

A USABILIDADE DE SISTEMAS, GESTÃO DA TI E O IMPACTO NA PERFORMANCE ORGANIZACIONAL: estudo de caso na franquia de cafeterias *Cheirin Bão* em Belém do Pará

Resumo: Este estudo analisa a relação entre usabilidade de sistemas, gestão da tecnologia da informação (TI) e performance organizacional, a partir de um estudo de caso na franquia de cafeterias Cheirin Bão, em Belém do Pará. O objetivo é compreender de que forma a usabilidade do sistema ERP e a gestão de TI influenciam na performance organizacional. A pesquisa, de natureza qualitativa e exploratória, utilizou entrevistas semiestruturadas com gestores e colaboradores das unidades locais. A análise foi conduzida com base em categorias referentes à gestão de TI, usabilidade de sistemas, inibidores tecnológicos e adaptação ao modelo de franquia. Os resultados evidenciam que o ERP contribui para a automação de processos, aumento da eficiência operacional e melhoria da comunicação entre setores. Observou-se também reconhecimento positivo quanto ao suporte técnico da franqueadora e à possibilidade de personalizações no sistema. Entretanto, desafios relacionados à infraestrutura e custos de implementação de novas tecnologias foram identificados como barreiras. Conclui-se que a gestão eficiente da TI e a usabilidade do ERP são fatores determinantes para o sucesso organizacional, favorecendo a melhoria contínua e a competitividade da franquia no mercado.

Palavras-Chave: Usabilidade de sistemas; Gestão de TI; ERP; Performance organizacional.

1. Introdução

A gestão da Tecnologia da Informação (TI) é cada vez mais indispensável no cenário organizacional contemporâneo, especialmente diante da competitividade e da crescente digitalização. Laudon e Laudon (2022) destacam que a gestão de TI envolve integrar eficientemente as capacidades tecnológicas às demandas estratégicas e operacionais das organizações, garantindo alinhamento entre tecnologia e negócios.

No contexto de redes de franquias, como a Cheirin Bão, a TI desempenha papel essencial na padronização de processos e no suporte à eficiência administrativa. Santos (2018) define rede de franquias como um modelo em que a franqueadora autoriza terceiros a operar sob sua marca, com base em um sistema previamente estruturado. Nesse cenário, a usabilidade dos sistemas tecnológicos surge como elemento decisivo para a adesão dos colaboradores e para a obtenção de melhores resultados organizacionais.

O ERP (Enterprise Resource Planning) é apontado pela literatura como ferramenta estratégica para integração e eficiência. Aranha (2010) afirma que esse sistema centraliza processos, assegura fluxo de informações consistente e fornece subsídios para decisões estratégicas. Segundo o autor, a utilização do ERP reduz redundâncias, amplia a adaptabilidade das empresas e contribui para maior competitividade. Nesse sentido, o sistema não apenas apoia, mas transforma as práticas administrativas ao alinhar tecnologia e gestão. Laudon e Laudon (2022) reforçam que a utilização de sistemas integrados eleva os níveis de eficiência e inovação nos negócios.

A Cheirin Bão, fundada em 2014, expandiu-se nacionalmente por meio de um modelo replicável de franquias. Contudo, as unidades de Belém do Pará enfrentam barreiras logísticas, restrições de infraestrutura e resistência à adoção de novas tecnologias, fatores que impactam a efetividade da gestão de TI e a usabilidade dos sistemas. Esses desafios revelam a necessidade de compreender melhor como a tecnologia influencia a performance operacional nesse contexto.

Dessa forma, estabelece-se o seguinte problema de pesquisa: **“Como a Usabilidade de Sistemas e a Gestão da TI impactam na Performance operacional?”**. O objetivo geral é analisar como a usabilidade do ERP e a gestão de TI impactam a performance da unidade da franquia Cheirin Bão em Belém do Pará.

Os objetivos específicos são:

1. Identificar o modelo de processo operacional presente na unidade e compreender a influência da TI;
2. Examinar como o ERP colabora para a melhoria do desempenho organizacional;
3. Identificar os principais inibidores de TI no ambiente interno da unidade.

A pesquisa adota abordagem qualitativa e exploratória, por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com gestores e colaboradores das unidades de Belém, conforme orientação de Godoy (1995). Esse método permite observar os fenômenos em seu ambiente natural, possibilitando uma análise mais detalhada das percepções e experiências relacionadas à gestão de TI.

O estudo organiza-se em duas partes principais. Na primeira, são apresentados conceitos relacionados a Sistemas de Informação Gerencial (SIGs) e sistemas ERP, ressaltando sua

importância no contexto empresarial e sua aplicação na integração e otimização de processos. Também se discute como tais sistemas se alinham às estratégias tecnológicas e contribuem para a eficiência organizacional.

Na segunda parte, são analisados os resultados obtidos nas entrevistas. A interpretação baseia-se em categorias ligadas à gestão de TI, usabilidade de sistemas, inibidores tecnológicos e adaptação ao modelo de franquias. Para embasamento, recorre-se a Davenport (2007), que destaca a relevância da gestão e análise de dados como ferramentas para a tomada de decisões estratégicas. O autor argumenta que organizações bem-sucedidas utilizam análises descritivas, preditivas e prescritivas para identificar tendências, prever cenários e recomendar ações, transformando dados em vantagem competitiva.

Esse alinhamento entre tecnologia, métodos analíticos e cultura organizacional, conforme Davenport (2007), favorece decisões mais precisas e fomenta a inovação. Ao aplicar esses princípios à franquia estudada, busca-se compreender como os sistemas adotados impactam diretamente na performance operacional.

Para a coleta de dados, utilizaram-se entrevistas semiestruturadas, método que, segundo Quivy e Campenhoudt (2019), equilibra estrutura e flexibilidade, permitindo explorar em profundidade as percepções dos entrevistados. Essa técnica é especialmente útil em estudos sobre gestão de TI e usabilidade de sistemas, pois possibilita captar as particularidades do contexto, ampliando a riqueza das análises.

Assim, a investigação pretende contribuir para a compreensão de como a gestão de TI e a usabilidade dos sistemas ERP influenciam a performance organizacional em redes de franquia. Além disso, busca identificar barreiras tecnológicas e propor reflexões sobre estratégias que possibilitem maior eficiência e adaptação em ambientes desafiadores como o de Belém do Pará.

2. Fundamentação teórica

2.1. Gestão em TI: definição, avaliação e usabilidade

A Tecnologia da Informação (TI) é central para a competitividade nas organizações modernas. Segundo Rezende e Abreu (2021), a TI atua como ferramenta estratégica, possibilitando inovação e otimização dos processos organizacionais. A gestão de TI consiste em planejar, organizar e administrar recursos tecnológicos para garantir alinhamento entre as soluções implementadas e os objetivos de negócio, maximizando o retorno sobre investimentos em tecnologia.

Rezende e Abreu (2021) destacam que a gestão de TI vai além da manutenção da infraestrutura tecnológica, englobando elaboração de estratégias de longo prazo, monitoramento de resultados e criação de governança eficiente para apoiar decisões. Assim, a TI não apenas apoia operações, mas se torna motor de transformação digital, mantendo a relevância empresarial em um mercado dinâmico.

A gestão de TI abrange áreas fundamentais para o sucesso organizacional. O ITIL (Axelos, 2019) apresenta boas práticas para estruturar processos e políticas de governança, assegurando que a TI suporte e amplie os objetivos empresariais. O COBIT (Isaca, 2019) enfatiza o alinhamento da TI com as demandas do negócio, promovendo controle e conformidade regulatória, preparando as empresas para desafios como segurança da informação e gestão de riscos.

A infraestrutura tecnológica e a segurança da informação são essenciais para manter e proteger sistemas e dados corporativos. Enquanto a governança estabelece parâmetros para agregar valor, a segurança da informação garante integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.

A usabilidade é um fator crítico para o sucesso e adoção de sistemas de informação. Nielsen (2007) define usabilidade por critérios como facilidade de aprendizado, eficiência no uso, memorabilidade, baixos índices de erro e satisfação do usuário. Esses critérios tornam sistemas intuitivos e eficazes, aumentando produtividade e qualidade. A usabilidade se aplica a sistemas para o público geral ou corporativo, e elementos como experiência do usuário e design de interface são essenciais para atender às necessidades e expectativas. Quando bem aplicada, promove adoção dos sistemas, maior produtividade e redução de custos operacionais.

A avaliação da usabilidade é essencial para garantir que sistemas atendam às necessidades dos usuários de forma eficiente. Machado, Vergara e Ferreira (2014) classificam métodos de avaliação em abordagens baseadas em usuários, como testes de usabilidade, e em especialistas, como avaliações heurísticas. Estas usam princípios como visibilidade do status do sistema, prevenção de erros e eficiência de uso. Métodos adicionais, como análise de eye-tracking e testes A/B, ajudam a compreender o comportamento dos usuários e otimizar a experiência.

Longaray et al. (2018) apontam que sistemas de gestão empresarial no Brasil enfrentam desafios de usabilidade que podem comprometer sua eficácia. Maia et al. (2019) reforçam que a usabilidade impacta diretamente a eficiência dos processos. Marques (2023) concluem que sistemas com boa usabilidade aumentam engajamento e satisfação dos colaboradores.

Catecati et al. (2018) destacam que a escolha do método de avaliação deve considerar o tipo de sistema e o público-alvo. Métodos quantitativos, como métricas de desempenho, medem eficiência e eficácia, enquanto métodos qualitativos, como entrevistas e observações, oferecem insights sobre a experiência do usuário. A combinação de abordagens permite análise mais abrangente e eficaz da usabilidade.

Uma gestão de TI eficiente é crucial para criar sistemas acessíveis e funcionais. Laurindo et al. (2001) afirmam que o alinhamento estratégico entre TI e objetivos organizacionais garante que sistemas atendam às necessidades dos usuários. Metodologias ágeis, como Scrum e Kanban, permitem adaptação rápida a mudanças nos requisitos, promovendo flexibilidade e eficiência no desenvolvimento.

Frameworks como Design Thinking também são poderosos para criar interfaces centradas no usuário. Lunardi et al. (2012) indicam que a combinação de práticas de governança de TI, metodologias ágeis e Design Thinking resulta em sistemas intuitivos e alinhados às expectativas. Assim, a boa gestão de TI melhora a usabilidade, satisfação e produtividade dos usuários.

A gestão de TI influencia diretamente a experiência do usuário. Laurindo et al. (2001) destacam que processos bem estruturados de desenvolvimento, manutenção e suporte garantem aderência e eficiência dos sistemas. Falhas na gestão podem gerar sistemas pouco amigáveis, dificultando adoção e provocando resistência dos usuários.

Lunardi et al. (2012) reforçam que o alinhamento da TI aos objetivos organizacionais assegura que sistemas agreguem valor ao negócio. A integração de metodologias ágeis e práticas de governança contribui para sistemas mais acessíveis e centrados no usuário. Portanto, a gestão eficiente da TI não só melhora a usabilidade, mas também impacta positivamente satisfação e produtividade, consolidando a TI como um ativo estratégico para as organizações.

2.1. SIG e o Sistema ERP: definição e a literatura sobre o tema

Os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) resultam da aplicação da Tecnologia da Informação (TI), utilizando computadores, softwares e telecomunicações (Balarine, 2002). Esses sistemas fornecem ferramentas que permitem aos executivos tomar decisões baseadas em informações estratégicas, atualizadas e precisas (Carmo; Pontes, 1999), organizando bancos de dados de áreas como Contabilidade, Recursos Humanos e Finanças e transformando-os em informações detalhadas sobre as operações da empresa (Bazzotti; Garcia, 2006; Oliveira, 2002; Stair, 1998). Entre os principais SIG estão ERP (Enterprise Resource Planning), Data Mining, Data Warehouse e CRM (Customer Relationship Management) (Valentim, 2003). Esses sistemas coletam, processam, analisam e disseminam informações, gerando relatórios que contribuem para a sobrevivência organizacional e facilitam o planejamento e a solução de problemas operacionais, gerenciais e estratégicos (Audy; Becker; Freitas, 2014; Perez, 2006; Rezende; Abreu, 2021).

Os ERPs podem ser classificados de acordo com funcionalidades e adequação às necessidades empresariais. Rodrigues (2012) distingue ERPs Genéricos, que oferecem ampla gama de recursos para empresas sem especificidades setoriais, e ERPs Setoriais, que atendem demandas específicas de segmentos como saúde, varejo e manufatura.

Nomus (2025) destaca que ERPs On-Premise são instalados em servidores locais, proporcionando maior controle sobre dados e customizações, mas com custos elevados de infraestrutura. ERPs em Nuvem oferecem flexibilidade, acesso remoto e menor custo. Além disso, ERPs de Código Aberto permitem alto grau de personalização, sendo ideais para organizações com conhecimento técnico avançado, enquanto ERPs Proprietários fornecem soluções robustas com suporte técnico, priorizando estabilidade e segurança (Rodrigues, 2012).

3. Método de pesquisa

3.1. Abordagem da Pesquisa

A abordagem desta monografia segue um estudo de caso, que busca analisar os impactos organizacionais atuais no locus de pesquisa, Yin (2015), da adoção do ERP e sua usabilidade na gestão da Ti na Franquia Cheirin Bão em Belém do Pará.

Foi realizada uma abordagem qualitativa exploratória, extraindo informações empíricas, Godoy(1995), comparando através de uma revisão bibliográfica os resultados da sondagem com a literatura, Lakatos e Marconi, (2003).

Em relação a sondagem, foi utilizado questionário semi-estruturado para cumprir os objetivos deste estudo. De acordo com Vergara (2009), os questionários semiestruturados se distinguem por apresentarem questões previamente planejadas, possibilitando que os respondentes manifestem suas percepções de maneira mais livre e subjetiva. Baseado na natureza qualitativa do estudo, adotou-se a análise dos conteúdos obtidos, conforme abordado por (Bardin, 2011), permitindo a extração de insights sem a imposição de uma categorização rígida.

Contudo, a fim de simplificar a estruturação e avaliação das informações, as respostas foram divididas em blocos temáticos que estavam em conformidade com os objetivos específicos do estudo. Assim, cada bloco simboliza um tipo de análise, oferecendo uma estrutura que facilita a interpretação dos dados, sem prejudicar a flexibilidade intrínseca da metodologia qualitativa.

Tabela 1. Questionário semiestruturado aplicado

Autor	Módulos e Perguntas	Respostas		
	1. Identificar o modelo de processo operacional presente o locus de investigação adotado pela pesquisa.	não	sim	outros
Davenport (2007); Hammer e Champy (1993)	1 - Os processos operacionais da unidade são bem documentados e seguidos por todos os colaboradores?	0	14	
Luadon e Laudon (2022)	2 - O ERP facilita a automação de processos e melhora a eficiência operacional?	0	14	
Nielsen, (2007).	3 - O treinamento fornecido pela franqueadora para o uso do ERP é suficiente e eficaz?	2	11	Se melhor for o treinamento melhor será o resultado.
Oliveira (2002);Davenport (2007)	4 - O ERP contribui para uma comunicação mais fluida entre os diferentes setores da unidade?	0	14	
Davenport (2007); Veras (2019)	5 - O sistema ERP cobre todas as necessidades operacionais da unidade sem limitações significativas? () Sim	2	12	
Autor	2. Examinar se o modelo de ERP adotado pela franquia contribui para melhoria da performance da Cheirin Bão.	não	sim	outros
Oliveira (2002)	1 - O ERP segue as diretrizes e padrões estabelecidos pela franqueadora para todas as unidades?	0	14	
Veras (2019);Luadon e Laudon (2022)	2 - O ERP contribui para uma melhor tomada de decisões operacionais na unidade?	0	14	
Turban et al. (2010)	3 - O suporte técnico da franqueadora resolve rapidamente os problemas relacionados ao ERP, garantindo a continuidade das operações?	2	12	
Veras (2019);Turban et al. (2010)	4 - Existem problemas técnicos recorrentes que afetam o desempenho do ERP e, conseqüentemente, a eficiência operacional da unidade?	10	4	
Laudon e Laudon (2016)	5 - A unidade tem flexibilidade para solicitar personalizações no ERP de acordo com suas necessidades operacionais?	2	12	
Autor	3. identificar os inibidores de TI presentes no ambiente interno da unidade de análise adotado pela pesquisa.	não	sim	outros

Nielsen, (2007).	1 - Os colaboradores da unidade estão treinados ou recebem treinamento suficiente para utilizar o ERP de forma eficaz?	2	12	
Laudon e Laudon (2016)	2 - O uso do ERP aumentou a produtividade e eficiência dos colaboradores na unidade?	0	14	
Turban et al. (2010)	3 - O suporte técnico interno da unidade é capaz de resolver problemas com o ERP de maneira eficiente?	1	13	
Turban et al. (2010)	4 - Existe a necessidade de melhorias nas condições internas, como treinamento adicional ou infraestrutura, para otimizar o uso do ERP?	3	9	Mais atenção dos treinadores; Sempre tem algo
Nielsen, (2007).	5 - O sistema ERP utilizado na unidade é intuitivo e fácil de aprender?	0	14	
Turban et al. (2010)	6 - A qualidade da conexão de internet impacta o desempenho do sistema ERP?	2	12	
Nielsen, (2007).	7 - Os colaboradores demonstram resistência ao uso do ERP devido a dificuldades técnicas?	10	4	
Turban et al. (2010)	8 - O suporte técnico fornecido pela franqueadora é eficaz para resolver problemas relacionados ao sistema ERP?	0	14	
Turban et al. (2010)	9 - Fatores externos como o custo de implementação de novas tecnologias e a infraestrutura local dificultam a adoção de TI na unidade?	7	6	Apresenta variações se houver troca

Fonte: banco de dados da pesquisa, 2025.

3.2. Locus e cenário da pesquisa

A Cheirin Bão está presente em 26 estados brasileiros e mais de 300 municípios, refletindo sua estratégia de expansão e promoção da cultura do Café Especial e produtos típicos de Minas Gerais. A análise dessa rede fornece insights sobre o uso de SIG e ERP na otimização da gestão de TI.

O grupo de estudo contou com 14 participantes de 5 lojas em Belém, Pará, no primeiro trimestre de 2025, abrangendo funções como baristas, atendentes, líderes de atendimento e proprietários. Essa diversidade permite analisar atividades operacionais e aspectos gerenciais, alinhando estratégias de negócios e TI, e promovendo reconhecimento das potencialidades entre gestores e profissionais de TI (Albertin, 1996).

A pluralidade de papéis gera uma base de dados valiosa para práticas de gestão eficazes. Clark, Jones e Zmud (2006) destacam que usuários de ERP apresentam modos distintos de interação, atendendo às necessidades específicas de cada função e promovendo gestão coesa e eficiente. A diversidade amplia a visão sobre dinâmicas de trabalho, contribuindo para estratégias alinhadas aos objetivos organizacionais.

A usabilidade é essencial para avaliar a eficiência de sistemas, considerando facilidade de aprendizado, memorização, minimização de erros e satisfação do usuário (Nielsen, 2007). Em ERP, é fundamental atender a requisitos não funcionais como clareza, acessibilidade, navegabilidade, responsividade, consistência e feedback adequado, garantindo informações relevantes e precisas (Nielsen, 2007; Pressman, 2010).

Em franquias de cafeteria, a usabilidade do ERP é ainda mais relevante devido à necessidade de agilidade e precisão. Sistemas integrados bem implementados otimizam o fluxo de

informações e reduzem tempo de resposta (Laudon; Laudon, 2016). Navegabilidade intuitiva e consistência facilitam o aprendizado dos colaboradores, diminuem erros e reduzem tempo de treinamento (Bazzotti; Garcia, 2006).

A clareza e responsividade na apresentação de dados melhoram a qualidade das informações para franqueados e gestores. Dashboards e relatórios automatizados permitem análise em tempo real, auxiliando decisões sobre estoque, gestão de insumos e previsão de demanda (Turban et al., 2010).

Oliveira (2002) e Stair e Reynolds (2011) enfatizam que atenção a requisitos não funcionais, combinada às funcionalidades do ERP, gera benefícios como redução de custos, aumento da eficiência operacional e integração entre setores. Dessa forma, a combinação entre usabilidade e ERP otimiza operações diárias, melhora a experiência do cliente e fortalece a competitividade da franquia.

Tabela 2. Caracterização da amostra

Cargo	Quantidade de Participantes
Atendente	7
Barista	3
Líder de Atendimento/Líder	2
Supervisora	1
Proprietário	1

Fonte: banco de dados da pesquisa, 2025.

Com base no perfil da equipe composta por baristas, atendentes, supervisores e líderes, a implementação de um sistema ERP se configura como uma estratégia relevante para a administração eficaz da empresa. O ERP, por meio de sua gestão centralizada, facilita o controle de dados cruciais, como a produtividade tanto individual quanto coletiva, o gerenciamento de escalas de trabalho e os indicadores de desempenho associados a fatores como absenteísmo, horas extras e custos operacionais com o pessoal. Segundo Laudon e Laudon (2022), a integração de processos e a centralização das informações são características que otimizam a operação, permitindo uma visão holística e em tempo real da performance organizacional.

A adoção de módulos específicos para recursos humanos no ERP contribui para uma gestão mais eficiente da alocação de funções, melhorando a distribuição de tarefas e o aproveitamento das competências dos colaboradores. De acordo com Turban *et al.* (2010), a integração entre os diversos setores de uma empresa, como recursos humanos e operações, proporciona uma melhor coordenação das atividades e impulsiona o desempenho organizacional. Essa integração tem impacto direto no crescimento financeiro e operacional da empresa, ao otimizar tanto os recursos humanos quanto os materiais.

Além de automatizar processos, um sistema ERP oferece uma base sólida para a tomada de decisões gerenciais mais informadas e estratégicas, alinhadas com os objetivos da empresa. Oliveira (2002) afirma que os sistemas ERP permitem que os gestores tenham acesso a dados consolidados e análises precisas, o que facilita o planejamento e a execução de estratégias de forma mais assertiva. Dessa maneira, a implementação de um ERP não só melhora a eficiência operacional, mas também fortalece a capacidade da gestão em tomar decisões mais alinhadas com o crescimento sustentável da organização.

Tabela 3. Tempo trabalhado na empresa

Tempo na empresa	Quantidade de colaboradores
0 a 1 ano	9
1 a 3 anos	4
3 a 5 anos	1

Fonte: banco de dados da pesquisa, 2025.

Essa divisão revela que a maioria dos funcionários encontra-se na fase inicial de operação, com até 1 ano de experiência, enquanto uma parcela menor apresenta maior maturidade, com até 5 anos de atuação. Esses dados podem ser analisados para entender os desafios enfrentados nas etapas iniciais do processo e os fatores que refletem um ambiente empresarial em expansão. De acordo com Kotter (2013), ambientes em expansão costumam apresentar uma curva de aprendizado acentuada, na qual os desafios iniciais são superados à medida que a organização cresce e ganha maturidade.

4. Resultados

4.1. Análise do cenário de aplicação

Quando questionados sobre o uso de sistemas tecnológicos e a documentação de processos, observou-se que os 14 colaboradores confirmaram tanto a utilização diária de tecnologia quanto o cumprimento rigoroso dos procedimentos. Esse cenário revela um ambiente de trabalho alinhado à tecnologia e a práticas organizacionais padronizadas. A adoção de sistemas e a padronização de processos são essenciais ao sucesso organizacional. Davenport (2007) destaca que a implementação de sistemas de informação, como o ERP, aumenta a eficiência operacional e reduz erros.

A uniformidade no seguimento de procedimentos fortalece a base para minimizar falhas e promover coesão nas atividades. Hammer e Champy (1993) ressaltam que a padronização é passo crucial para a melhoria contínua, pois proporciona fluxo de trabalho mais eficiente e menos suscetível a erros.

Nesse contexto, buscou-se avaliar a percepção dos colaboradores quanto à efetividade do ERP, questionando se o sistema contribui para a automação de processos e para a melhoria da eficiência. O objetivo foi compreender o impacto direto do ERP no cotidiano e nos resultados organizacionais. Laudon e Laudon (2022) enfatizam que o uso de ERP impacta significativamente a eficiência, ao automatizar processos, fornecer dados em tempo real e apoiar decisões baseadas em indicadores de desempenho.

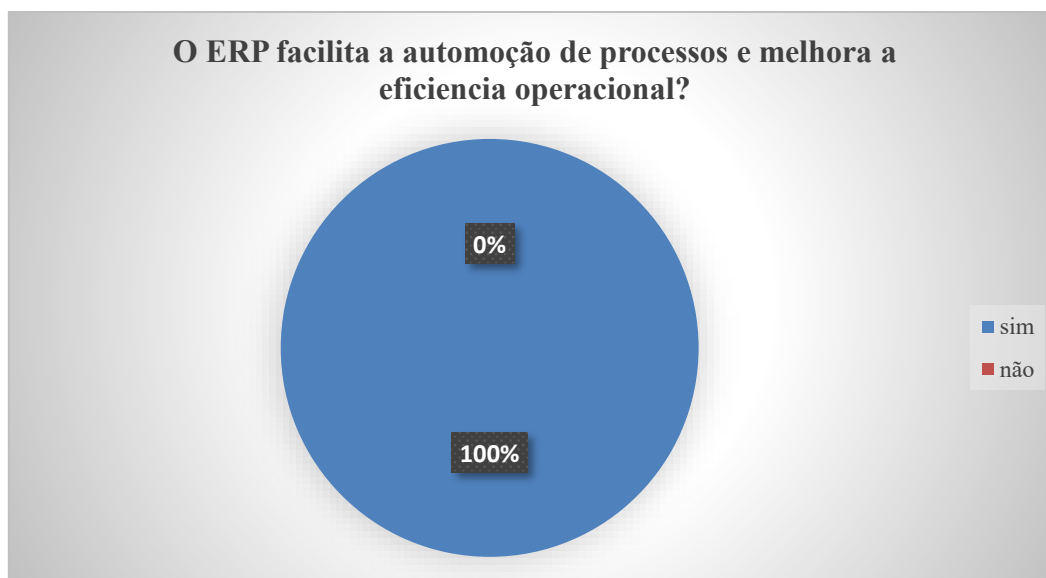


Gráfico 1: Eficiência de ERP na empresa

Fonte: banco de dados da pesquisa, 2025.

A análise das respostas evidencia consenso quanto à eficácia do ERP nas funções organizacionais. Todos os colaboradores afirmaram que o sistema facilita a automação de processos e melhora a eficiência operacional, reforçando sua relevância para otimizar atividades e reduzir erros. Laudon e Laudon (2022) destacam que a automação proporcionada pelo ERP aumenta a produtividade, melhora a precisão e integra processos internos, oferecendo base sólida para decisões estratégicas.

Além disso, as 14 respostas positivas também apontaram que o ERP facilita a comunicação entre setores. Esse aspecto ressalta o papel do sistema na integração de áreas distintas, promovendo fluxo contínuo de informações e evitando ruídos, condição essencial para o alinhamento entre equipes e a execução eficaz de estratégias. Hammer e Champy (1993) afirmam que a integração de sistemas favorece a colaboração interdepartamental, garantindo que os setores atuem de forma coesa. Nessa mesma linha, Veras (2019) salienta a integração como fator-chave para a eficiência, ao agilizar tarefas e melhorar a comunicação organizacional.

Assim, os resultados evidenciam o impacto positivo do ERP na construção de um ambiente mais colaborativo e eficiente. Como reforça Davenport (2007), a tecnologia é decisiva para reduzir silos de informação e aprimorar a comunicação entre áreas funcionais.

A análise das respostas continua a evidenciar uma 14 de 14 respostas positivas entre os colaboradores quanto aos benefícios do ERP nas operações da unidade. Além de facilitar a automação de processos e melhorar a eficiência operacional, Laudon e Laudon (2022), o ERP foi reconhecido por atender de forma abrangente às necessidades operacionais da unidade, sem limitações significativas. Este reconhecimento reflete a robustez do sistema, que é capaz de lidar com as demandas diárias da organização, como destacado por Turban et al. (2010), que ressalta a capacidade dos ERPs em fornecer soluções completas para a gestão de diferentes áreas de uma empresa.

Adicionalmente, foi confirmado por 14 de 14 respostas positivas que o ERP segue rigorosamente as diretrizes e padrões estabelecidos pela franqueadora para todas as unidades. Esse alinhamento demonstra que o sistema não só promove eficiência local, mas também assegura uniformidade e conformidade nas práticas de todas as unidades, reforçando a coesão organizacional. De acordo com Oliveira (2002), a padronização e o controle de processos são essenciais para garantir que as operações em diferentes unidades de uma franquia sejam realizadas de maneira uniforme, mantendo a qualidade e a consistência.

Em suma, todos os colaboradores concordaram que o ERP contribui diretamente para uma melhor tomada de decisões operacionais na unidade. Esse valor analítico do sistema, que fornece dados precisos e relevantes, auxilia os gestores na formulação de estratégias alinhadas aos objetivos organizacionais. Segundo Stair e Reynolds (2011), o uso de sistemas ERP permite que os gestores tomem decisões baseadas em informações em tempo real, aumentando a eficácia das estratégias implementadas. Essas percepções reforçam a centralidade do ERP na melhoria contínua das operações e na integração de processos, garantindo um ambiente de trabalho mais produtivo e estruturado.

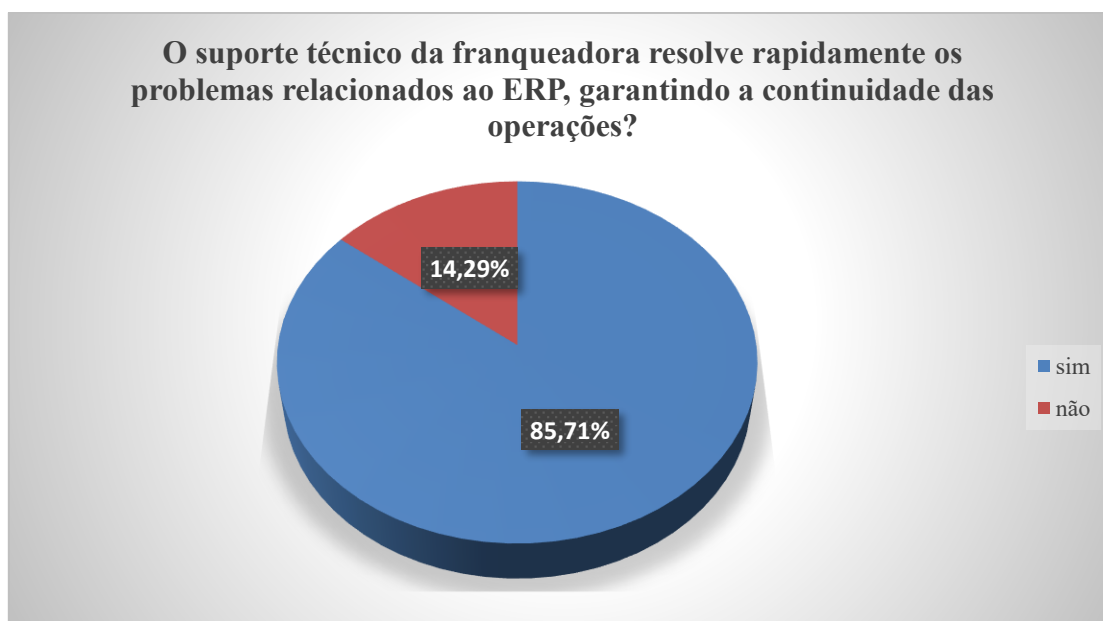


Gráfico 2: Problemas relacionados a ERP
Fonte: banco de dados da pesquisa, 2025.

Com base nos dados fornecidos, 12 dos 14 colaboradores (85,71%) afirmaram que o suporte técnico da franqueadora resolve rapidamente os problemas relacionados ao ERP, garantindo a continuidade das operações. Em contrapartida, 2 colaboradores (14,29%) indicaram insatisfação quanto à eficiência desse suporte. Esses percentuais refletem uma percepção majoritariamente positiva sobre a agilidade do suporte técnico e o papel essencial que ele desempenha na prevenção de interrupções nas atividades operacionais.

A importância de um suporte técnico eficaz é amplamente reconhecida por diversos estudiosos. Segundo Laudon e Laudon (2022), um suporte técnico eficiente é crucial para a implementação bem-sucedida de sistemas ERP, pois assegura a continuidade dos processos e minimiza os

impactos negativos de eventuais falhas no sistema. Além disso, Davenport (2007) destaca que a rápida resolução de problemas técnicos não só mantém a operação funcionando sem interrupções, mas também contribui para o aumento da confiança dos usuários no sistema, um fator vital para a adoção e utilização contínua da ferramenta. A satisfação com o suporte técnico, portanto, é um indicativo de que os sistemas de TI estão funcionando de maneira eficiente e alinhados às necessidades operacionais da organização. Conforme Veras (2019), a qualidade do suporte técnico influencia diretamente a eficácia dos sistemas ERP dentro das empresas, uma vez que o tempo de resposta rápido e a capacidade de resolver problemas são aspectos que promovem a confiança dos colaboradores e garantem a continuidade dos processos sem grandes interrupções. Esse fator contribui para que a organização consiga extrair o máximo de benefícios da tecnologia, assegurando que os processos de negócio sejam otimizados continuamente.

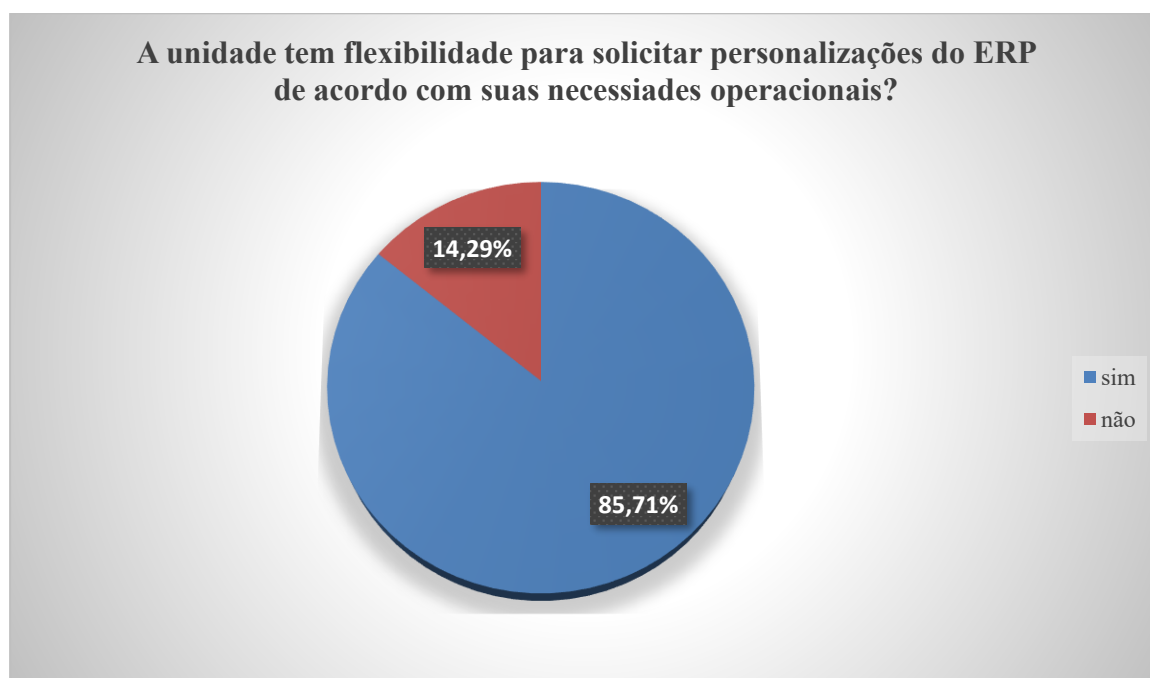


Gráfico 3: Flexibilidade de personalização de ERP
Fonte: Banco de dados da pesquisa, 2025.

Com base nas respostas do questionário, observa-se que 85,71% dos colaboradores afirmaram que a unidade tem flexibilidade para solicitar personalizações no ERP de acordo com suas necessidades operacionais. Por outro lado, 14,29% indicaram que essa flexibilidade não está disponível. Esses números demonstram que, na maioria dos casos, o sistema ERP utilizado, nos estabelecimentos, permite ajustes personalizados para atender às demandas específicas da unidade.

A análise das respostas dos colaboradores aponta um padrão recorrente em relação à percepção sobre aspectos fundamentais para o uso eficaz do ERP. Tanto no quesito referente à eficiência do suporte técnico da franqueadora, que resolve rapidamente problemas relacionados ao ERP e garante a continuidade das operações, quanto na questão sobre a capacitação dos colaboradores

para utilizar o sistema, 12 de 14 colaboradores expressaram satisfação. Essa consistência reforça a importância de uma abordagem integrada que combine tanto suporte técnico ágil quanto treinamentos adequados e contínuos. Ambos os aspectos são fundamentais para maximizar os benefícios do ERP no ambiente organizacional.

Uma das questões mais significativas e centrais desta pesquisa aborda o impacto direto do uso do ERP na produtividade e eficiência da equipe: "O uso do ERP aumentou a produtividade e eficiência dos colaboradores na unidade?". Essa pergunta é essencial para avaliar o verdadeiro valor agregado do sistema à operação cotidiana e ao desempenho geral da unidade, Laudon e Laudon, (2022). Sua inclusão na pesquisa reflete a preocupação em compreender se as ferramentas tecnológicas implementadas estão atendendo às expectativas estratégicas e contribuindo para alcançar os objetivos organizacionais.

A chegada dos dados trouxe informações importantes e sólidas: todos os colaboradores responderam de forma positiva que o uso do ERP aumentou tanto a produtividade quanto a eficiência no ambiente de trabalho. Este consenso absoluto reforça a relevância do ERP como ferramenta indispensável para a gestão e operação da unidade.



Gráfico 4: ERP e o suporte técnico interno
Fonte: Banco de dados da pesquisa, 2025.

Com base nas respostas, 13 dos 14 colaboradores (92,86%) consideram eficiente o suporte técnico interno da unidade para resolução de problemas relacionados ao ERP, enquanto apenas 1 (7,14%) apresentou insatisfação. A avaliação majoritariamente positiva reflete a eficácia desse suporte em garantir a continuidade das operações e manter o fluxo de trabalho consistente, gerando confiança entre os usuários. Contudo, o ponto isolado de discordância evidencia oportunidade de aprimoramento, como maior uniformização no atendimento às demandas técnicas e fortalecimento do papel estratégico do suporte na otimização do uso do ERP.

A eficiência do suporte técnico está diretamente relacionada à usabilidade dos sistemas, pois minimiza falhas operacionais e permite que os usuários explorem plenamente as funcionalidades disponíveis. Para Laudon e Laudon (2022), um suporte de qualidade é essencial

para a experiência do usuário, impactando a confiança no sistema e a continuidade das atividades. Quando o suporte atua de forma rápida e eficaz, reduz-se a frustração e potencializa-se a utilização do ERP. Esse aspecto conecta-se ao conceito de usabilidade definido por Nielsen (2007), que envolve garantir facilidade de uso e experiência satisfatória — condições favorecidas por um suporte técnico eficiente.

Outro ponto analisado foi a facilidade de aprendizado do ERP. Todos os colaboradores concordaram que o sistema é intuitivo e simples de utilizar, reforçando sua adequação às necessidades da unidade. Essa facilidade de uso contribui diretamente para a aceitação do sistema, tornando o ambiente de trabalho mais ágil e produtivo. Segundo Nielsen (2007), sistemas intuitivos e de fácil compreensão reduzem erros, aumentam a produtividade e promovem maior adesão dos usuários.

Veras (2019) também ressalta a importância da usabilidade na adoção de tecnologias como o ERP. Para o autor, sistemas bem projetados, de fácil aprendizado e acessíveis potencializam os benefícios do ambiente digital e fortalecem a integração dos colaboradores. Assim, a funcionalidade deve ser acompanhada de características intuitivas, fator determinante para o sucesso da implementação.

Em síntese, a percepção positiva dos colaboradores sobre o suporte técnico e a facilidade de aprendizado evidencia não apenas a eficiência do ERP, mas também sua usabilidade. Sistemas fáceis de usar, associados a um suporte confiável, favorecem a produtividade, reduzem interrupções e contribuem para resultados organizacionais mais consistentes, conforme defendem Nielsen (2007), Laudon e Laudon (2022) e Veras (2019).



Gráfico 5: Otimização da ERP nas unidades
Fonte: Banco de dados da pesquisa, 2005.

Com base nas respostas obtidas, 10 dos 14 colaboradores (71,43%) destacaram a necessidade de melhorias nas condições internas para otimizar o uso do ERP, enquanto 4 colaboradores (28,57%) não identificaram essa necessidade. Essa divergência nas percepções aponta para uma oportunidade de análise mais aprofundada das condições de infraestrutura e de como elas influenciam a experiência do usuário.

A qualidade da conexão de internet, por exemplo, exerce um impacto direto no desempenho do sistema ERP, o que evidencia a importância da infraestrutura tecnológica para o bom funcionamento do sistema. A literatura confirma que a infraestrutura adequada, incluindo uma rede estável e rápida, é fundamental para garantir a eficiência no uso de sistemas de gestão empresarial (Laudon; Laudon, 2022; Veras, 2019). De acordo com Laudon e Laudon (2022), um ERP mal implementado ou que dependa de uma infraestrutura inadequada pode levar a quedas no desempenho, dificuldades de acesso e erros de processamento, comprometendo a eficiência operacional.

O autor Veras (2019) também reforça que a infraestrutura tecnológica, especialmente a qualidade da conexão de internet, é um dos aspectos críticos para a adoção bem-sucedida do ERP. Segundo o autor, uma boa infraestrutura proporciona a estabilidade necessária para que os colaboradores possam operar o sistema de forma contínua, sem interrupções, o que contribui para a satisfação dos usuários e o sucesso organizacional.

Nesse contexto, Turban et al. (2010) ampliam a discussão ao destacar que a infraestrutura de TI não apenas suporta o desempenho de sistemas como o ERP, mas também proporciona a flexibilidade e escalabilidade necessárias para que as organizações possam acompanhar as mudanças tecnológicas e as demandas do mercado. Eles afirmam que, para a implementação bem-sucedida de sistemas como o ERP, a infraestrutura de TI deve ser robusta e ágil, permitindo adaptações rápidas e integração com outras soluções tecnológicas. Para Turban et al. (2010), a infraestrutura de TI deve ser vista como um facilitador estratégico, essencial para o funcionamento contínuo e a evolução das organizações na era digital.

Portanto, a melhoria nas condições internas, como a qualidade da conexão de internet e a infraestrutura geral de TI, se torna essencial para otimizar o uso do ERP e garantir sua máxima eficácia. A relação direta entre infraestrutura de TI e a performance do ERP reforça a necessidade de investimentos em tecnologia para garantir que as operações sejam eficientes e que os colaboradores tenham uma experiência de usuário satisfatória.

A seguir, apresentaremos um quadro que sintetiza os dados relacionados a essa questão, proporcionando uma análise clara e prática sobre este aspecto essencial para o bom funcionamento do sistema.

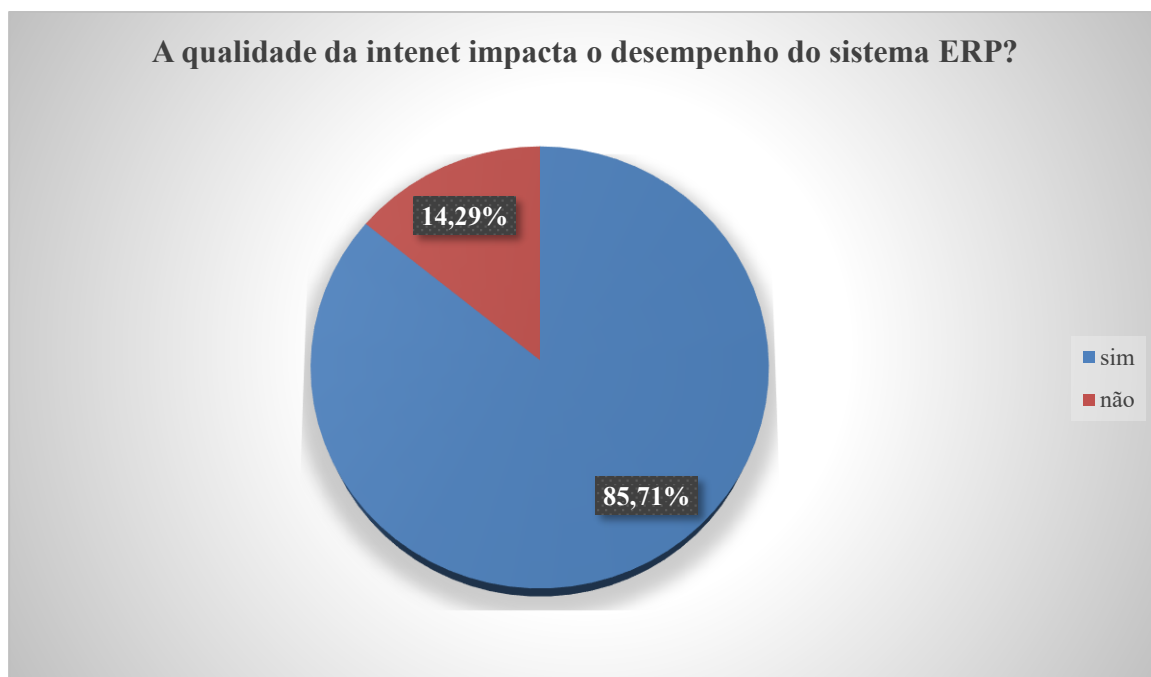


Gráfico 6: ERP e a qualidade da conexão

Fonte: Banco de dados da pesquisa, 2025.

Com base nas respostas fornecidas, 12 dos 14 colaboradores (85,71%) concordaram que a qualidade da conexão de internet impacta diretamente o desempenho do sistema ERP, enquanto 2 colaboradores (14,29%) afirmaram que ela não interfere significativamente. Esses dados evidenciam a relevância de uma conexão estável e eficiente para garantir o pleno funcionamento do sistema, minimizando problemas que possam comprometer a produtividade e o fluxo de trabalho.

A literatura destaca que a infraestrutura de TI, especialmente a qualidade da conexão de internet, é um fator crítico para o desempenho de sistemas como o ERP. De acordo com Turban et al. (2010), uma infraestrutura robusta permite o uso contínuo e eficiente de sistemas integrados, como os ERPs, evitando falhas que possam interromper as operações diárias. Para Laudon e Laudon (2022), a dependência de uma conexão de baixa qualidade pode afetar a comunicação entre módulos do sistema e dificultar o acesso a dados em tempo real, comprometendo a eficiência organizacional.

Nesse sentido, Veras (2019) também enfatiza que uma infraestrutura de TI sólida é um pré-requisito para o sucesso na implementação de sistemas como o ERP. A qualidade da conexão de internet desempenha um papel fundamental, pois assegura que as operações sejam realizadas sem interrupções, facilitando a continuidade das atividades e a tomada de decisões em tempo hábil.

Além disso, dificuldades técnicas, como conexões lentas ou instáveis, podem levar os colaboradores a demonstrar resistência ao uso do ERP. Essa resistência, por sua vez, pode afetar a adesão e a efetividade do sistema na organização. De acordo com a teoria de usabilidade de Nielsen (2007), sistemas que não atendem adequadamente às necessidades dos usuários tendem a gerar frustração, o que prejudica sua aceitação e utilização. Assim, a melhoria da

infraestrutura tecnológica se torna uma necessidade para reduzir essa resistência e garantir o sucesso da implementação do ERP.

A seguir, será apresentado um gráfico que analisa como as dificuldades técnicas influenciam a resistência dos colaboradores ao uso do ERP, proporcionando uma visualização objetiva dos dados coletados e destacando as áreas que requerem melhorias.



Gráfico 7: Resistência ao uso ERP devido a dificuldade técnicas

Fonte: Banco de dados de pesquisa, 2025.

Com base nas respostas, 4 dos 14 colaboradores (28,57%) afirmaram apresentar resistência ao uso do ERP por dificuldades técnicas, enquanto 10 (71,43%) não relataram esse problema. Embora a maioria utilize o sistema sem entraves, essa parcela significativa evidencia desafios que podem comprometer o engajamento e a eficácia da ferramenta. A resistência ao uso de sistemas está frequentemente relacionada à usabilidade. Nielsen (2007) ressalta que sistemas mal projetados ou com falhas técnicas geram frustração, dificultando a adesão e reduzindo a produtividade.

Em contrapartida, todos os 14 colaboradores concordaram que o suporte técnico fornecido pela franqueadora é eficaz para resolver problemas relacionados ao ERP. Essa unanimidade reforça a confiança dos usuários na qualidade do serviço prestado, demonstrando competência técnica e consistência no atendimento. Tal suporte contribui para a continuidade operacional da unidade e garante o funcionamento adequado dos processos. Turban et al. (2010) destacam que a qualidade do suporte técnico é essencial ao sucesso da implementação de sistemas ERP, pois atua como rede de segurança frente a falhas técnicas, assegurando a estabilidade dos processos organizacionais.

Além disso, o suporte está diretamente ligado à satisfação do usuário. Laudon e Laudon (2022) enfatizam que equipes de suporte competentes não apenas resolvem problemas rapidamente,

mas também fortalecem a confiança dos colaboradores no sistema e na organização. Assim, um suporte eficiente potencializa a experiência do usuário e incentiva o uso contínuo da ferramenta. Em síntese, apesar das dificuldades técnicas relatadas por parte dos colaboradores, a confiança no suporte prestado pela franqueadora reforça a eficácia e a continuidade do uso do ERP. Esse apoio técnico eficiente garante a adoção plena do sistema, consolidando seu papel estratégico e positivo no desempenho organizacional.

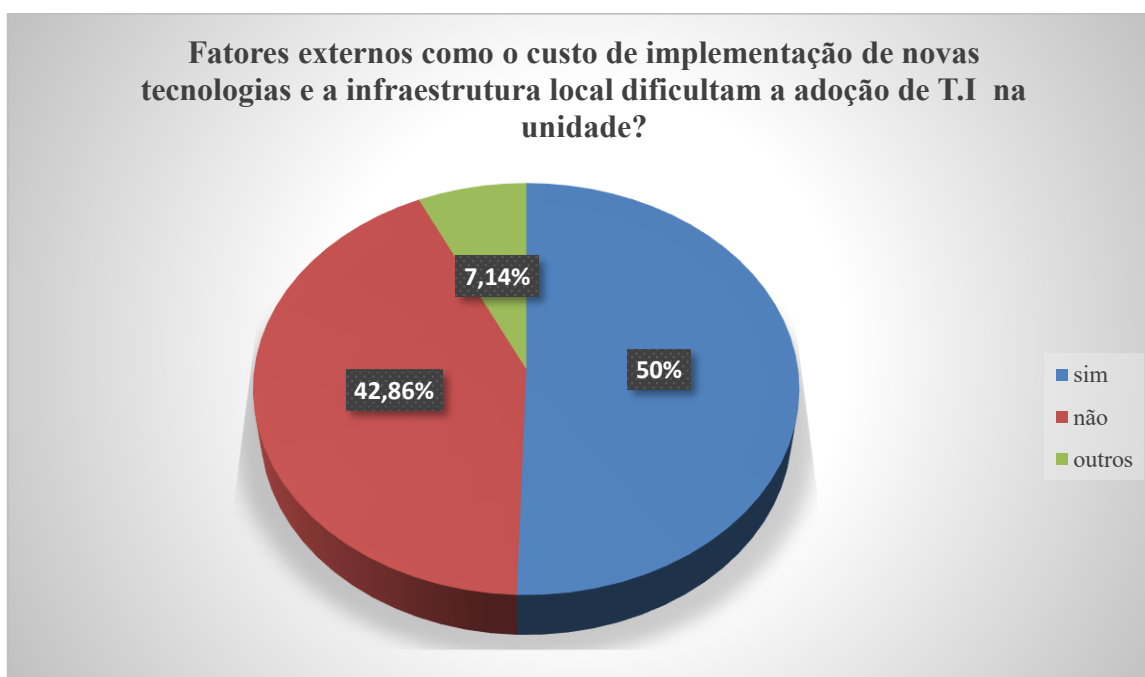


Gráfico 8: "Impacto de Fatores Externos na Adoção de TI"
Fonte: Banco de dados da pesquisa, 2025.

Dos 14 colaboradores, 7 (50%) concordaram que fatores externos, como os custos de implementação de novas tecnologias e a infraestrutura local, dificultam a adoção de TI na unidade, enquanto 6 (42,86%) não identificaram tais dificuldades. Além disso, 1 colaborador (7,14%) apresentou a perspectiva de que essas dificuldades podem variar conforme mudanças específicas no contexto, sendo incluído na categoria "outros". Esses dados refletem um cenário equilibrado, destacando a importância de analisar e ajustar os elementos externos para assegurar que a TI seja adotada de forma estratégica e eficiente.

A relação entre custos de implementação e infraestrutura local com a adoção de TI é amplamente discutida na literatura de gestão da tecnologia da informação. Turban et al. (2010) afirmam que a adoção de novas tecnologias pode ser influenciada diretamente por esses fatores externos, principalmente em organizações que operam em contextos de restrição orçamentária ou infraestrutura inadequada. De acordo com os autores, a gestão eficaz desses fatores é fundamental para garantir uma implementação bem-sucedida de sistemas tecnológicos, incluindo o ERP.

Ademais, os custos de implementação de TI são apontados por Laudon e Laudon (2022) como um desafio significativo para as empresas, especialmente para as unidades franqueadas que precisam alinhar os investimentos com as diretrizes corporativas. O custo de adaptação de

tecnologias, somado à necessidade de modernização de infraestrutura, pode ser uma barreira para muitas organizações, especialmente aquelas com recursos financeiros limitados. Nesse sentido, a análise estratégica desses fatores se torna crucial para reduzir riscos e otimizar os processos de adoção de novas tecnologias, incluindo os sistemas de gestão empresarial, Turban et al. (2010).

Portanto, o cenário observado nas respostas dos colaboradores evidencia a necessidade de considerar cuidadosamente os aspectos externos, como custos e infraestrutura, ao planejar a adoção de TI na unidade. A abordagem estratégica para mitigar esses desafios e garantir a implementação bem-sucedida de soluções tecnológicas, como o ERP, pode contribuir significativamente para o aprimoramento das operações e a competitividade da organização.

5. Discussão

A usabilidade e a gestão de TI desempenham papéis fundamentais no sucesso organizacional, como evidenciado pela experiência da franquia *Cheirin Bão* em Belém do Pará. Estudos de autores como Laudon e Laudon (2022), que discutem a importância da gestão da TI para a competitividade e eficiência nas organizações, validam a importância de ferramentas como o ERP, que, quando bem implementadas, facilitam a automação de processos e contribuem para uma maior eficiência operacional.

Veras (2019) também destaca a relevância de sistemas tecnológicos para a transformação digital e o papel estratégico da TI na otimização dos processos internos, o que reflete a aplicação bem-sucedida de práticas tecnológicas na *Cheirin Bão*. A usabilidade dos sistemas, conforme abordado por Nielsen (2007), é crucial para a aceitação dos colaboradores e a eficácia das ferramentas adotadas, confirmando a facilidade de uso do ERP como um fator determinante para seu impacto positivo na organização.

Além disso, estudos de Turban *et al.* (2010) sobre a gestão de sistemas de informação reforçam a necessidade de uma infraestrutura tecnológica sólida para garantir o pleno funcionamento dos sistemas e apoiar a continuidade dos processos organizacionais. Esse aspecto foi evidenciado pela importância da conexão de internet estável, fundamental para o desempenho do ERP na unidade.

Portanto, **a literatura especializada válida a conclusão de que a usabilidade do sistema ERP e a gestão eficiente de TI têm impacto positivo na performance organizacional da franquia *Cheirin Bão*, contribuindo para a melhoria contínua de suas operações e garantindo a otimização de seus processos.**

6. Conclusões

A gestão de TI e a usabilidade de sistemas são fundamentais para o sucesso organizacional, como evidenciado na franquia *Cheirin Bão*, em Belém do Pará. A pesquisa demonstrou que a eficácia do sistema ERP e a gestão estratégica de TI impactam positivamente no desempenho organizacional da unidade, contribuindo para a melhoria da experiência do usuário e a eficiência das operações.

O sucesso da expansão da franquia *Cheirin Bão* está intimamente relacionado à aplicação eficaz de boas práticas de TI e à usabilidade do sistema ERP. À medida que a franquia se expande, a consistência na adoção de sistemas intuitivos e eficientes torna-se crucial para o crescimento

sustentável. A integração eficiente da TI e a facilidade de uso do ERP permitem a padronização de processos entre as unidades, favorecendo uma operação mais ágil e menos propensa a erros.

Além disso, a gestão estratégica de TI garante que os recursos tecnológicos estejam alinhados aos objetivos da franquia, promovendo um ambiente de trabalho produtivo e reduzindo falhas operacionais. Isso aumenta a confiança dos colaboradores e melhora a experiência do cliente, criando uma base sólida para o crescimento da franquia.

Concluo que a integração eficaz entre a gestão de TI e a usabilidade dos sistemas ERP é fundamental para o aprimoramento da performance organizacional na franquia Cheirin Bão. Nossa pesquisa evidenciou que essa integração possibilita a automação de processos, melhora a comunicação entre os setores e fortalece a tomada de decisões operacionais.

6.1. Delimitação da pesquisa

Contudo, é importante reconhecer que a base teórica utilizada enfrenta limitações, como a volatilidade da literatura, além de seu caráter insular, o que pode restringir a abrangência dos resultados.

Essas delimitações ressaltam a necessidade de uma constante atualização teórica e de abordagens que integrem perspectivas mais amplas e multidisciplinares, capazes de captar os avanços e inovações constantes do setor tecnológico. Embora nossos achados sejam robustos no contexto estudado, é imprescindível que futuras investigações considerem as rápidas transformações do ambiente de TI para consolidar e ampliar o conhecimento na área.

6.2 Trabalhos futuros

A pesquisa pode ser expandida para incluir cafeterias de outras redes, permitindo uma expertise mais ampla na experiência em performance de cafeterias.

Trabalhos futuros podem adotar uma abordagem comparativa, abrangendo diferentes configurações operacionais e contextos regionais, o que contribuiria para a validação e refinamento dos modelos de gestão de TI e usabilidade de ERP, promovendo uma aplicação ainda mais eficaz das boas práticas neste setor.

Referências

ALBERTIN, Alberto Luiz. Aumentando as chances de sucesso no desenvolvimento e implementação de sistemas de informações. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 36, n. 3, p. 61–69, jul.-set. 1996.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; BECKER, João Luiz; FREITAS, Henrique. Modelo de planejamento estratégico de sistemas de informações: a visão do processo decisório e o papel da aprendizagem organizacional. Foz do Iguaçu: **Anais do 23º EnANPAD**, 2014.

AXELOS. **ITIL Foundation**: ITIL 4 Edition. Londres: The Stationery Office, 2019.

BALARINE, Oscar Fernando Osorio. Tecnologia da informação como vantagem competitiva. **RAE-eletrônica**, v. 1, n. 1, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise do conteúdo**. São Paulo: Almedina, 2011.

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, v. 6, n. 11, p. 1-18, 2006.

CARMO, Maria; PONTES, João. Sistemas de informações gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 28, n. 2, 1999.

CATECATI, Tiago; *et al.* Métodos para a avaliação da usabilidade no design de produtos. **DAPesquisa**, Florianópolis, v. 6, n. 8, p. 564–581, 2018.

CLARK, Thomas; JONES, Michael; ZMUD, Robert. The evolution of information systems research: a critical perspective on the future. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 13, n. 1, p. 563–589, 2006.

DAVENPORT, Thomas. **Competing on Analytics: The New Science of Winning**. Boston: Harvard Business Review Press, 2007.

ISACA. **COBIT 2019 Framework: Introduction and Methodology**. Schaumburg: ISACA, 2019.

KOTTER, John. **Liderando mudanças: transformando empresas com a força das emoções**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LAKATOS, Eva; MARCONI, Marina. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

[LAUDON](#), Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais: Administrando a Empresa Digital**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2022.

LAURINDO, Fernando José Barbin *et al.* O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão & Produção**, v. 8, n. 2, p. 160-179, 2001.

LONGARAY, André *et al.* Uma proposição de análise do emprego de sistemas de gestão empresarial à luz da usabilidade de software. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 32, n. 1, p. 53–70, 2018.

LUNARDI, Glaucio Lauriano; BECKER, Jeferson Lopes; MAÇADA, Antônio Carlos Galvão. Um estudo empírico do impacto da governança de TI no desempenho organizacional. **Production**, v. 22, n. 3, p. 612–624, 2012.

MACHADO, Lais; VERGARA, Lizandra; FERREIRA, Evelise. Métodos de avaliação de usabilidade: características e aplicações. **Anais [3º CONEPRO-SUL]**, Joinville, 2014.

MAIA, Maria *et al.* Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 3, p. 34–48, 2019.

MARQUES, Fabiane Alves. **Uso do sistema de mensuração de desempenho como ferramenta para motivação, satisfação e engajamento de colaboradores**. 2023. 58 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, 2023.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade na Web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OLIVEIRA, Zilma. **Educação infantil: fundamentos e métodos**. São Paulo: Cortez, 2002.

PEREZ, Gilberto; ZWICKER, Ronaldo. **Adoção de inovações tecnológicas: um estudo sobre o uso de sistemas de informação na área de saúde**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2006.

PRESSMAN, Roger S. **Software Engineering: A Practitioner's Approach**. New York: McGraw Hill, 2010.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van. **Manual de Investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 2019.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Ariadne Carvalho de Moraes. **Tecnologia da Informação: Planejamento e Gestão Estratégica**. São Paulo: Atlas, 2021.

RODRIGUES, Ricardo. **Sistemas ERP: Conceitos e considerações para evitar o fracasso do projeto**. 2012. 91 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

STAIR, Ralph; REYNOLDS, George. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. São Paulo: Cengage Learning, 1998.

TURBAN, Efraim *et al.* **Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy**. Hoboken: John Wiley & Sons, 2010.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento: fundamentos e aplicações**. São Paulo: Polis, 2003.

VERAS, Manoel. **Gestão da Tecnologia da Informação: sustentação e inovação para a transformação digital**. Rio de Janeiro: Brasport, 2019.

VERGARA, Sylvia. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VERGARA, Sylvia. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2012.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015.