



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**VALDINEUZA DOS SANTOS SILVA**

**O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UM CARTÓRIO  
EXTRAJUDICIAL.**

**João Pessoa  
2021**

**VALDINEUZA DOS SANTOS SILVA**

**O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UM CARTÓRIO  
EXTRAJUDICIAL.**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientadora:** Dra. Amanna Ferreira Peixoto

**JOÃO PESSOA  
2021**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa.

S586p Silva, Valdineuza dos Santos.

O processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório extrajudicial / Valdineuza dos Santos Silva. – 2021.

35 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2021.

Orientação : Profª D.ra Amanna Ferreira Peixoto.

1. Sistema de informação – Implantação. 2. Organizações. 3. Cartório extrajudicial – Paraíba. I. Título.

CDU 004.775 (043)

Lucrecia Camilo de Lima  
Bibliotecária – CRB 15/132



**INSTITUTO FEDERAL**  
Paraíba

**CAMPUS JOÃO PESSOA**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS**

PARECER 36/2021 - UA5/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 8 de outubro de 2021.

**FOLHA DE APROVAÇÃO**  
**DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**DISCENTE**

**Valdineuza dos Santos Silva**

MATRÍCULA: 20172460046

**TÍTULO**

**O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UM CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 06/10/2021 ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 06/10/2021.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Amanna Ferreira Peixoto

Orientador(a)

Fernanda de Araújo Nóbrega

Examinador(a) interno(a)

Alysson André Régis Oliveira

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Fernanda de Araujo Nobrega**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 11/10/2021 11:07:45.
- **Alysson Andre Regis Oliveira**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 09/10/2021 07:07:10.
- **Amanna Ferreira Peixoto**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 08/10/2021 21:11:57.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/10/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 227725

Código de Autenticação: 7ad245f422



**NOSSA MISSÃO:** Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

**VALORES E PRINCÍPIOS:** Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

A minha família, amigos e professores, por todo apoio, compreensão e ensinamentos, que me fizeram prosseguir até aqui. A vocês dedico todo meu esforço.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e por me proporcionar a capacidade necessária para a realização desta conquista, a meus familiares, por todo apoio durante este trajeto e por sempre acreditarem em minhas capacidades, a meus amigos e professores, com os quais compartilhei esta caminhada e que me apoiaram até aqui, em todos os momentos.

Agradeço a minha orientadora, Professora Amanna Ferreira Peixoto, por toda disponibilidade e por ter aceitado orientar-me, obrigada pelo seu auxílio, seus conhecimentos, seus conselhos, pelo suporte para o término deste trabalho, sem sua ajuda isso não seria possível, a empresa em estudo, por ter aberto suas portas a esta pesquisa, como também a todos os colaboradores por todo apoio e auxílio para sua construção.

Agradeço também de forma muito especial a um grande amigo (*in memoriam*), que participou significativamente de minha vida, mas que por uma controvérsia do destino não pôde compartilhar deste momento, mas seus ensinamentos permanecem presentes ao longo de minha vida e me levaram a mais esta conquista.

Enfim, a todos que de alguma maneira contribuíram para a execução desse trabalho e me ajudaram a dar esse passo tão importante em minha vida.

“A perseverança não é uma longa corrida,  
Ela é muitas corridas curtas, uma depois  
da outra”. (Marcelo Caletto)



## RESUMO

As organizações buscam formas de se adaptar às exigências relacionadas aos novos meios tecnológicos inseridos na sociedade atual. Desta forma, o uso de sistemas de informação surge como um meio de atender seus objetivos, auxiliar no desempenho e realizar de forma mais prática e precisa os seus processos. Sendo assim, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório extrajudicial. A técnica utilizada para a coleta de dados foi entrevista com os colaboradores da organização estudada, por meio de um roteiro com questões semiestruturadas. Desta forma, podemos concluir que o uso de sistemas na organização trouxe inúmeras melhorias para o desenvolvimento de tarefas, maior segurança, agilidade e facilidade, proporcionando um atendimento de forma mais eficiente ao cliente e proporcionando melhorias para os colaboradores desenvolverem suas funções.

**Palavras-chave:** Sistemas de informação. Percepção dos Colaboradores. Implementação de Sistemas de Informação.

## **ABSTRACT**

Organizations seek ways to adapt to the requirements related to new technological means inserted in today's society. In this way, the use of information systems emerges as a means of meeting its objectives, assisting in performance and carrying out its processes in a more practical and precise manner. Thus, the general objective of this research is to analyze the process of implementing the use of information systems from the perception of employees of an extrajudicial registry. The technique used for data collection was an interview with the employees of the studied organization, through a script with semi-structured questions. Thus, we can conclude that the use of systems in the organization brought numerous improvements for the development of tasks, greater security, agility and ease, providing a more efficient service to the customer and providing improvements for employees to develop their functions.

**Keywords:** Information systems. Perception of Employees. Implementation of Information Systems.

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1 - Atividades desempenhadas.....</b>	<b>26</b>
---	-----------

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1 OBJETIVOS .....	14
<b>1.1.1 Objetivo Geral</b> .....	14
<b>1.1.2 Objetivos Específicos</b> .....	14
1.2 JUSTIFICATIVA .....	15
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	16
2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	16
<b>2.1.1 Características de sistemas de informação</b> .....	17
<b>2.1.2 Benefícios do uso de sistemas de informação</b> .....	18
2.2 IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES .	19
2.3 CONTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....	22
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	22
3.2 OBJETO DE ESTUDO .....	22
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	23
<b>4. ANÁLISE DE DADOS</b> .....	25
4.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS ANTES E APÓS O USO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	25
4.2 PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO QUANTO A PRODUTIVIDADE E EFICÁCIA.....	28
4.3 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	29
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	31
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	33

## 1 INTRODUÇÃO

O uso de sistemas de informação tem se tornado essencial para as organizações, pois proporcionam meios que agilizam o desempenho de seus processos. Com o passar dos anos, o uso de sistemas de informação e de diferentes tecnologias de informação e comunicação, possibilitou às organizações a automação de seus processos, elaboração de relatórios, o suporte à tomada de decisão, como também facilidade no acesso a fornecedores e clientes. O que antes era realizado a longo prazo, passa a ser realizado de forma mais ágil, dentro de curto período de tempo.

As organizações buscam formas de se adaptar às exigências relacionadas aos novos meios tecnológicos inseridos na sociedade atual. Desta forma, o uso de sistemas de informação surge como um meio de atender seus objetivos, auxiliar no desempenho e realizar de forma mais prática e precisa os seus processos. Sendo assim, se torna necessário que as empresas invistam em sistemas que ofereçam segurança e agilidade nas informações em tempo hábil para a tomada de decisão, como também o investimento em treinamento que se torna indispensável para os usuários melhor se adaptarem ao uso dos novos sistemas (ALMEIDA; BAY, 2017).

Desta forma, Laudon e Laudon (2007, p. 09) apresentam os sistemas de informação como sendo “um conjunto de componentes que se relacionam entre si, a fim de coletar, processar, armazenar e distribuir informações, destinadas dentro das organizações ao apoio à tomada de decisão, coordenação e controle de processos”. Os sistemas de informação se tornaram um meio para melhora no processamento e análise de dados, proporcionando, dessa forma, uma maior agilidade no desempenho das funções e ganhos na qualidade da prestação de serviço. Para utilização de forma eficiente dos sistemas de informação, se torna necessário conhecer as três dimensões que o compõem, sendo a tecnologia, a organização e as pessoas (LAUDON; LAUDON, 2010).

Sua utilização, gera mudanças para a organização, o que antes era realizado de forma manual, passa a ser processado por meio de sistemas, trazendo aos usuários maior segurança no processamento e repasse de informações, o que também diminui os gastos com erros.

A partir do momento que se inicia a inserção de um sistema de informação, a organização passa por transformações em suas funções devido a busca por

adaptação por parte dos usuários, que antes executavam determinada função dentro do seu ambiente de trabalho e a partir disso veem a necessidade de um novo aprendizado como forma de realizar as funções antes feitas diretamente de forma manual.

Nesta pesquisa, a organização em estudo é um cartório extrajudicial. Os cartórios extrajudiciais estão presentes em todo território nacional. Nas grandes cidades podem haver vários cartórios e cada um assume uma única competência de serviço. Nas pequenas cidades é comum um único cartório assumir várias competências. Neste caso em específico, trataremos a respeito de um cartório extrajudicial localizado no interior do estado da Paraíba.

As funções desempenhadas por um cartório extrajudicial envolvem serviços que vão desde o registro de nascimento, compra de imóveis, casamento, divórcio, protesto de títulos, entre outras funções, até o registro do óbito. Os cartórios concedem publicidade a atos e segurança jurídica a informações.

A automação cartorária e a correta utilização das tecnologias que a envolve, gera rapidez e maior segurança no desenvolvimento de suas funções, como também, satisfação para o cliente com a diminuição da espera para o atendimento e agilidade na entrega de documentos solicitados.

Tendo isso em vista, esta pesquisa busca responder a seguinte pergunta: “Como ocorreu o processo de implementação do uso de sistemas de informação, em um cartório extrajudicial a partir da percepção de seus colaboradores?”

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório extrajudicial.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

a) Descrever como os processos organizacionais eram executados antes do uso do sistema de informação e depois de sua implementação.

b) Analisar o processo de implementação do sistema de informação, no que diz respeito a produtividade e a eficiência;

c) Apresentar a percepção dos colaboradores sobre o uso do sistema de informação.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo contribui de forma prática para a organização, tendo em vista que a análise da percepção do uso de sistemas de informação pelos colaboradores, usuários do sistema, pode trazer melhorias para a execução de processos, de atividades e apontar a necessidade de treinamentos, quando necessário.

Podendo também contribuir de forma teórica para o corpo de conhecimentos da área de sistemas de informação.

E ainda contribui de forma pessoal para a minha atuação profissional, tendo em vista que trabalho nesta organização estudada.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção abordamos os principais temas que dão sustentação teórica e conceitual ao estudo. São eles: sistemas de informação, a implementação de sistemas de informação em organizações e a contribuição dos colaboradores no processo de implementação.

### 2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação fazem parte dos processos organizacionais. Pequenas e grandes corporações fazem uso da tecnologia para auxiliar seus processos internos e externos, de modo a garantir não só eficiência e eficácia em suas operações, mas alcançar competitividade no mercado de atuação.

Laudon e Laudon (2010) apresentam os sistemas de informação como sendo um conjunto de componentes que se inter-relacionam entre si a fim de coletar, processar, armazenar e distribuir informações, que são destinadas ao apoio a tomada de decisão, a coordenação e o controle da organização. Já O'Brien e Marakas (2013, p. 2) caracterizam os sistemas de informação, como sendo, em uma organização, qualquer combinação organizada de “pessoas, hardware, software, redes de comunicação, recursos e dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações”.

O principal objetivo do sistema de informação é apoiar a organização, reportar sobre cada operação realizada e promover o controle e planejamento das atividades realizadas pelos gestores, contribuindo assim para a operacionalidade e qualidade da gestão (PEREIRA et al., 2017).

Para Côrtes (2008) o sistema de informação é considerado um conjunto de componentes ou módulos interconectados que possibilitam a inserção ou coleta de dados, seu processamento, e gera informações necessárias para tomar decisões destinadas a planejar, desenvolver e monitorar ações. Almeida e Bay (2017) consideram os sistemas de informação como algo além de um software ou qualquer outro programa de computador ou central de informática, pois por trás das máquinas existem pessoas.



Diante de tais conceituações, percebe-se que é essencial para os administradores um sistema que forneça informações para o gerenciamento da organização (PRATES; OSPINA, 2004).

### **2.1.1 Características de sistemas de informação**

Um sistema de informação inclui entradas (dados, instruções) e saídas (relatórios, cálculos). Ele usa tecnologia para processar entradas e produzir saídas que são enviadas aos usuários ou outros sistemas por meio de redes eletrônicas. Cada sistema é formado por hardware, software, dados, programas e pessoal (VERISSIMO, 2011).

De acordo com Laudon e Laudon (2010) os dados são um conjunto de fatos brutos que reproduzem os eventos ocorridos na organização, mas as pessoas não conseguem entendê-los porque não foram organizados e contextualizados.

Pereira (2017, p. 92) afirma ainda que os dados são apenas “elementos neutros sem sentido, que dependem de outros recursos para serem processados dentro da empresa”. O agrupamento de dados na forma de registro de eventos ocorridos é fundamental para a empresa, pois pode ser extraído de forma eficiente para seus usuários.

Os dados para serem processados, são calculados, comparados, ordenados, classificados e resumidos. Essas atividades organizam, analisam e manipulam os dados, convertendo-os em informações para o usuário final. A qualidade de quaisquer dados armazenados no sistema de informação também deve ser mantida por meio de atividades contínuas de correção e atualização (O'BRIEN; MARAKAS, 2013).

Por outro lado, as informações são dados que foram transformados em argumento útil e significativo para alguns usuários finais (O'BRIEN; MARAKAS, 2013). Ou seja, informações são dados que foram processados para obter um determinado significado, e esses significados são de valor útil para seus usuários (ARMELIN; SILVA; COLUCCI, 2016). Para que a informação seja usada, é realmente necessário que os indivíduos de uma determinada organização saibam onde ela existe e onde está disponível, como acessar a informação e se ela está atualizada (CLARO, 2013).

A informação em diversos formatos é transmitida aos usuários finais e disponibilizada na atividade de saída, e o objetivo dos sistemas de informação é a obtenção de produtos de informação apropriados aos usuários finais. Produtos de

informação comuns incluem mensagens, relatórios, formulários e imagens gráficas, que podem ser fornecidos por telas de vídeo, respostas em áudio, produtos de papel e multimídia (O'BRIEN; MARAKAS, 2013).

Os mesmos autores afirmam ainda que, para que os dados se tornem informação, tanto o contexto dos dados quanto a perspectiva da pessoa que o acessa são essenciais. Os mesmos dados podem ser considerados informações valiosas para uma pessoa, mas são completamente inaplicáveis a outra pessoa. "Pense nos dados como potencialmente valiosos para todos e nas informações como valiosas para os usuários" (O'BRIEN; MARAKAS, 2013, p. 32).

Ainda de acordo com O'brien e Marakas (2013) os sistemas possuem três funções básicas, são elas: a entrada, o processamento e o resultado ou saída. Ou seja, um sistema de informação é um sistema que aceita recursos (dados) como entrada e os transforma em produtos (informação) como resultado.

### **2.1.2 Benefícios do uso de sistemas de informação**

O uso de sistemas de informação no ambiente organizacional, segundo Prates e Ospina (2004), melhora na eficiência da gestão de seus processos, recursos e atividades, como também traz maior eficácia na obtenção de resultados previamente determinados. Dessa forma, as organizações precisam perceber o avanço tecnológico como um processo que acarreta melhorias e não apenas como uma nova tecnologia, pois se visto dessa forma ocorre a possibilidade de se persistir com modos de trabalho defasados, mesmo com tecnologias melhoradas. A organização deve se ajustar para que as vantagens dos sistemas de informação sejam alcançadas (ZIMATH, 2007).

Segundo Soares e Wilk (2012) os benefícios relacionados ao uso de sistemas de informação estão integrados a um processo de comunicação mais rápido e a um meio mais fácil de obter informações relevantes, melhorando a tomada de decisão por meio de informações mais rápidas e precisas.

O uso de sistemas de informação reduz custos, por meio da integração interna de processos e campos; aumenta a produtividade através da automação de processos localizados; melhora a qualidade fazendo uso da tecnologia nos próprios produtos e serviços ou mesmo no processo de garantir sua eficácia (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

A Internet e as novas tecnologias mudaram a maneira como as empresas operam e a forma como as pessoas trabalham, bem como a maneira como os sistemas de informação apoiam o processo de negócio, a tomada de decisão e a vantagem competitiva (O'BRIEN; MARAKAS, 2013).

## 2.2 IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES

Para Laudon e Laudon (2007), o processo de implementação de um sistema de informação requer mudanças importantes nos processos organizacionais, culturais e de negócios. É necessário que a organização se reinvente para adaptar-se às novas formas de desenvolvimento de suas funções.

A implantação de um sistema de informação acarreta inúmeras mudanças para o trabalho que é desempenhado, as tarefas que são executadas, as pessoas que estão envolvidas no processo, como também, para a estrutura organizacional. Consiste em uma mudança tecnológica que afeta praticamente toda a organização (VERISSIMO, 2011).

Se não houver mudança na forma de trabalhar e se a função do sistema for apenas automatizar os processos existentes, os benefícios econômicos serão mínimos (PRATES; OSPINA, 2004). Em uma organização as tarefas são atribuídas a cada colaborador, fazendo com que eles trabalhem em um grupo restrito de atividades, o que acaba por torná-los especializados no que fazem, deixando de lado o interesse em conhecer o que se passa em outras áreas da organização. Isso acaba por se tornar uma barreira no processo de implantação, tendo em vista que os usuários passam a lutar para proteger a forma como desempenham suas funções e evitar que dele sejam retirados recursos, atividades, autoridades e informações (ZIMATH, 2007).

Segundo Laudon e Laudon (2010) a chance de implementação bem-sucedida de um sistema de informação depende da participação efetiva dos membros em todos os níveis da organização, especialmente dos usuários do sistema, do apoio da administração e do uso de um bom planejamento e métodos apropriados.

A maior dificuldade enfrentada pelas empresas é a mudança nos procedimentos que são desenvolvidos, ou seja, deixar de utilizar arquivos manuscritos ou datilografados, realizar cálculos manuais, sair de sistemas manuais ou

convencionais e passar a se adaptar com o uso de novos meios tecnológicos como forma de facilitar o desenvolvimento das tarefas (ALMEIDA; BAY, 2017).

Há ainda a dificuldade de operar o sistema para realização de atividades sem nenhum suporte técnico. Sendo assim, a utilização de sistemas de informação e equipamentos adequados para atender às necessidades e propósitos esperados, bem como pessoal capacitado, são as condições básicas para o uso bem-sucedido dos sistemas de informação (SILVA, 2003).

Em muitos casos, mesmo com a informatização, as organizações acabam por não obterem sucesso no final, e às vezes isso acaba por causar apenas transtornos. Outras até investem em equipamentos, mas não entendem corretamente como determinado programa funciona, ou o entendem apenas parcialmente e, portanto, não entendem totalmente o sistema que estão utilizando (ALMEIDA; BAY, 2017).

### 2.3 CONTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

A qualidade de uma empresa depende das pessoas que trabalham nela. O mesmo se aplica aos sistemas de informação: se não houver pessoas que tenham as habilidades para desenvolvê-los e mantê-los, e ninguém que saiba como usar as informações do sistema para atingir os objetivos organizacionais, eles serão inúteis (LAUDON; LAUDON, 2010).

As pessoas são vistas apenas como usuários que utilizam as informações do sistema para desempenhar seu trabalho. No entanto são elas que inserem dados no sistema, usam seus resultados e tornam todo o sistema produtivo. Elas devem estar preparadas para executar tarefas e usar os sistemas de informação de forma eficaz, pois sua atitude pode afetar profundamente o desempenho da organização como um todo (CLARO, 2013).

Conforme nos é apresentado por Freitas (2012) em sua pesquisa, foi possível observar que a adoção de sistemas de informação está diretamente relacionada à percepção de utilidade e necessidade interna por meio da agilidade na execução das tarefas, garantindo assim um melhor funcionamento da empresa e do atendimento ao cliente. Porém, o que importa é o comprometimento dos colaboradores e o contínuo monitoramento e adequação dos processos, pois se a empresa fizer investimentos

financeiros em tecnologia e sistemas de informação e sempre avaliar custos e benefícios, os resultados serão alcançados

Já o estudo de Almeida e Bay (2017) aponta que uma das principais dificuldades encontradas por parte dos colaboradores da empresa investigada é a resistência à implantação de novas tecnologias, como também à assimilação de novas tecnologias sem possuir entendimento das mesmas, e há ainda a deficiência em conhecimentos de informática por parte de alguns.

Sendo assim, podemos perceber que o uso de novas tecnologias nas organizações tem se tornado cada vez mais essencial para o desenvolvimento de suas funções de forma eficiente e com maior segurança, de forma que as organizações devem buscar sempre a melhor forma de se adaptar às mudanças acarretadas pela inserção dessas novas tecnologias.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta seção apresenta os procedimentos e métodos utilizados para o alcance dos objetivos do estudo.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente trabalho é de caráter exploratório descritivo. Exploratória por procurar desenvolver, esclarecer, conceitos e ideias, facilitando a compreensão do tema pesquisado, ou mesmo compreender uma temática, mais especificamente o processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório extrajudicial, de caráter descritivo por possuir como objetivo principal descrever as características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre as variáveis. Caracteriza-se, como um estudo de caso, tendo como objetivo permitir o conhecimento amplo e detalhado do assunto problema da pesquisa (GIL, 2009). Com abordagem qualitativa para a coleta e análise dos dados, por buscar a compreensão do significado do discurso do participante, relacionado ao contexto em que ele está inserido, e definido pela abordagem conceitual do pesquisador (FONSECA, 2002).

A pesquisa teve início com o levantamento bibliográfico sobre o tema, que consiste em uma fonte de dados secundários, onde se explora artigos, livros, revistas e sites especializados, com o intuito de se obter maior conhecimento sobre o tema. A pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, por serem capazes de fornecer dados relevantes relacionados com o tema (MARKONI; LAKATOS, 2010).

#### 3.2 OBJETO DE ESTUDO

A organização em estudo trata-se de um cartório extrajudicial, situado no interior do estado da Paraíba. A organização presta serviços de notas, protesto de títulos, registro de imóveis, registro de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas. Constitui-se como o Cartório de Ofício único da comarca.

Os cartórios extrajudiciais são organizações privadas de prestação de serviço. O titular destes cartórios é denominado tabelião e atualmente é nomeado por

delegação do Tribunal de Justiça, depois de aprovado em concurso público efetuado nos termos da lei, sendo a qualificação mínima necessária o grau de bacharel em direito.

A Lei nº 8.935/94 dispõe sobre as atribuições dos serviços notariais e de registro, cabendo a elas, entre outras atribuições, zelar pela transparência, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos. A lei também estabelece que os tabeliães e registradores são profissionais do direito, dotados de fé pública, e estão incumbidos de realizar atividades notariais e de registro (BRASIL, 1994).

Seu quadro de funcionários é composto por 06 colaboradores, sendo 01 tabelião, 01 escrevente, 02 auxiliares de cartório e 02 prestadores de serviços terceirizados responsáveis pelos serviços de manutenção técnica.

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A técnica utilizada para a coleta de dados foi entrevista com os colaboradores da organização estudada, por meio de um roteiro com questões semiestruturadas, ou seja, perguntas previamente definidas e outras que surgiram ao longo das entrevistas.

Participaram da entrevista, quatro colaboradores sendo: o tabelião, a escrevente e duas auxiliares de cartório, identificados em suas falas por participante 01, participante 02, participante 03 e participante 04, respectivamente; por serem os colaboradores que possuem maior necessidade de acesso ao sistema. As entrevistas foram realizadas no período de 16 de setembro a 20 de setembro de 2021.

As entrevistas tiveram duração média de 10 minutos com cada participante. As falas mais relevantes obtidas na coleta de dados foram transcritas, tendo sido gravadas com o consentimento dos participantes.

Além das entrevistas, foi realizado o comparativo de como as atividades na organização eram realizadas antes e depois do uso do sistema de informação. Tais dados foram obtidos pela experiência e registros da pesquisadora, também funcionária do cartório, objeto de estudo.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo. Conforme Bardin (1977, p. 42) trata-se de “um conjunto de técnicas de análise de

comunicação destinadas a obter, por meio da descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam deduzir conhecimentos relativos às condições de produção destas mensagens”.

A análise se deu por meio de categorias temáticas já previamente definidas, relacionadas aos objetivos específicos do estudo.

As categorias temáticas previamente definidas estão relacionadas ao processo de implementação, no que diz respeito, a produtividade e a eficiência.

Os registros das atividades desempenhadas antes e depois do uso dos sistemas de informação foram analisados de forma descritiva, dando ênfase às mudanças que o sistema de informação trouxe para a organização.



#### 4. ANÁLISE DE DADOS

Serão apresentados os resultados obtidos por meio da análise da implementação dos sistemas de informação, na organização em estudo. A implantação dos sistemas surgiu da necessidade de informatizar os processos desenvolvidos pelo cartório, como forma de se adequar às novas exigências estabelecidas.

A organização em estudo se utiliza de sistemas específicos para cada serviço prestado, sendo o sistema notarial, para autenticação de documentos, reconhecimento de firmas, cadastro, emissão e lavratura de escrituras e procurações; o sistema de protestos com o objetivo de controlar o processo de entrada de títulos, intimação, pagamento, devoluções, cancelamentos, efetivação de protesto, emissão da folha do livro, certidões relacionadas a títulos e também emite relatórios para controle de títulos e facilita o processo de busca; o sistema de imóveis, que possibilita o cadastro de todos os imóveis da comarca, abrindo matrículas, efetuando registros e averbações, emite fichas que substituem os registros manuais, e facilita a emissão de certidões de imóveis; e o sistema de títulos e documentos, que traz a função também para o registro de pessoas jurídicas, realizando o cadastramento dos títulos registrados de forma automatizada, gerando um protocolo específico para cada ato.

Os sistemas são fornecidos por uma empresa especializada no segmento de informatização de Serviços Notariais e Registrais, que também presta suporte e treinamento aos usuários, quando necessário. Os sistemas são licenciados para uso pelo cartório e foram desenvolvidas adaptações necessárias aos serviços prestados.

##### 4.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS ANTES E APÓS O USO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os cartórios extrajudiciais são responsáveis por uma gama de serviços e possuem grande responsabilidade perante suas ações a fim de prestar um serviço de qualidade e de forma segura a seus clientes, desta forma se torna imprescindível o uso de sistemas de informação a fim de garantir a eficiência e a segurança dos atos prestados, como também maior rapidez no acesso a dados e na prestação de serviço.

Desta forma, a fim de analisar o processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório

extrajudicial, foram identificadas e descritas as principais atividades que são desenvolvidas na organização antes da implantação dos sistemas e após o uso dos sistemas de informação, conforme o **Quadro 1** - Atividades desempenhadas.

**Quadro 1** – Atividades desempenhadas

Atividade desempenhadas		Antes do uso de sistemas	Após o uso de sistemas
Notas	<b>Autenticação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitar o número do selo em documento word específico.</li> <li>- Imprimir selo em etiqueta padrão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher dados da documentação no sistema.</li> <li>- Gerar etiqueta no sistema.</li> </ul>
	<b>Reconhecimento de firma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar o nome do cliente no sistema de firmas.</li> <li>- Digitar o nome do cliente e o selo correspondente em documento específico do word.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar o nome do cliente no sistema do tabelionato.</li> <li>- Preencher os dados correspondentes à documentação solicitada.</li> <li>- Gerar etiqueta no sistema.</li> </ul>
	<b>Procuração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher os dados dos clientes em documento word específico para os fins solicitados.</li> <li>- Colocar selo específico para o ato.</li> <li>- Imprimir documento pronto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher os dados do cliente no sistema.</li> <li>- Gerar minuta com modelo específico e preencher os demais dados solicitados.</li> <li>- Salvar e gerar selo para o ato específico.</li> <li>- Imprimir documento pronto.</li> </ul>
	<b>Escritura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher dados do cliente e do imóvel em documento próprio do word.</li> <li>- Inserir selo correspondente ao ato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher dados do cliente e do imóvel no sistema;</li> <li>- Gerar selo correspondente ao ato no sistema.</li> </ul>
<b>Protesto de títulos</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber títulos no sistema da central de remessas.</li> <li>- Fazer a intimação.</li> <li>- Conferir título e intimação recebida</li> <li>- Fazer o instrumento de protesto</li> <li>- Salvar arquivo no próprio computador</li> <li>- Lançar o instrumento no Sistema Cenprot</li> <li>- Fazer o apontamento no livro de protocolo</li> <li>- Escanear instrumento</li> <li>- Enviar por e-mail para a central de remessas.</li> <li>- Lançar instrumento no sistema Serasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber os dados dos títulos no sistema da central de remessa de arquivos.</li> <li>- Processar os dados no sistema do tabelionato.</li> <li>- Emitir a intimação no sistema do tabelionato.</li> <li>- Gerar o instrumento de protesto no sistema do tabelionato.</li> <li>- Gerar os dados de movimento do título no sistema do tabelionato.</li> <li>- Enviar os dados para os sistemas da central de remessas, da central de protesto e do Serasa.</li> <li>- Verificar o pedido de cancelamento do protesto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arquivar instrumento</li> <li>- Verificar carta de anuência</li> <li>- Procurar instrumento no arquivo</li> <li>- Fazer retirada no computador</li> <li>- Fazer retirada no Livro de Protocolo</li> <li>- Fazer retirada no sistema da central de protesto</li> <li>- Fazer retirada no sistema Serasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer o cancelamento no sistema do tabelionato.</li> <li>- Gerar os dados de cancelamento no sistema do tabelionato.</li> <li>- Enviar os dados de cancelamento para os sistemas da central de remessas, da central de protesto e do Serasa.</li> </ul>
<b>Registro de imóveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber documentação</li> <li>- Realizar registro por escrito no Livro de Registro de Imóveis com matrícula específica.</li> <li>- Realizar apontamento por escrito no Livro de Apontamento.</li> <li>- Realizar apontamento por escrito no Livro Indicador</li> <li>- Entregar documento dentro do prazo estabelecido para o cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber documentação.</li> <li>- Preencher dados da documentação para registro no sistema de imóveis do tabelionato.</li> <li>- Gerar registro no sistema.</li> <li>- Entregar documento dentro do prazo estabelecido para o cliente.</li> </ul>
<b>Registro de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber documentação</li> <li>- Realizar registro por escrito no Livro de Títulos e Documentos (para pessoas físicas) ou no de Pessoas Jurídicas (para pessoas jurídicas).</li> <li>- Realizar apontamento por escrito no Livro de Protocolo</li> <li>- Realizar apontamento por escrito no Livro Indicador de Pessoas</li> <li>- Fazer cópia do documento registrado</li> <li>- Arquivar cópia</li> <li>- Escanear documento</li> <li>- Entregar documento dentro do prazo estabelecido para o cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receber documentação.</li> <li>- Realizar apontamento no Livro de apontamentos de protocolos.</li> <li>- Preencher dados da documentação para registro no sistema do tabelionato.</li> <li>- Gerar registro no sistema.</li> <li>- Escanear documento registrado.</li> <li>- Arquivar cópia do documento.</li> <li>- Entregar documento dentro do prazo estabelecido para o cliente.</li> </ul>

**Fonte:** Elaboração da autora (2021)

Após realizados os atos, os selos atribuídos a cada um, eram enviados manualmente um a um, conforme selo digital utilizado, para o sistema de selos digitais do tribunal de justiça, o que demandava maior quantidade de tempo e esforço físico e mental do usuário. Após a implantação e uso dos sistemas, todos os selos são

enviados automaticamente gerando maior facilidade, rapidez e segurança, diminuindo também a quantidade de erros.

As atividades passaram a ser desenvolvidas de forma menos complexa com o uso dos sistemas, aumentando desta forma a produtividade e reduzindo custos relacionados a erros manuais, garantindo maior eficiência no serviço prestado, conforme apresentado por Albertin e Albertin (2008).

#### 4.2 PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO QUANTO A PRODUTIVIDADE E EFICÁCIA

Ao analisarmos o processo de implementação dos sistemas, o aspecto produtividade é um ponto a ser considerado. De acordo com Figueiredo (1989), a **produtividade** não está relacionada apenas ao grau de trabalho e atividades que são desenvolvidas, mas também a fatores como tecnologia empregada, qualidade da matéria-prima, ambiente e layout de trabalho.

Na organização em estudo, o sistema de informação proporciona maior agilidade no desempenho das atividades. Podemos ver algumas falas dos participantes corroborando com esta ideia “tanto a agilidade e celeridade em fazer e procurar o documento é muito mais fácil” (Participante 01), “o sistema agiliza bastante o trabalho” (Participante 04) “a partir do momento que você estiver por dentro dos sistemas, se torna mais fácil” (Participante 03) e o processamento dos dados ocorre dentro de um período de tempo aceitável e responde de forma rápida às entradas “o sistema em si é rápido” (Participante 01), como também a informação obtida é de fácil acesso ao usuário, o que acaba por torná-lo mais produtivo no desempenho de suas atividades.

Outro aspecto a ser analisado é a **eficiência**, de acordo com Prates e Ospina (2004) o uso de sistemas de informação no ambiente organizacional melhora na eficiência da gestão de seus processos, recursos e atividades, como também traz maior eficácia na obtenção de resultados previamente determinados. Ao serem questionados, os usuários relatam que possuem facilidade no acesso a documentações e informações no sistema o que diminui, na maioria dos casos, o tempo de atendimento ao cliente. “Antes do sistema o documento era entregue ao cliente e posteriormente o selo era enviado ao sistema do tribunal, hoje não, já entregamos o documento e automaticamente já se envia o comunicado do selo da

documentação ao tribunal” (Participante 01), o que acaba por agilizar a maioria dos processos e garantir maior satisfação ao cliente pelo serviço prestado, por outro lado, em alguns casos “para alguns casos sim, para outros não, pois prolongou o processo” (Participante 03), no desempenho de algumas funções o sistema acaba por solicitar mais informações do que era solicitado quando realizado de forma manual, o que acaba nestes casos em específico por aumentar o tempo de realização.

#### 4.3 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Ao analisar a percepção dos colaboradores sobre o uso dos sistemas de informação e o impacto dele em seu ambiente de trabalho foi possível observar que, a implantação de um sistema de informação acarreta inúmeras mudanças. Conforme nos é apresentado por Veríssimo (2011), a implantação de um sistema de informação acarreta mudanças para o trabalho que é desempenhado, as tarefas que são executadas, as pessoas que estão envolvidas no processo, como também, para a estrutura organizacional. Consiste em uma mudança tecnológica que afeta praticamente toda a organização, a partir do momento que os colaboradores passam a se adaptar, a aprender a conviver com as mudanças e a utilizar os sistemas ele se torna uma ferramenta fácil de utilizar.

Para o uso bem-sucedido dos sistemas de informação, de acordo com Silva (2003) é necessário a utilização de equipamentos adequados para atender às necessidades e propósitos esperados, bem como pessoal capacitado. Na organização em estudo a falta de treinamento adequado para tornar os colaboradores capacitados a utilização do sistema se tornou a principal dificuldade encontrada “na verdade, o que era para ter acontecido não houve, que seria um treinamento contínuo, ao menos de 15 dias ou 3 vezes na semana eu teria me adaptado ao sistema, mas não houve, era para ter um treinamento primeiro” (Participante 03). Não houve treinamento especificamente para uma das colaboradoras, que não estava trabalhando no período em que o sistema estava sendo implantado, ela precisou ir se adaptando aos poucos depois do seu retorno, isso dificultou o seu processo.

De acordo com Almeida e Bay (2017) a mudança nos procedimentos que são desenvolvidos pela empresa é uma das maiores dificuldades encontradas. Na organização em estudo, em sua maioria os colaboradores escolheriam, se fosse

possível, permanecer no período antes da implantação dos sistemas, pois acreditam ser menos complicado do que atualmente.

A implantação do sistema na organização em estudo surge como um meio para garantir maior segurança jurídica, agilidade e eficiência para que haja uma prestação de serviço de forma correta e coerente para o cliente, “por trás da prestação de serviço eficiente, existe um trabalho eficiente, se o cliente está satisfeito é porque estamos desenvolvendo um bom trabalho junto com a equipe” (Participante 01).

Uma das dificuldades relatadas é também com relação a erros e travamentos do sistema, quando ocorre, o que acaba por dificultar o atendimento ao cliente, pois não há previsão para o seu retorno, tendo em vista que é sempre necessário entrar em contato com o suporte, tornando os colaboradores impossibilitados de resolver qualquer pendência até o restabelecimento do sistema, “se o sistema trava, se der algum erro, aquela agilidade que oferecemos ao cliente vai parar, nos tornamos impotentes com algo que está na nossa frente para resolver mais que não conseguimos para poder dar continuidade ao trabalho” (Participante 02).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou analisar através dos seus objetivos, o processo de implementação do uso de sistemas de informação a partir da percepção dos colaboradores de um cartório extrajudicial.

Para tanto, foram apresentados os principais serviços prestados pelo cartório e feito uma análise de como as atividades eram desempenhadas antes e depois do uso dos sistemas de informação. Também foram estabelecidas categorias temáticas a fim de analisar como se deu o processo de implantação relacionado a produtividade, e a eficiência. Sendo apresentada também a percepção dos colaboradores em relação ao uso de sistemas de informação.

Desta forma, pode-se observar que, o uso de sistemas, modificou a forma como as atividades eram desenvolvidas na organização, otimizou os processos, trazendo maior exatidão, agilidade e precisão no desenvolvimento das funções.

Os usuários se encontram satisfeitos com as mudanças ocorridas no ambiente em que atuam e consideram o uso dos sistemas de informação como um meio para facilitar o atendimento ao cliente e o desenvolver do seu trabalho, proporcionando maior agilidade e facilidade na execução de atividades, porém, encontraram dificuldades em realizar as suas tarefas devido à falta de treinamento e preparo adequado.

A falta de preparo e treinamento, fez os usuários optarem (se houvesse escolha) pela forma manual de desenvolvimento das atividades, pois se sentiam mais seguros e com maior controle sobre o que era realizado. No entanto, o processo de implantação de sistemas de informação requer tempo e treinamento dos colaboradores, pois são fatores de suma importância a fim de ajustar os processos para proporcionar um bom desempenho de atividades.

Por fim, pode-se concluir que o uso de sistemas na organização trouxe inúmeras melhorias para o desenvolvimento de tarefas, maior segurança, agilidade e facilidade, proporcionando um atendimento de forma mais eficiente ao cliente e proporcionando melhorias para os colaboradores desenvolverem suas funções.

As principais dificuldades encontradas no decorrer da pesquisa foram relacionadas ao tempo curto para o seu desenvolvimento, o que não permitiu um estudo mais aprofundado sobre o tema.

Sendo assim, para pesquisas futuras, pode-se sugerir um estudo mais aprofundado sobre o desenvolvimento das tarefas como forma de tornar o desempenho dessas tarefas mais eficiente, a partir do uso de sistemas.



## REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de Administração Pública**. p. 275-302, mar/abr. 2008.
- ALMEIDA, T. R.; BAY C. E. **Sistema de informação: benefícios, barreiras e fatores que influenciaram a implantação do SI** – estudo de caso em uma empresa de pequeno porte. [S. l.: s.n.], 2017. Disponível em: <https://domalberto.edu.br/wp-content/uploads/sites/4/2017/10/SISTEMA-DE-INFORMA%C3%87%C3%83O-BENEF%C3%8DCIOS-BARREIRAS-E-FATOR.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2021.
- ARMELIN, D. A.; SILVA, S. C. P.; COLUCCI, C. **Sistema de Informação Gerencial**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 1977.
- BRASIL. Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994. Art. 236 da Constituição Federal, dispendo sobre serviços notariais e de registro. (Lei dos cartórios). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 nov.1994. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8935.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8935.htm). Acesso em: 07 set. 2021.
- CLARO, J. A.C. S. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Know How, 2013.
- CORTES, P. L. **Administração de Sistemas de Informação**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- FIGUEIREDO, N. Inovação, produtividade e sistemas de informação. **Revista IBICT**. v. 18, p. 83-95, jan/jun. 1989.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- FREITAS, C. M. S. **Uma análise dos motivos e benefícios do uso de sistemas de informação na tomada de decisões**: um estudo de caso no setor supermercadista. 9º Congresso USP, São Paulo, 2012.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- MARCONI, M. A., & LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas. 2010.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

PEREIRA, A. C. S. et al. Sistema integrado de gestão: um estudo de caso de uma empresa familiar prestadora de serviços. **Revista Diálogos Interdisciplinares**, v. 6, n. 2, p. 91-105, 2017.

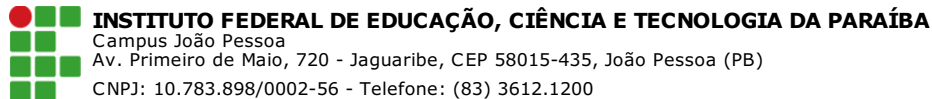
PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **RAC**, v. 8, n. 2, p. 09-26, abr/jun. 2004.

SILVA, E. A. J. A. **A ti nas micro e pequenas empresas: uma abordagem territorial**. Biblioteca Online Sebrae, São Paulo, 2003. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/B4EF8AAB35254B0703256EBC003EC857/\\$File/NT0001BCBA.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/B4EF8AAB35254B0703256EBC003EC857/$File/NT0001BCBA.pdf). Acesso em: 08 ago. 2021.

SOARES, F. D.; WILK, E. O. **Benefícios da implantação de um sistema de informação em uma instituição de saúde – o caso da unidade odontológica da UNISC**. 3º Salão de Ensino e de Extensão, Santa Cruz do Sul, 2012.

VERÍSSIMO, L. A. S. **Implantação de sistemas ERP em duas pequenas empresas: uma análise dos elementos habilitadores e inibidores decorrentes da estratégia de implantação**. 2011. 94 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

ZIMATH, P.M. B. **Fatores críticos de sucesso na implantação de sistemas de gestão empresarial: estudo de caso na Datasul**. 2007. 207 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.



## Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

### Trabalho de Conclusão de Curso

**Assunto:** Trabalho de Conclusão de Curso  
**Assinado por:** Valdineuza Silva  
**Tipo do Documento:** Anexo  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Ostensivo (Público)  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Valdineuza dos Santos Silva, ALUNO (20172460046) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 18/10/2021 17:45:03.

Este documento foi armazenado no SUAP em 18/10/2021. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 350249

**Código de Autenticação:** 4f95e5ee0e

