

**Everton de Carli  
Marcelino**

*Faculdade de Tecnologia de Assis*  
everton.marcelino01@fatec.sp.gov.br

**Andeia de Oliveira  
Machado**

*Faculdade de Tecnologia de Assis*  
andrea.machado01@fatec.sp.gov.br

---

### RESUMO

O artigo tem como objetivo trazer informações dos sistemas integrados de gestão conhecidos pela sigla ERP, por serem ferramentas de fundamental importância para aprimoramento da gestão integrada das atividades administrativas no almoxarifado, empenhando-se em apresentar potenciais melhorias trazidas pelo sistema. Desta forma, demonstrar soluções para melhoria da gestão, por meio de adequações de processos de gerenciamento de estoque para alcançar os melhores resultados e soluções possíveis para o setor.

**Palavras-chave:** Gestão Integrada; ERP; Processos; Estoque.

---

### ABSTRACT

The article aims to bring information from the management and inventory control systems known by the acronym ERP, and because they are fundamentally important tools for improving the integrated management of administrative activities in the warehouse, striving to present potential improvements brought about by the system. In this way, demonstrate solutions to improve management, through adjustments to inventory management processes to achieve the best possible results and solutions for the sector.

**Keywords:** Integrated Management, ERP, Process, Inventory.

# 1 INTRODUÇÃO

Para se manter competitivo no mercado atual as empresas buscam estratégias nas mais diversas áreas, uma delas é a implantação de modernas tecnologias e de novos processos organizacionais.

Ao lidar com a gestão de estoques, é necessário levar em consideração a necessidade de controle sobre os recursos físicos. O armazenamento de materiais é muito necessário em uma organização, pois saber onde colocar, o que colocar, quanto produto armazenar, qual método de envio usar e manter o gerenciamento eficaz desses processos é fundamental para agregar valor ao negócio.

Em vista disso, algumas empresas já procuram explorar novas tecnologias na área de controle de estoque e armazenagem, estabelecendo a importância da gestão de estoque e processo de armazenagem em qualquer parte das operações da empresa, por meio de ferramentas ou técnicas de gerenciamento de estoque.

Por meio dessa premissa, evidencia-se que o gerenciamento de estoque é de fundamental importância levando-se em consideração maior controle sobre os recursos físicos existentes dentro do setor. Segundo Ballou (2006), “estoques são acumulações de matérias primas, suprimentos, componentes, materiais em processo e produtos acabados que surgem em numerosos pontos do canal de distribuição”. Dessa forma, percebe-se que o conceito de estoques abarca um amplo leque de itens, que podem ter o seu processo de armazenagem otimizado por um sistema ERP (Enterprise Resource Planing) que será abordado no decorrer desse artigo.

Portanto tem-se o seguinte problema de pesquisa: Como um sistema ERP, pode auxiliar ou melhorar a gestão de estoque dentro de uma organização?

O objetivo geral desta pesquisa é verificar se a utilização de um sistema ERP pode auxiliar de forma efetiva a gestão de estoque tornando-a mais eficiente e eficaz.

Para tanto foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar uma tecnologia utilizada na gestão do estoque;
- Realizar uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, buscando melhor embasamento teórico por meio de livros e artigos científicos;
- Descrever o conceito de estoque;
- Apontar os benefícios do sistema ERP;

O presente artigo justifica-se, uma vez que, no mundo globalizado, com constantes mudanças tecnológicas percebe-se a importância de um sistema automatizado para todos os modelos de negócios, pois as empresas demandam e dependem de modo substancial da maneira como conduzem e gerenciam seus estoques, uma vez que esses representam uma quantidade considerável de seus ativos. Logo, a eficiência nos processos relacionados aos estoques, auxiliados por um ERP podem representar um corte considerável de tempo e custos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com a finalidade de se obter a definição adequada dos termos e métodos utilizados, este capítulo revisa a literatura relacionada ao conceito de planejamento, aprofundando-se em Gestão de Estoques com foco nos processos e sistemas ERP aplicáveis ao estudo de caso abordado.

### 2.1.1 Estoque

De acordo com Slack, Chambers e Johnston (2007), “estoque é definido como a acumulação armazenada de recursos materiais em um sistema de transformação, ou também pode ser usado para descrever qualquer recurso armazenado”.

Com a finalidade de definir a importância do “estoque”, consideremos a definição dada pelo autor:

“Estoques são definidos como quaisquer quantidades de bens físicos que sejam conservados, de forma improdutiva, por algum intervalo de tempo; constituem estoques tanto os produtos acabados que aguardam venda ou despacho, como matérias-primas e componentes que aguardam utilização na produção” (MOREIRA 2015, p.447).

Segundo Provin e Sellitto (2011), a simples existência de estoques em uma organização cria a necessidade de uma gestão eficiente e igualmente eficaz do material armazenado, mantendo controle dos níveis de estoque para que não ocorra erro de manter níveis altos de matérias não utilizadas pelas equipes, mas ao mesmo tempo tendo quantidade para suprir as demandas das atividades operacionais.

Dessa forma portanto é fundamental assegurar que não haja matéria prima excessiva em estoque causando pouca movimentação do capital da empresa e não falte impossibilitando a produção.

### 2.1.2 Gestão de Estoque

Segundo Slack, Chambers, Harland et al. (1997, p.423) a gestão de estoque foi criada para suprir a necessidade das empresas em ter controle total de seus fluxos de matérias, por determinado período dentro dos armazéns e/ou estoques, a quantidade armazenada em cada um, a periodicidade de reposição, entre outros.

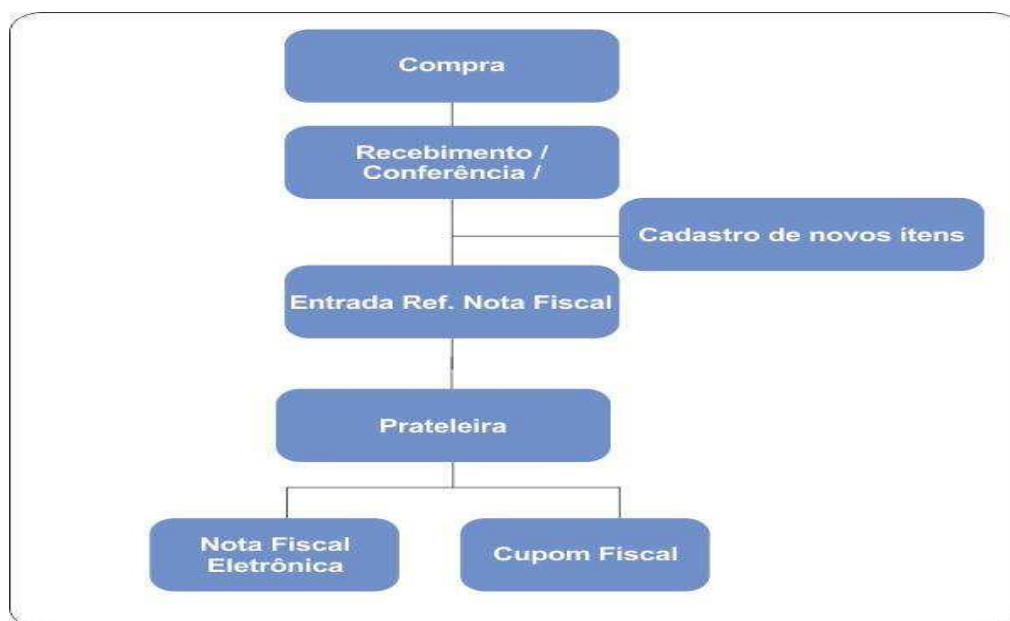
“O objetivo da gestão de estoque é proporcionar um nível adequado de estoque, que seja capaz de sustentar o nível de atividades da empresa ao menor custo” (MATIAS 2007, p.103). Portanto, observa-se que a correta gestão do estoque auxilia equilibrar os níveis de estocagem das matérias primas e na diminuição nos custos de armazenagem. Um sistema de gestão automatizado pode ser considerado um adicional no que tange à gestão do estoque, principalmente no aspecto de compreender os níveis

adequados de armazenagem, pois através do software será possível estimar o equilíbrio do estoque e o consumo.

Segundo Ballou (2001) as organizações possuem um local voltado ao gerenciamento de materiais, que é comumente denominado de almoxarifado, sendo responsável pela guarda dos produtos, controlando a entrada e saída, dessa forma compreende-se que fazer uso de um estoque é uma forma de possibilitar a gestão de materiais de forma correta.

O conceito de gestão de estoque está diretamente relacionado à necessidade de interação entre as áreas relacionadas ao estoque, como departamentos de compras e fornecedores. Dessa forma, uma gestão executada com precisão contribui de forma prática e positiva para todos os participantes da cadeia.

**Figura 1** - Caminho do produto estocável da compra à utilização, passado pelo estoque.



**Fonte:**(Lamêgo .2013, p.03).

O diagrama da figura 1 mostra: Um modelo do processo de compra correlacionadas a área de estoque por exemplo o departamento de compra e os fornecedores. Dessa maneira demonstrando as ações e decisões a serem realizadas em um processo. Segundo Lamêgo (2013), afirma que os principais detalhes e os seus respectivos significados são:

- (a) Compra: O produto encomendado chega até a unidade do almoxarifado.
- (b) Recebimento e Conferência: O produto e nota fiscal são conferidos pelo almoxarife.
- (c) Cadastro de novos itens: O item não registrado no sistema e cadastrado
- (d) Entrada Ref. Nota Fiscal: A nota e processada pelo sistema e finalizada o lançamento.
- (e) Prateleira: O produto e exposto na prateleira.
- (f) Nota Fiscal eletrônica: A nota fiscal eletrônica e emitida após solicitação do produto ser finalizada no sistema de venda.

(g) Cupom Fiscal: O cupom fiscal é emitido depois do processamento do produto.

A gestão de estoque é vista como um meio de reduzir gastos supérfluos relacionados à compra e gestão de materiais.

### 2.1.3 Tipos de Estoque

As empresas geralmente possuem um estoque ou área reservada para o armazenamento de materiais dos mais variados tipos.

Para Slack *et al* (2009) “as várias razões para desequilíbrio entre a taxa de fornecimento e de demanda em diferentes pontos de qualquer operação leva a diferentes tipos de estoque”. No mesmo pensamento, conforme apresentado por Slack, Chambers e Johnston (2007) classificam quatro tipos de estoque:

a) “Estoques de Proteção: visa compensar as incertezas de fornecimento e demanda;

b) Estoques de Ciclo: ocorre quando um ou mais estágios nas operações não conseguem fornecer simultaneamente todos os itens que produzem.

c) Estoque de Antecipação: utilizado comumente quando as flutuações de demanda são significativas, mas relativamente previsíveis ou também quando as variações de fornecimento são significantes.

d) Estoques de Distribuição: em casos que não se podem transportar constantemente os materiais entre o ponto de fornecimento e o ponto de demanda, forma-se um estoque em trânsito ou estoque de canal de distribuição”.

A especificação dos diferentes tipos de estoque torna-se essenciais para o funcionamento de qualquer negócio, a correta seleção do tipo de estoque minimiza os gastos no investimento, encontram-se diversas metodologias que especificam formas em que o gestor pode tratar cada um.

Isso posto, Garcia et al (2006) destacam as principais decisões referentes à gestão de estoques:

- a) “Quanto pedir: especificação da quantidade requerida com base em demandas futuras esperadas, restrições de suprimentos, descontos existentes e custos envolvidos.
- b) Quando pedir: momento exato de emitir uma nova ordem e pré-definido pelo sistema, ou seja, data através da qual o pedido atende exatamente às necessidades da empresa, que depende do tempo gasto pelo sistema de ressuprimento, da demanda esperada e do nível de serviço desejado.
- c) Com que frequência revisar os níveis de estoque: continuamente ou periodicamente, dependendo da tecnologia presente e dos custos de revisão, dentre outros fatores.
- d) Onde localizar os estoques: decisões de localização se houver a possibilidade de haver centros de distribuição; depende dos custos de distribuição, restrições de serviço, tempo

em que os clientes aceitam esperar, tempo de distribuição, custos de estoque e custos das instalações.

- e) Como controlar o sistema: utilização de indicadores de desempenho e monitoramento das operações para apoiar medidas corretivas e ações de contingência, se o sistema logístico estiver fora de controle”.

Dessa maneira podemos analisar os tipos de estoque dentro da empresa e assim minimizando os gastos de armazenagem da matéria prima.

#### **2.1.4 Controle e Saída de Estoque**

Segundo Ballou (2001, p. 24), existem modos em que as saídas e baixas em estoque são geradas. A primeira etapa é realizar a entrega do material separado pelo almoxarife, em seguida o colaborador posteriormente retira o material solicitado no almoxarifado mediante a requisição do material que deseja retirar. Quando a retirada é efetuada, o material é destinado para o colaborador e após sua retirada há a baixa no sistema, que faz a gestão do estoque. A segunda etapa se dá pelos próprios gestores do setor de suprimentos, que tem acesso ao sistema e podendo efetuar requisições, tirando-as do estoque e diminuindo o mesmo no sistema.

De acordo com Ribeiro (2007, p. 03), a gestão de estoques é necessária para que as empresas possam entender como os materiais estão sendo armazenadas, as quantidades físicas que existem no estoque, quanto tempo as mercadorias permanecem no armazém e calcular as quantidades necessárias para repor o estoque. Um excedente ou escassez cria custos adicionais e afeta o processo de produção. A forma como o inventário é organizado, identificado e movimentado tem um impacto decisivo na utilização total do espaço físico.

#### **2.2.1 Sistema ERP**

De acordo com Augelli (2017, p.2) a sigla ERP que traduzida para o português significa Planejamento de Recursos Empresariais, trata-se de um software de gestão que surgiu a partir da necessidade e demanda das empresas de possuírem suas áreas funcionais totalmente integradas em uma única base de dados.

“um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e organizações” (LAUDON; LAUDON, 2001, p. 04).

Segundo Tuteja (2000), “ERP pode ser definido como uma ferramenta estratégica que equipa a empresa com as capacidades de integrar e sincronizar funções isoladas, em processos otimizados, para se obter vantagem competitiva em um turbulento ambiente de negócios.”

Colangelo Filho (2001) afirma que um ERP permite às empresas:

- “Integrar e automatizar parcelas substanciais de seus processos de negócios, abrangendo as áreas de finanças, controle, logística e recursos humanos”;
- “Compartilhar dados e uniformizar processos de negócios”;
- “Produzir e utilizar informações em tempo real”;

Dessa forma portanto, é essencial a ferramenta que auxilia as operações contribuindo para a agilidade organizacional dos processos.

### **2.2.2 Benefícios do ERP**

Para (SOARES, 2005, p. 06) os benefícios da implementação de um sistema ERP, são inúmeros principalmente no que se refere à agilidade de processamento e utilização. Dessa forma, destaca-se que ele seja capaz de analisar dados e relatórios em tempo real para auxiliar as organizações nos processos internos. Assim, é possível tomar decisões mais rápidas com a utilização de um sistema ERP.

A organização e o planejamento que o Sistema ERP oferece a sua empresa acontecem por meio da maneira como ele gerencia as informações do empreendimento. Junto automatização das atividades, controle de estoque, controle de custos, controle de prazo, controle pessoal, gestão integrada e especializada eficiência e produtividade. Ela e ela consiste em interligar todos os dados e processos em um único ambiente, exigindo assim que os funcionários de todos os setores usem o Sistema ERP para o seu dia a dia. Além de trazer todos os benefícios a empresa andara com melhores benefícios pelos programas oferecidos e vai manter todos os setores adequados com a programação em tempo padrão sempre com a melhor qualidade e eficiência mantendo todos os seus melhores benefícios dentro do mercado de trabalho. (AUGELLI 2017 p.5).

De acordo com Souza e Saccol (2003) a implantação do ERP possui vários estágios, que se iniciam com a escolha do modulo que mais se adequar às necessidades e características da empresa, passando pela instalação do sistema as atividades pós-implantação continuam. Atualizações, modificações, novas funcionalidades, treinamento e suporte aos usuários, são algumas das atividades necessárias após a implantação do ERP.

Portanto um sistema que integra as informações possibilita tomar decisões com mais rapidez e assertividade, ainda garantindo um software que torna as rotinas organizacional mais eficientes, simples, práticas e ágeis.

### **3 METODOLOGIA**

Como metodologia para o desenvolvimento desse artigo foi realizada uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso utilizando uma pesquisa básica de abordagem qualitativa, cujo objetivo é descrever as mudanças ocorridas na empresa, ou seja, verificando o antes e depois dos processos sistêmicos e manuais da empresa, de modo a conseguir avaliar a melhor forma de reproduzir, aprimorar, facilitar e introduzir no sistema de gestão.

Segundo YIN (2005), um estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente, visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito, pode-se perceber que aplicação do estudo de caso proporciona melhor visão e compreensão dos processos.

Segundo Andrade (2017), a pesquisa básica é focada na melhoria das teorias científicas através do pesquisador, comumente buscando atualizações de seus conhecimentos do objeto de investigação.

Segundo Lakatos e Marconi (2010) a abordagem qualitativa é uma metodologia que tem como objetivo analisar e interpretar de maneira mais profunda os aspectos da complexidade do comportamento humano, ela visa fornecer uma análise mais detalhada sobre tendências comportamentais, investigações, hábitos e atitudes.

Segundo Severino (2007), a pesquisa bibliográfica envolve o uso de material já publicado, principalmente livros e artigos científicos, e uma grande vantagem desse método de pesquisa científica é que os pesquisadores podem cobrir melhor uma ampla gama de eventos, principalmente quando os assuntos de pesquisa exigem dados muito dispersos.

O objeto de estudo para o desenvolvimento desse artigo é uma empresa que atua no ramo de concessionária de praça de pedágio localizada na cidade de Assis, sendo considerada de grande porte, ela conta atualmente com 2.900 funcionários, sendo mais de 600 empregos diretos e aproximadamente 2.300 através de prestadores de serviços, sendo composto pelos setores administrativos, financeiro, RH, comercial e operacional, o software objeto de estudo é usado pelos departamentos administrativo, financeiro e no procedimento de recebimento de mercadorias permitindo o gerenciamento de estoque.

O presente estudo de caso se baseia na tentativa de evidenciar as mudanças e melhorias alcançadas na gestão de estoque após a implantação do sistema ERP utilizado atualmente pela organização.

### **4 ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Após a implementação do sistema de gerenciamento de estoque, foram observadas as seguintes melhorias nos processos:



- a) Aumento da eficiência da operação e redução de custos. O aumento da eficiência no processo produz redução do custo do produto, ou seja, o ressurgimento de produtos feito pelo software só faz o pedido do que é necessário, sem gerar gastos desnecessários a empresa.
- b) Melhor controle de estoque de produtos: Através da implementação software que permitiu o controle dos saldos: O software utilizado tem uma funcionalidade de verificar automaticamente mínimo e máximo do produto.
- c) Processamento de transações ficou eficiente pelo uso de software de lançamento de notas fiscal, mais dinâmico e prático de ser utilizado.
- d) Redução no tempo de verificação de pedido: Com a ajuda do software, o tempo de verificação é reduzido e fica mais rápido a consulta de pedidos de compra.
- e) Monitoramento de pedidos de compra passou a ser mais eficiente após o uso do software que permitiu a verificação do status em tempo real e assim poder passar um feedback aos gestores.

O controle de estoque usado pela empresa pesquisada, é monitorado constantemente pelos gestores de suprimentos, são atualizados semanalmente por meio de contagens e inventários feitos anualmente para verificação da acuracidade dos saldos de estoque.

Para uma gestão mais eficiente, a empresa pesquisada buscou aplicar um software que melhor atendesse as necessidades, o modulo ERP que englobasse os setores de suprimento assim permitindo processos mais rápidos e práticos.

Da mesma forma os processos internos da empresa pesquisada tiveram uma reestruturação possibilitando uma integração entre departamentos que antes não era possível, desse modo foram estabelecidos procedimentos e ações anexados em nuvem, em vista disso o modulo organizacional foi modernizando e o processamento de recursos físicos teve um aprimoramento distinto, ou seja, procedimento que deve ser seguidos para recebimento, verificação de notas, entrega de material entre outros, igualmente seus espaços para armazenamento de bens da empresa tiveram melhorias possibilitando a identificação e agilidade na separação, foram construídos mais barracões com prateleiras e um espaço externo maior para produtos de grande porte.

Por meio do sistema ERP, o desenvolvimento da empresa pesquisada permitiu ser aprimorado, trazendo assim benefícios para setores operacionais, a fluidez do software possibilitou eficiência na verificação de pedidos e lançamento de notas fiscais, da mesma forma o ERP, trouxe agilidade no processo de solicitação de materiais, adicionando procedimentos que possibilitaram melhor dinâmica do trabalho, o software diminui o tempo de processamento que levava horas, agora com segundos é efetuada essa ação, ou seja, antes a empresa não tinha um sistema adequado a sua necessidade.

O sistema ERP, utilizado no estudo de caso possibilitou uma análise completa de todos os processos da empresa dentro do setor do almoxarifado. Além disso, podem ser visualizado á constante evolução da tecnologia modular que se adapta a cada necessidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscando destacar as vantagens que um sistema ERP, pode trazer para as organizações. Por meio de um estudo de caso conseguiu-se atingir os objetivos gerais apresentados no início do trabalho, que era: o sistema ERP pode auxiliar ou melhorar a gestão de estoque dentro de uma organização?

Como pode-se observar durante a leitura do presente trabalho, os softwares ERP são ferramentas de gestão que podem contribuir positivamente para o crescimento da empresa.

Dessa maneira, comprovado, que os sistemas de gestão ERP são de fundamental importância para as organizações, pois eles são capazes de auxiliar em um amplo leque de processos internos, além de reduzirem os custos de armazenamento de dados e informações, assim como o corte dos custos de armazenagem dos produtos físicos.

O sistema ERP, utilizado dentro da empresa do presente estudo de caso possibilitou uma análise completa de todos os processos da empresa dentro do setor do almoxarifado. Demonstrando sua tecnologia modular que se adapta com o perfil de cada negócio, o sistema analisado também traz facilidade de uso, fluxo constante de dados, aumento de produtividade dos processos, segurança da informação interna da empresa, redução do retrabalho e de penalidades devido a erros, melhor visão panorâmica do negócio, potencializarão da integração dos setores, além de auxiliar nas decisões sobre a manutenção dos estoques e de compras de matéria melhoram a eficiência, qualidade e produtividade da empresa, levando a satisfação do cliente.

Após a pesquisa concluiu-se que um sistema de informação aplicado ao processo de controle de estoque, bem como quaisquer soluções tecnológicas podem melhorar a eficiência, qualidade e produtividade de uma empresa, aumentando assim a satisfação do cliente. As empresas querem melhorar o desempenho dos negócios através da implementação de tecnologias, por isso muitas empresas obtêm este sistema, além de esperarem sempre estar à frente das outras. Os benefícios que o sistema ERP proporciona são inúmeros e seu resultados positivos são visualizados dentro da empresa, superando todas as problemáticas relacionadas à implementação, fazendo com que o investimento traga os benefícios esperados e atendam às expectativas.

## 6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução á Metodologia do Trabalho Científico** .10 ed São Paulo:Atlas,2017

AUGELLI, Claudia. **ERP, o que é e para que serve?** Disponível em: <https://exame.com/blog/mundodo-dinheiro/erp-o-que-e-e-para-que-serve/>. Acesso em: 31 mai. 2022

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimento: logística empresarial**. 5<sup>TM</sup> ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

COLANGELO FILHO, Lúcio. **Implantação de sistemas ERP: um enfoque de longo prazo**. São Paulo: Atlas, 2001.

GARCIA, E. S.; DOS REIS, L.M.TV.; MACHADO, L.R; FERREIRA FILHO, V.J.M. **Gestão de estoques: otimizando a logística e a cadeia de suprimentos**. 1 ed. Rio de Janeiro: E-Papers Serviços Editoriais, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAMÊGO, Guilherme, **A Importância da Gestão de Estoques**, [www.reagro.com.br](http://www.reagro.com.br), 2013.

LAUDON, K.; LAUDON, J.P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação - 3a edição**. LTC Editora, Rio de Janeiro, 2001.

MATIAS, A.B (coord). **Finanças Corporativas de Curto Prazo - a gesto do valor do capital de Giro**, São Paulo: Atlas, 2007.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

PROVIN T. D.; SELBITTO A. M. V. **Política de Compra e Reposição de Estoques em uma Empresa de Pequeno Porte do Ramo Atacadista de Materiais de Construção Civil**. Revista Gestão Industrial. v. 07, n. 02: p. 187-200, 2011.

RIBEIRO, B. **Quais setores devem estar envolvidos na implementação do ERP?**, Sistemas de Informação. 2007, Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/7623815/Consideracoes-Sobre-a-Implantacao-do-ERP>>. Acessado em 10/05/2022.

SEVERINO A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**, 23<sup>nd</sup> ed. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

SLACK, Chambers, **Administração da Produção**. São Paulo, Editora Atlas, 1997.

SLACK, N. CHAMBERS & S. JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 2007

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOARES, V., **Metodologia de Implantação de sistemas ERP**, Monografia. Centro Universitário FEEVALE. Novo Hamburgo, julho de 2005.

TUTEJA, Akhilesh, **Enterprise Resource Planning: What's there in it!** . 2000. disponivelem: <http://reocities.com/CollegePark/Library/6045/erp.html>. Acessado em 17/05/2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p