analysis. The data were collected from 10 people who work in the IT area, that make up the staff and former employees. The method of observation was essential for the preparation of a questionnaire, which applied individually, generated a result that enabled the assessment of the degree of knowledge of the client about technology and the understanding of the difficulty of communication between departments. Analysis shows that communication between departments needs to be harmonious, objective, clear, so that it does not provide misinterpretation. Indeed the employee of the administrative department does not have knowledge of the technical language used by TI, therefore can't provide excellent service to customers.

Keywords: Communication, customers, information, technology.

INTRODUÇÃO

O objetivo desse artigo é sugerir uma proposta que possa resolver o problema de comunicação entre o departamento de tecnologia (TI) e o departamento administrativo de uma empresa do ramo de tecnologia, que chamou a atenção para a realização de um estudo de caso. O que ocorre é que os funcionários do departamento de TI Tecnologia da Informação utilizam linguagem muito e específica, não gostarem de muito contato com o público em geral e por cultivarem certa resistência a fatos, situações e argumentos que não estejam relacionados à tecnologia.

Fazer com que a comunicação entre os departamentos de TI e administrativo seja entendido com clareza, sem erros de interpretação é o nosso objetivo. E para isso, foi aplicada uma pesquisa de estudo de caso aos colaboradores e ex-colaboradores da área de tecnologia da empresa, analisamos os resultados da pesquisa, propomos sugestões para resolução do problema encontrado.

Muitos problemas estão relacionados à comunicação entre os clientes e o funcionário do administrativo da empresa. O administrativo da empresa não tem conhecimento específico sobre a área de TI, não entendendo perfeitamente o que os clientes querem. Já a área de TI quer que o funcionário do administrativo saiba e utilize a linguagem técnica deles, para auxiliar o cliente a resolver o seu problema no primeiro contato com a empresa via telefone.

Portanto, com essa dificuldade na comunicação entre os departamentos, e a falta de flexibilidade da TI referente à linguagem utilizada, nota-se a importância de um treinamento, a sugestão é que seja online, com o administrativo, para que entenda e absorva com mais facilidade a linguagem técnica da TI, principalmente dos problemas mais comuns que ocorrem, consiste em uma estrutura flexível, de modo que possibilite adaptações de novas situações que possam eventualmente surgir ao longo do tempo.

Esse treinamento irá proporcionar a harmonia entre os departamentos e conseqüentemente um atendimento mais rápido e mais eficiente ao cliente no primeiro contato com a empresa.

Revisão de Literatura

Nas organizações os modelos de gestão estão ligados aos sistemas organizacionais.

Os principais modelos são: gestão autoritária; gestão democrática; gestão participativa; e gestão situacional. No modelo participativo, a alta administração, a gestão e o processo decisório estão descentralizados e permitem a delegação e o envolvimento de todos os níveis, incluindo decisões e ações compartilhadas. A gestão participativa é a mais indicada para a tecnologia da informação e seus recursos, definindo políticas, controlando resultados e fazendo com que os sistemas de informação sejam totalmente abertos, transparentes e efetivos (REZENDE, 2013, p.05).

A organização como o sistema precisa de gestores para gerir suas complexidades, conceituando o gestor como uma função que deve ter o entendimento das abordagens sistêmicas. Essas habilidades envolvem o conhecimento e a atuação com: pessoas ou recursos humanos; processos ou atividades da organização ou de projetos; recursos diversos, tais como tecnológicos, financeiros, materiais, de tempo etc. Qualquer pessoa que atua com as três habilidades relatadas pode ser um gestor. O gestor das informações da organização também pode ser chamado Gestor da Tecnologia da Informação (REZENDE, 2013).

A informação como recurso estratégico da empresa discute o papel dos gestores na organização que devem ser infogestores, que são pessoas que possuem, compartilham ou vendem informações, na empresa ou pessoalmente. A ideia é trabalhar mais a baixo custo com poucos recursos, para realizar um serviço melhor e com boas informações, valorizando mais ainda a informação, a gestão do conhecimento e a inteligência organizacional (REZENDE, 2013).

A tecnologia da informação é um termo que envolve o conhecimento técnico e científico e as ferramentas, processos e materiais criados e/ou utilizados a partir de tal conhecimento. Recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação (TURBAN, 2005). Hoje em dia não existem empresas com a intenção de serem competitivas, se não utilizarem sistemas de informações. Um sistema pode ser definido como um conjunto de elementos que interagem entre si para atingir objetivos. Qualquer coisa desde o corpo humano até uma organização pode ser visto como um sistema. Também pode ser uma série de elementos inter-

relacionados que coletam, manipulam e armazenam, disseminam os dados e fornecem um mecanismo de feedback (MARÇULA, 2013).

Sistemas de informação é um sistema que acessa dados, como recursos de entrada e os transforma em produtos de informação como saídas. Existem vários tipos de sistemas e subsistemas cada um, relacionado a uma ou a todas as partes da empresa, mas todos integrados entre si, com o objetivo de ajudar as empresas em suas tomadas de decisão.

Um sistema de computação é essencialmente composto de: hardware (subsistema físico) e de software (subsistema abstrato) que são os programas de computação, que existem na forma de conceitos, ideias, planos, modelos. Este é representado pela lógica do processamento tendo como finalidade realizar ações do usuário (SANTOS, 2009).

Uma parte integrante de um sistema computacional é o Software. Que pode ser definido como sendo a parte lógica do sistema de computação. É composto por um ou mais programas que capacitam o hardware a realizar tarefas específicas, pelos dados manipulados por eles, pela documentação de especificação (projeto) dos programas e pela documentação de operação dos programas (MARÇULA, 2013).

Os softwares podem ser classificados em: básico, aplicativo e programas utilitários. Software aplicativo é um conjunto de programas que são desenvolvidos pelo usuário ou por técnicos em informática tendo como finalidade resolver problemas específicos de uma empresa (SANTOS, 2009).

Comunicação

A boa comunicação é o apoio para a formação de uma empresa que se deseja comunicar bem em seu mercado. A comunicação é vista como uma das mais importantes do trabalho, sendo assim a comunicação bem estruturada provoca impacto positivo no desempenho, e sendo negativo pode provocar consequências, no desempenho e na produtividade.

As comunicações, nas organizações, devem proporcionar informações precisas, com as implicações emocionais apropriadas, para todos os membros que precisam do conteúdo da comunicação. Isso supõe que nem

um excesso ou uma falta de informação se encontra no sistema, estando claro, desde o início, quem pode utilizar aquilo que está disponível (HALL, 2004, p. 157).

A qualidade da comunicação interna tem como finalidade a união das pessoas e a melhora da informação, se o departamento não informa os devidos colaboradores sobre as mudanças provavelmente passará informações aos clientes indevidas, ou necessariamente não terá o que dizer causando uma insatisfação, por não ter uma solução de curto prazo.

A comunicação é uma via de ação de informação que se não forem passadas corretamente poderão causar problemas dentro da organização, dificuldades de execução da tarefa, causando constrangimentos.

Portanto, a comunicação tem sido considerada como um elemento importante na organização. É preciso que as equipes estejam bem informadas e preparadas para estabelecer o diagnóstico da mesma forma, sendo que, é indispensável a composição de uma habilidade de comunicação.

As organizações devem buscar aperfeiçoar os seus colaboradores para estarem sempre preparados e atentos, as informações, visto que a comunicação é sempre uma aliada aos negócios da empresa. É importante saber que quando comunicamos bem passamos segurança e certeza ao falar para o nosso cliente. “A comunicação é um processo linear no qual nossa meta é transmitir uma mensagem clara ao interlocutor e fazer com que esta mensagem seja compreendida da maneira como foi intencionada” (CAPRONI, 2002, p. 94). Sem troca de informações não há decisão e nem organização na empresa.

Treinamentos

No que se referem à palavra treinamento, as empresas buscam qualificar o colaborador a executar as atividades conforme foram definidas pelos gestores. No entanto, desenvolver estas tarefas com conhecimento e habilidades necessários o tornará apto a desempenhar os serviços, proporcionando bons funcionários e ótimos resultados. No mercado de hoje, não é o bastante somente preparar o trabalhador para produzir, mas temos que buscar um diferencial para os clientes, podendo alcançar e superar suas expectativas com pessoas que atendam de maneira ímpar.

O treinamento é um processo educacional de curto prazo que utiliza procedimentos sistemáticos e organizados pelos quais as pessoas de nível não gerencial aprendem conhecimentos e habilidades técnicas para um propósito definido (CHIAVENATO, 2009, p. 40).

Um bom treinamento permite que a organização esteja preparada para enfrentar diversas situações no mercado, ou seja, os colaboradores terão a capacidade de solucionar problemas, promover melhorias e gerar incentivos que agregam imagens positivas para a empresa. Conforme assevera Álvaro: “Se a empresa não tiver um plano de desenvolvimento a longo prazo, corre o risco de estar sempre “apagando incêndios”, com ações meramente corretivas e desarticuladas” (ÁLVARO, 2012, p. 104).

Apagar incêndios, não é o ideal para uma empresa. Existe a necessidade de manter um plano de desenvolvimento em longo prazo, para que possa assegurar as melhorias necessárias, como a solução de problemas que possa surgir.

Qualidade no atendimento

Dentre todas as empresas, sejam elas de pequeno, médio e/ou grande porte, o termo ‘gestão da qualidade’ tem se tornado uma das premissas principais a ser utilizada como estratégia competitiva dentro do próprio programa da empresa, que a utiliza como fator de total reestruturação e índice de qualidade nos pontos estabelecidos por empreendimento.

Essa gestão se firma, basicamente, na produtividade de funcionários e mercadorias, no avanço e evolução dos resultados a serem obtidos e no aumento proporcional dos lucros através de métodos de redução de perdas e absoluta anulação de desperdícios nesta empresa.

Tudo isso reflete na qualidade dos produtos e processos internos gerando uma particularidade que faz esta empresa se diferenciar dos demais empreendimentos.

Clientes são diferentes e têm necessidades/desejos diferentes; por isso, só podemos atendê-los de maneira adequada naquilo que desejam, se houver um entendimento de quais são os aspectos de desempenho a serem trabalhados para atender suas expectativas (PALADINI & CARVALHO, 2004, p. 344).

As grandes diferenças que existem nos clientes, suas necessidades e desejos individuais faz com que a empresa tenha a necessidade de realizar um bom atendimento, pois só assim ela conseguirá atender as expectativas dos clientes.

Atender a necessidade do cliente é o fundamental, para superar suas expectativas é importante ouvir e atribuir benefícios a produtos e serviços. Ao optar pela busca da qualidade, procura-se fidelizar clientes enfatizando técnicas destinadas a conservá-los e atraí-los. A qualidade é uma relação da organização com o mercado (PALADINI & CARVALHO, 2005).

Portanto, é necessário entender que a qualidade se relaciona categoricamente com a satisfação do cliente, onde as empresas devem buscar a satisfação como uma forma de unir esta relação, visto que um bom atendimento faz com que o cliente retorne.

METODOLOGIA

O início do trabalho foi com a coleta de dados para a confecção do artigo a partir do método da observação. Foram aproximadamente dois meses de observação na empresa, com foco nos departamentos TI e administrativo que é o nosso público alvo. Para gerar soluções competentes para os problemas humanos encontrados, embasamos nossa pesquisa com conteúdo teórico do estudo de caso. Exploramos mais a fundo através de questionário, que enviamos através de e-mail. Elaborado com quatro perguntas de igual teor, o questionário foi dividido em quantitativo e qualitativo. De forma quantitativa mensuramos o nível de conhecimento dos clientes segundo a TI, e de forma qualitativa, interpretamos o entrave que ocasiona o problema da comunicação entre os departamentos administrativo e TI e sugestão para melhoria.

Observação

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p 174), “É o ponto de partida da investigação social.” Na observação, não existe necessidade de fazer perguntas. É baseado na percepção, no que vemos, e não na interpretação. Ressaltamos a importância da imparcialidade na verificação ou constatação de um fato que seja tanto casual ou espontâneo, quanto, organizado ou preconcebido. Indispensável um contato mais justo com a realidade.

Estudo de Caso

Roesch (2010, p 201) ensina:

Alguns aspectos caracterizam o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa: permite o estudo de fenômenos em profundidade dentro de seu contexto; é especialmente adequado ao estudo de processos e explora fenômenos com base em vários ângulos.

Utiliza-se o estudo de caso na coleta de dados, de forma que permite um diagnóstico mais profundo sobre a pesquisa em questão, seja um indivíduo, grupo de pessoas, uma organização, um evento, etc.

Questionário

Como forma de inquérito, o questionário permite a coleta de dados de maneira escrita. Se trata de declarações de pessoas sobre determinados assuntos. Pode ser composto por um pequeno ou grande número de perguntas.

Na definição de Roesch (2010, p. 142):

O questionário não é apenas um formulário, ou um conjunto de questões listadas sem muita reflexão. O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano de pesquisa, e algumas entrevistas exploratórias preliminares.

Pesquisa Quantitativa

Conforme Marconi e Lakatos (2010, p 170):

Quantitativo-Descritivos – Consistem em investigações de pesquisa empírica cuja a principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas ou o isolamento de variáveis principais ou chave. Qualquer um desses estudos pode utilizar métodos formais, que se aproximam dos projetos experimentais, caracterizados pela precisão e controle estatístico, com finalidade de fornecer dados para a verificação de hipóteses.

Entende-se por pesquisa quantitativa a coleta de dados de tudo que pode ser mensurado, tudo o que pode ser qualificado. O objetivo é de transformar as informações e opiniões em dados estatísticos (números) os quais são empregados na identificação ou análise de determinada situação que podem ser reais ou apenas testar hipóteses.

Pesquisa Qualitativa

De acordo com os autores Martins e Theóphilo (2009, p. 141):

A pesquisa qualitativa também é conhecida como pesquisa naturística, uma vez que para estudar um fenômeno relativo às ciências humanas e sociais é necessário que o pesquisador entre em contato direto e prolongado com o ambiente na qual o fenômeno está inserido.

A pesquisa qualitativa é uma modalidade de coleta de dados onde predomina a característica da descrição de indivíduos, situações e comportamentos e também o registro de relatos. As informações são imensuráveis, por tanto, são analisadas por interpretação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

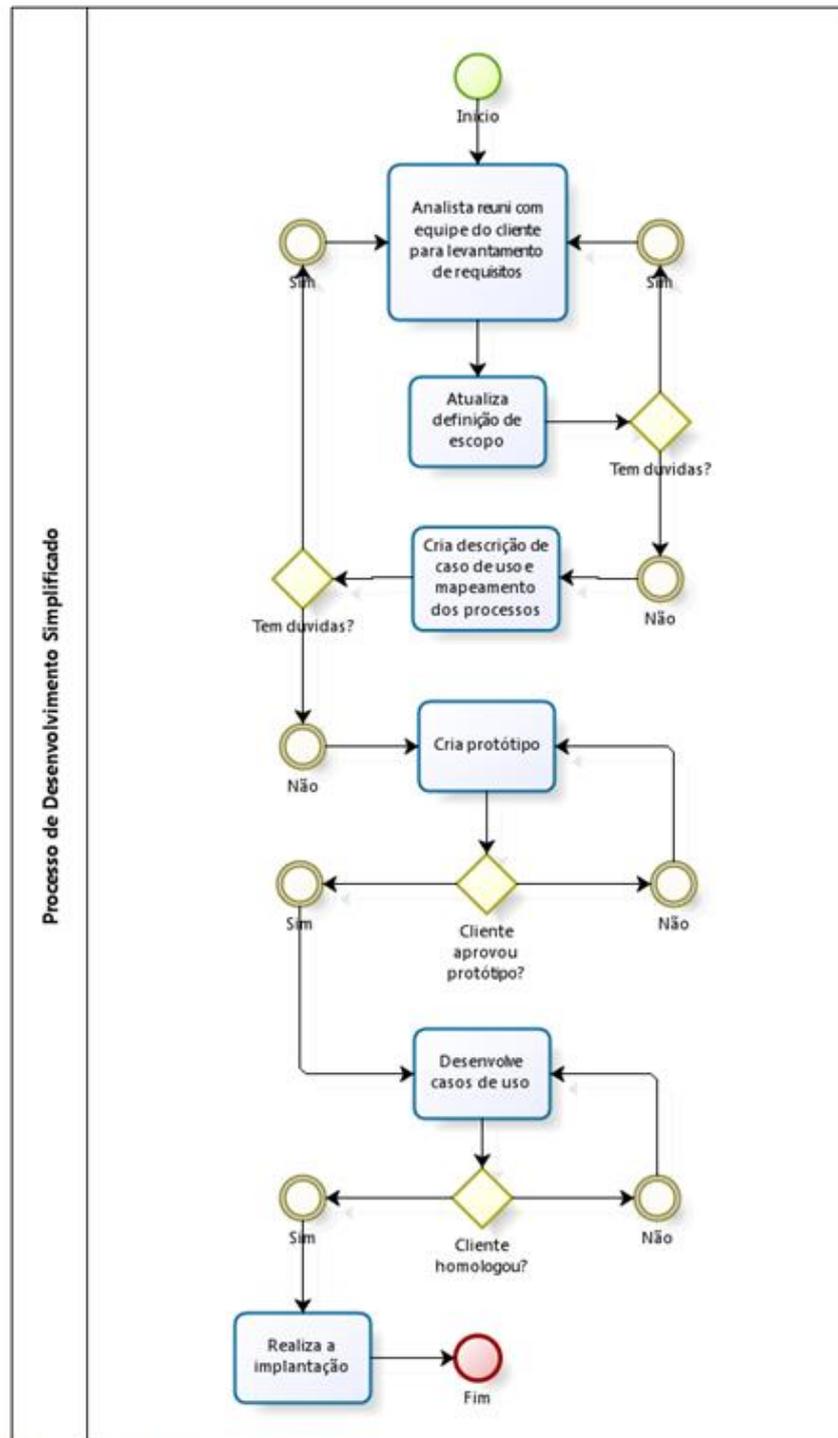
Sob as orientações do diretor da empresa, a pessoa responsável pelo departamento administrativo/financeiro, tem a incumbência de executar as seguintes atividades: contas a pagar e receber; compras; fluxo de caixa; cobrança; confecção de boletos e notas fiscais; envio e recebimento de documentos em geral; controle de contratos; departamento pessoal; atendimento ao público em geral; envio e recebimento de correspondência; cotação e cadastro. O departamento administrativo/financeiro executa todas as solicitações da diretoria e demais departamentos da empresa. Também é responsável pelo atendimento das demandas externas (fornecedores, clientes, parceiros).

As atividades desenvolvidas pelo departamento de TI são: desenvolvimento de sites e sistemas; manutenção de sites e sistemas; suporte ao cliente e design de layouts para sites personalizado. O departamento de TI utiliza ferramentas de desenvolvimento para criar soluções e gerenciar projetos tanto internos como externos. Observamos claramente como se diversificam as atividades desenvolvidas entre ambos os departamentos. O administrativo desconhece como funcionam os processos realizados pelo departamento de TI e vice-versa. São interesses diferentes, devido ao ramo profissional muito distinto e o grau de particularidade das tarefas.

A figura 1 mostra de forma simplificada como funciona o processo de desenvolvimento utilizado pelo departamento de TI da empresa para que o setor

administrativo consiga entender de forma mais explicativa e simples como o departamento de TI funciona e como são os seus processos.

FIGURA 1 – Processo desenvolvimento TI



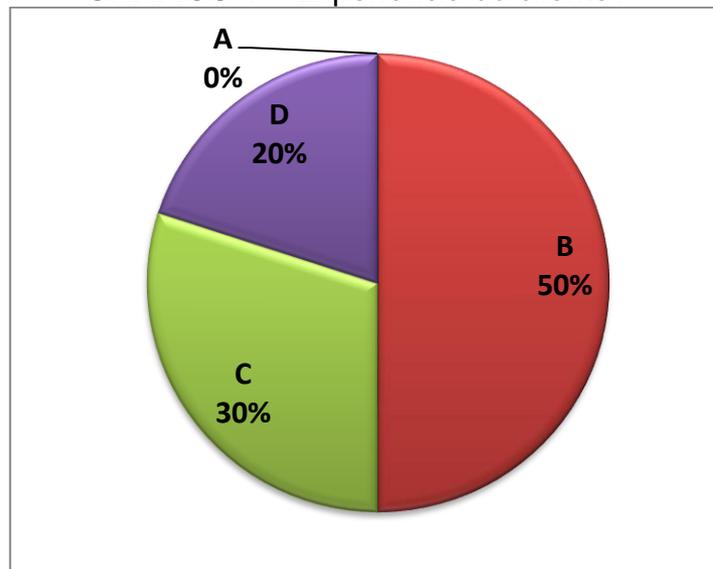
Fonte: Simber Tecnologia, 2015

Os momentos em que os analistas conversam com o cliente são no início para realizar o levantamento dos requisitos e quando existem dúvidas para o

desenvolvimento do escopo. Depois que o cliente aprova o desenvolvimento do escopo é criado o protótipo se existe dúvidas nessa fase, volta ao detalhamento do escopo senão o protótipo é enviado ao cliente para sua aprovação. Após essa aprovação é criado os casos de uso¹, obtendo a aprovação do cliente aí o sistema é implantado. Depois quando o cliente precisa de alterações no sistema ou sugestões ele irá sempre conversar com um funcionário do departamento administrativo.

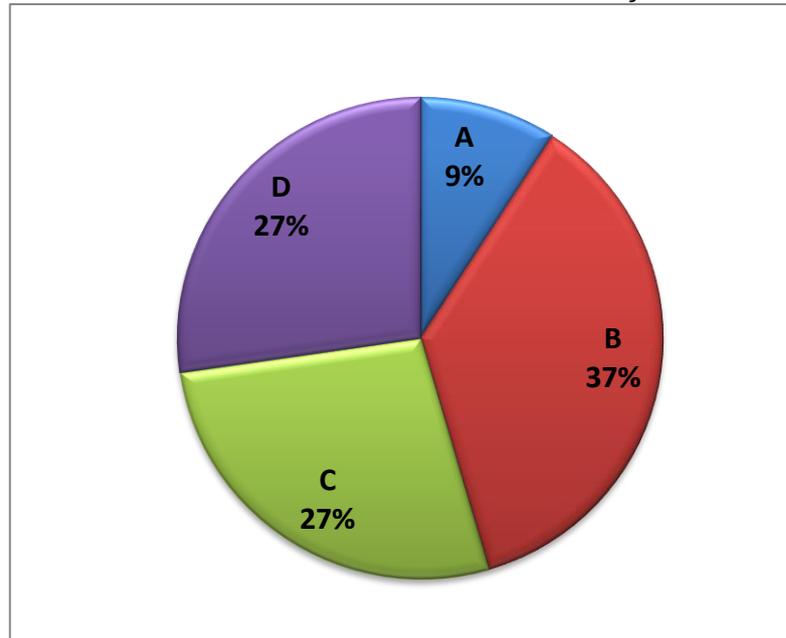
Após o período de observação em uma empresa de pequeno porte localizada na capital do estado de Goiás que aconteceu entre os dias 10/08/2015 até o dia 09/10/2015, foi realizada uma pesquisa de estudo de caso com todos os colaboradores da área de TI, inclusive com o diretor de tecnologia, e dois ex-colaboradores também da área, para termos uma visão mais ampla. Através de e-mail, foi enviado um questionário de quatro perguntas de igual teor. As questões 2 e 3 foram objetivas, portanto, expressamos o resultado através de gráficos (gráfico 1 e gráfico 2). A pergunta número 2 do Gráfico 1 é: Qual é a qualidade da experiência de seus clientes quando solicitam suporte? e a pergunta número 3 do Gráfico 2 é : Com que frequência, os clientes encontram as informações de que precisam para utilizar seus produtos?

GRÁFICO 1 – Experiência do cliente?



Fonte: elaborado pela aluna.

¹ Diagramas que representam todas as funções do sistema.

GRÁFICO 2 – O cliente têm a informação?

Fonte: elaborado pela aluna.

Já as questões 01 e 04 foram subjetivas, sendo assim, analisamos cada resposta e interpretamos que:

- Na questão 1, foi possível perceber que os departamentos TI e administrativo possuem problemas de comunicação pela diferença de conhecimento das áreas. A TI utiliza vocabulário muito técnico.
- Na questão 4, a maioria dos entrevistados sugere que o administrativo necessita de mais conhecimento da área de TI. De forma que possibilite a compreensão da solicitação do cliente, e ofereça o atendimento mais adequado. Alguns entrevistados não souberam responder essa questão. E também tivemos como resposta, que o administrativo deve realizar atendimento apenas a questões administrativas.

Para melhorar a comunicação entre os departamentos, foi sugerido um treinamento de termos técnicos básicos na área de TI, mais frequentes entre os sistemas disponíveis na empresa e termos que os clientes sempre tem dificuldades. Esse treinamento ficará disponível 24 horas por dia, na intranet² da empresa

² Intranet – rede de computadores privada, apenas colaboradores da empresa tem acesso ou quem mais ela definir que pode ter acesso.

podendo ser consultado a qualquer momento que o interessado tiver necessidade. Esse tipo de treinamento disponível a qualquer momento tem um baixo custo de investimento e pode ser acessado pelos colaboradores em qualquer lugar do mundo.

Esse treinamento não terá investimento a mais da empresa, pois ela já possui computadores de última geração e a internet na empresa também é de alta qualidade. O que pode ser gasto será o tempo que o funcionário ficará disponível desenvolvendo as aulas do treinamento, mas como já é funcionário da empresa não terá custo adicional.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O problema na comunicação entre os departamentos de TI e administrativo é comum dentro da empresa devido a linguagem técnica específica utilizada no departamento de TI. O administrativo tem dificuldade de entender e também transmitir as informações para a TI e vice-versa.

Para as dificuldades encontradas pelos departamentos de TI e o administrativo no atendimento aos clientes, foi sugerido um treinamento para o administrativo de termos técnicos básicos na área de TI. Acredita-se que boa parte dos problemas serão resolvidos, com esse treinamento, pois o pessoal do administrativo mais treinado com termos técnicos básicos na área de TI ajudará a dirimir as dificuldades da comunicação como os clientes e estes se sentirão mais seguros quando precisarem solicitar alguma modificação nos sistemas. Pois é política da empresa que apenas o pessoal do administrativo atenda os clientes e posteriormente passem seus questionamentos para a área de TI. Os funcionários da área de TI ficam com atividades de desenvolvimento e manutenção dos softwares.

A diretoria da empresa se mostrou aberta a adotar todas as sugestões desse artigo, reconhecendo que o treinamento auxilia os colaboradores no desempenho das tarefas de acordo com as necessidades dos clientes, não só apenas atendendo as demandas, mas também como forma mais rápida e direta de atingir os objetivos da empresa com eficácia. sendo assim, a primeira das sugestões a serem adotadas, é o oferecimento de cursos sobre a nomenclatura e os termos utilizados

no departamento de TI ao funcionário do departamento administrativo, pois são estes que atendem os clientes da empresa no primeiro contato.

REFERÊNCIAS

ÁLVARO, Pequeno. **Administração de recursos humanos**. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena, **Manual de Treinamento e Desenvolvimento: Processos e Operações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CAPRONI, Paula J. **Treinamento gerencial: como dar um salto significativo em sua carreira profissional**. São Paulo: Makron Books, 2002.

CHAVIANETO, Idalberto, **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa**. 7. ed. São Paulo: Manole, 2009.

DANTAS, EDMUNDO BRANDÃO. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. 3. ed. Brasília: Senac, 2010.

HALL, Richard H. **Organizações: estruturas, processos e resultados**. 1. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria, **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARÇULA, M. **Informática: conceitos e aplicações**. 4. ed. São Paulo: Érica, 2013.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais: Guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo, **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SANTOS, A. de A.. **Informática na empresa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TURBAN, Efraim. **Administração de Tecnologia da Informação: teoria e prática.**
8 reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.