

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS INTEGRADOS NA PME'S: UM GUIA CRÍTICO

Mônica Maria Lima Fialho Alcantara^a e Talles Vianna Brugni^b

^aDoutoranda em Ciências Contábeis e Administração, Vitória, Brasil,

controladoriafsa@yahoo.com.br

^bPós-doutor em Finanças e Doutor em Controladoria e Contabilidade, Vitória, Brasil,

tallesbrugni@fucape.br

Resumo

Este manuscrito técnico tem por objetivo sugerir os caminhos para as empresas PME's implantarem, de forma viável, um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) integrado. Para atingir esse fim, realizou-se um estudo de caso voltado para a implantação de um SIG, com uma avaliação diagnóstica em uma empresa de médio porte, a qual possibilitou descrever o fluxo operacional da empresa, no intuito de melhorar sistematicamente seus processos de gestão da informação através da utilização de SIG. Para tanto, mapeou-se o processo de gestão na mencionada empresa, identificando-se as práticas (in)viáveis que (não)contribuíram para a implantação do SIG. Os processos mapeados não permitiam o controle de compra e venda e até mesmo dos registros contábeis, além da falta de otimização do tempo e planejamento adequado. Diante disso, foi identificada a necessidade de implantação do SIG como proposta de melhorias dos processos e informações, o que demanda investimento na aquisição das tecnologias, capacitação de pessoas, adequação de práticas operacionais, otimizando o processo de informações e controles. Para o acompanhamento, após a implantação do SIG, foi proposto um modelo de Procedimentos Padronizados e *check-list* para controle das rotinas a serem realizadas pelos usuários do SIG.

Palavras-Chave: sistemas de informações gerenciais; pme's; gestão da informação; integração de sistemas.

PATROCINADORES:



AS PMES EVOLUINDO NA SUA GESTÃO, BUSCANDO RESULTADOS E COMPETIVIDADE

As pequenas e médias empresas (PME's) são responsáveis por uma considerável parcela da economia brasileira, tornando-se importante para a geração de emprego e renda, com crescimento significativo em todos os seguimentos da economia. Segundo dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE] (2020), as PME'S representam 27% do PIB brasileiro, alcançando 20 milhões de negócios ativos em 2020.

As pesquisas realizadas pelo SEBRAE sobre o perfil das empresas PME's possibilitam compreender a realidade encontrada nas empresas desse porte em relação à gestão dos negócios, sinalizando que o controle e acompanhamento rigoroso da evolução das receitas e despesas ao longo do tempo são fundamentais para a sobrevivência do negócio. Essas empresas têm oportunidade de se desenvolver e possuir uma gestão sistêmica que acompanhe todos os seus processos internos, que precisam se adequar às tendências tecnológicas. Contudo, em muitos casos, não sabem como começar.

Nesse contexto, é imperativo para essas empresas ter um Sistema de Informações Gerenciais (SIG) como suporte viável para a busca constante da maximização dos resultados e organização dos seus processos. O SIG nos negócios é uma necessidade da organização, que necessita de informações seguras para a tomada de decisão, oportunizando o planejamento e o controle eficiente (Kumar & Rao, 2014).

Já se sabe que as PME's enfrentam dificuldades gerenciais, principalmente por ocasião da tomada de decisão e de outros desafios enfrentados por elas, como o ganho de produtividade. Dificuldades em melhorar a eficiência dos processos ocorrem devido à pouca capacitação técnica, ao insuficiente conhecimento sobre os clientes, à redução do poder de negociação com fornecedores, à falta de planejamento, à alta carga tributária, à limitação de acesso a crédito, e à falta de um sistema de informações gerenciais integrado e adequado às reais necessidades da empresa e, em alguns casos, em função do seu porte. Diante disso, sabe-

PATROCINADORES:

se que o empreendedor necessita de informações relevantes e capazes de diminuir as dificuldades supramencionadas.

Apesar da necessidade iminente de planejamento e controle empresarial, com ferramentas adequadas que possibilitam as empresas sistematizarem os seus processos, alguns gestores ainda relutam em investir em informação. Diversas são as justificativas encontradas no mercado, tais como: i) a preferência em trabalhar com sistemas “mais simples”, ou até sem sistema algum; e ii) custos com mapeamento de processos, sem controlar adequadamente os resultados das atividades empresariais, achando que a gestão se faz somente com o controle de recebimentos e pagamentos. Com uma visão sistêmica, é possível propor medidas mais eficazes para minimizar as dificuldades enfrentadas por gestores de PME’s, auxiliando na continuidade da empresa (Moraes & Escrivão Filho, 2006).

Diante desse quadro, este manuscrito técnico tem por objetivo sugerir os caminhos para as PME’s implantarem de forma viável um SIG. Adicionalmente, ilustrou-se com os desafios destes processos por intermédio de um estudo de caso simplificado em uma empresa, considerando a capacitação dos seus gestores e técnicos para o uso adequado da ferramenta de gestão, uma vez que sistema em questão precisa maximizar a funcionalidade e gerar informações integradas para suporte decisório da administração, no âmbito financeiro e patrimonial.

No processo de gestão empresarial, a informação precisa necessariamente estar à disposição dos gestores, na forma que desejam e no tempo de que precisam (Kumar & Rao, 2014). Como ferramenta de acompanhamento da gestão e implantação do SIG, foi apresentado um modelo de Padrão de Procedimentos Operacionais e um *check-list* com itens de controle como ferramenta de acompanhamento das rotinas a serem realizadas pelos usuários do SIG.

INTEGRANDO PRÁTICAS DE GESTÃO COM A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

PATROCINADORES:



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO



Para medira qualidade do SIG, os indicadores de integração e acessibilidade refletem a melhor prática gerencial, através da utilidade percebida, da facilidade de uso, influenciando no sucesso da implantação do SIG, aumentando a percepção dos usuários dos sistemas (Azar, Zakaria & Sulaiman, 2019). Dentro do cenário competitivo, é necessário que o administrador seja eficiente e que busque os resultados, de modo a conseguir seu objetivo e promover a sobrevivência da empresa (Santos & Araújo, 2019). Para aperfeiçoar a eficiência e aumentar a eficácia a empresa precisa definir seus processos e controles, entendendo a importância do SIG para alcançar o sucesso das organizações,

O SIG é uma ferramenta indispensável na gestão das PME's, visto que facilita o acompanhamento interno e externo dos processos e das informações geradas dentro da empresa, agregando valor à gestão. No processo sistêmico, a informação deve ser acompanhada desde a entrada até a saída da informação na empresa, com nota fiscal de compra, contratos, recebimentos de caixas, extratos e demais documentos contábeis gerados na operacionalização da empresa. A bem da verdade, diga-se que essa classificação correta dos documentos já colabora, por si, com as informações que serão processadas no SIG. Com recursos limitados, as PME's não possuem, na sua maioria, sistema integrado de informações gerenciais que permita fazer tanto a gestão quanto o acompanhamento de todos os processos, limitando seu potencial de crescimento, sustentabilidade e continuidade no mercado (Crespo & Santos, 2015).

Para se desenvolverem e se tornarem competitivas, as corporações necessitam fazer a gestão de resultados econômicos e implantar sistema de gestão integrado, com tecnologia e análise mais aprofundada das informações contábeis. Dentre os fatores que influenciam na qualidade da informação para tomada de decisão, a integração entre os subsistemas e a acessibilidade é significativa para conferir qualidade à informação gerada (Susanto, 2015). Informações contábeis de alta qualidade otimizam as escolhas de investimentos de capital, visto que elas têm maior integração e sincronização com o lucro operacional e com o

PATROCINADORES:



crescimento das empresas (Zhai & Wang, 2016). Dessa maneira, fica patente que conhecer o objetivo real da empresa e ter acesso a relatórios analíticos permite os gestores tomarem decisões mais refinadas (Margherita & Heikkilä, 2021).

O setor de controladoria, e até mesmo a contabilidade externa, também são usuários do resultado das informações geradas pela empresa através do SIG. Estando esse processo de informação funcionando de forma padronizada, a análise contábil seria otimizada e reduziria os erros de lançamentos. Nesse processo, toda a sistemática de organização de documentos deve estar padronizada para atender a contabilidade integrada com o SIG, em tempo real, garantindo a qualidade da informação processada para os tomadores de decisão. Em um ambiente de mudança rápida, porém, o gerenciamento contínuo do sistema de informações gerenciais é necessário para que as organizações otimizem os resultados de desempenho (O'Brien, 2015).

Os gestores devem ter a percepção do seu negócio, de forma ampliada, buscando sempre as melhores alternativas para agregar valor e desenvolver o seu negócio. Para a implantação do SIG com sucesso, os profissionais envolvidos, além da competência técnica, devem ter o mínimo de conhecimento do negócio, acompanhando os prazos e focando no projeto de melhoria contínua dos processos empresariais (Mendes, 2002).

O SIG, objetivamente, pode mudar e transformar um problema de gestão em solução, apresentando as informações sistematizadas através de relatórios configurados para a necessidade das PME's. Para atingir os objetivos da implantação, é preciso treinamento, mudança de cultura e acompanhamento do gestor, que, necessariamente, precisa entender do seu negócio e gerenciar suas compras, suas vendas, a carteira de clientes e demais rotinas.

A qualidade das informações para a tomada de decisão passa necessariamente por aspectos relevantes a serem considerados na redução do risco, tais como: a precisão, a credibilidade, a objetividade e a relevância das informações. O resultado da aplicação de controles afeta e impacta as diferentes medidas de desempenho do processo de gestão

PATROCINADORES:



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO



empresarial. A implantação de Sistema significa fazer a gestão de dados avançados e padronizar os procedimentos operacionais para todos os usuários da empresa (Almajali & Tarhini, 2016).

CARACTERISTICA DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO

A empresa objeto de análise é uma empresa que atua no setor de serviços de educação, a partir do ensino presencial e EAD, ofertando 17 (dezesete) cursos superiores, com faturamento que a enquadra como Média Empresa. A empresa é familiar e tem 53 funcionários técnico-administrativos e 132 docentes, localizada em Teresina -PI. Em sua estrutura organizacional, ela conta a Diretoria Administrativo-Financeira como setor responsável pelo planejamento estratégico, tático e operacional, sendo este órgão o responsável também pela articulação operacional das ações adotadas, com o propósito de atingir os objetivos e metas do planejamento empresarial.

A empresa objeto do estudo não operacionalizava seus processos de forma eficiente, pois as informações geradas não estavam sistematizadas para obter simples relatórios, em consequência de os sistemas de informações serem independentes, não integrados, entre si.

O setor financeiro não possuía integração com as contas a pagar, nem com o contas a receber; não existindo planejamento de fluxo de caixa, nem estratégias da gestão do capital de giro, o que aponta para elevada dificuldade de relacionamento com as instituições financeiras, impedindo, assim, na maioria das vezes, o aporte de capital próprio ou o financiamento de recursos via capital de terceiros.

Na empresa, o sistema de informação gerencial não está integrado ao sistema fiscal, além de toda a apuração dos tributos ser processada manualmente, por intermédio de planilhas de Excel, sendo as guias de pagamento dos impostos realizadas pelo sistema dos órgãos de apuração. Diante dessa situação, o setor de pessoal, no processamento da folha de pagamento, não possui *interface* de integração com os sistemas acima mencionados, o que faz desse setor um mero elaborador da folha de pagamento.

PATROCINADORES:

Por último, a empresa não elabora o orçamento anual, dificultando sobremaneira o controle dos investimentos realizados, impactando negativamente nas estratégias financeiras, na expansão da atividade e na ampliação da capacidade de produção.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS INTEGRADO: TRANSFORMANDO UM PROBLEMA EM SOLUÇÃO PARA A GESTÃO

A implantação e na utilização do SIG trouxe inúmeros benefícios ao acompanhamento dos processos de gestão, facilitando a aplicação de ações corretivas, a redução de custos, a otimização de tempo e a melhoria da produtividade, auxiliando o planejamento e permitindo que o fluxo da rotina ocorra normalmente. Adicionalmente, a implantação e utilização do SIG identificaram gargalos operacionais que permitiu avanço nos processos de gestão da empresa.

Inicialmente foi realizado o diagnóstico de todo o processo, mapeando-se a situação da empresa; depois, foi apresentado o estudo de integração adequado à realidade da empresa; e, em seguida, foi recomendada a capacitação dos usuários internos, para a implantação e a utilização do SIG de modo eficiente, uma vez que as ferramentas tecnológicas utilizadas até então não possibilitavam a adoção de tomadas de decisão eficientes e em tempo hábil. Desse modo, a gestão passou a poder verificar não só a viabilidade econômica da implantação do sistema, mas também o ganho de produtividade, reduzindo o desperdício e tornando, assim, a empresa mais competitiva.

Outro ponto importante para a mudança e continuidade da gestão foi o Gerenciamento da Rotina de Trabalho (GEROT), como ferramenta para padronizar o trabalho e funciona como um guia de procedimentos da empresa, para atingir as metas de forma otimizada e correta a partir dos processos já implantados e definidos para funcionar; para atender os objetivos da implantação do SIG na empresa; e para que os resultados apareçam de forma sistemática. Assim, a empresa já tem condições de interferir na sua realidade, migrando de uma situação conhecida para uma situação desejada dentro de um intervalo de tempo

PATROCINADORES:



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO



adequado, o que deixa patente que o aumento da competitividade do mercado requer rapidez nas respostas dos gestores.

Considerando os benefícios adquiridos pela empresa objeto de estudo, é possível chamar a atenção dos gestores para que suas empresas utilizem recursos tecnológicos e estratégias para o planejamento, acompanhamento e controle das informações empresariais (Martinho Neto, 2019), de modo a sustentar as decisões dos gestores por intermédio de análises mais profissionais.

Um ponto a considerar foi a dificuldade encontrada com o pessoal técnico-administrativo que já fazia o mesmo processo há muitos anos e, por isso, não conseguiam visualizar a melhoria do processo, mesmo tendo desenhado toda a sua rotina e, até mesmo, encontrado erros de informações geradas permanentemente em seu processo, sinalizando a probabilidade de existência do fenômeno de fixação funcional contábil, conforme discutido por Ijiri, Jaedicke e Knight (1966), Bloom, Elgers e Murray (1984), Arunachalam e Beck (2002) e Dearman e Shields (2005).

Com o mapeamento dos fluxos operacionais da empresa, este estudo voltou-se para a assessoria tanto à gestão empresarial, quando se realizou, *in loco*, uma avaliação sobre a utilização das informações produzidas, a qual permitiu a compreensão do fluxo operacional, através da análise das rotinas existentes nos setores envolvidos diretamente no processo de controle e gerenciamento financeiro e patrimonial, quanto aos gestores da empresa. Na tabela a seguir, mostram-se os itens de acompanhamento necessários para identificar o processo de gestão e acompanhamento para a implantação do SIG e GEROT.

Tabela 1

Check-list implantação SIG e do GEROT

Planejamento das Ações		Realizar as Ações	Resultados Esperados
1)	Identificar os setores da empresa e rotinas-escopo do projeto com as alçadas de gestão no sistema;	Elaborar o Padrão da rotina, validar com os envolvidos no processo, treinar os usuários.	Rotina definida e Padrão testado e aprovado;
2)	Elaborar o Padrão de Procedimento de cada		

PATROCINADORES:



rotina, por setores;		
3) Treinamento de todos os funcionários no Padrão da Função.	a) Agendar treinamento; b) Estabelecer forte articulação com as demais áreas da empresa, dando ciência da padronização implantada;	Pessoal treinado na função.
4) Analisar o SIG proposto para implantação, rotinas bem elaboradas e menor custos e maior benefícios.	O sistema deve atender as necessidades da empresa; Ser viável para o porte da empresa; Configurar o sistema de acordo com as rotinas definidas.	Sistemas Implantados e configurados
5) Acompanhamento na implantação e operacionalização.	Acompanhar a implantação do SIG em toda a empresa; Identificar o perfil de usuários.	SIG funcionando conforme a rotina, apresentando as informações gerenciais para a empresa.
6) Integração do SIG com outros sistemas.	Verificar a necessidade da integração do SIG com o sistema contábil.	Analisar a viabilidade dessa integração dentro da própria empresa ou diretamente com o escritório de contabilidade.
7) Relatórios do Sistema.	Analisar os relatórios do sistema de atende as necessidades da empresa	Relatórios validados atendendo a gestão.
8) Necessidade de equipamentos.	Verificar a necessidade de equipamentos de informática.	Solicita a compra de equipamentos para que o SIG funcione sem problemas.
9) Cria painel de gestão à vista.	Moldurar um Painel de Gestão à vista para acompanhamento diário da rotina.;	Acompanhamento diário da rotina com apresentação dos resultados.

Fonte: elaboração própria.

Esse quadro foi elaborado para o acompanhamento das ações e do desempenho do processo de implantação do SIG, identificando o planejamento das ações, como deve ser realizada e apresentação do resultado esperado. Segue de guia para o gestor identificar o que não foi realizado, porque não foi realizado e programar a ação necessária, criando uma gestão à vista do seu negócio, oportunizando melhorias constantes.

Mapeados todos os processos da empresa, testadas todas as rotinas operacionais, capacitados os gestores e usuários operacionais, a implantação do SIG faz-se necessária, bem como o acompanhamento sistemático dos resultados, através dos *check-list* de implantação. Para tal fim, propõe-se uma assessoria de gestão empresarial, que acompanhará o processo de

PATROCINADORES:

implantação e a capacitação de pessoal – momento em que serão avaliados os atores envolvidos no processo –, de modo que a utilização das informações para a tomada de decisão se torne um instrumento profissional de contribuição para a continuidade e crescimento de um pequeno ou médio negócio.

Esse processo de implantação do SIG deve ser acompanhado por profissionais especializados, sendo indispensáveis, para isso, a avaliação da evolução dos resultados dessa implantação e a verificação tanto do cumprimento dos padrões de procedimentos operacionais da rotina, quanto dos resultados alcançados com esse processo de implantação, sendo propostos, ao longo de toda esta fase, ajustes para a obtenção da qualidade das decisões.

Na respectiva empresa, o SIG foi proposto para acompanhar todos os processos da empresa: financeiro, contábil, patrimonial, folha de pagamento, gestão de compra e suprimentos e almoxarifado. O importante nesse processo foi a busca permanente da melhor ferramenta no mercado, de forma integrada um sistema único, que controlasse todos esses processos propostos pela consultoria em uma única solução.

Para a gestão, o SIG otimizou todo o processo de informações, desde a compra de mercadoria, através de pedidos de compras, lançamento automático no contas a pagar, no estoque e no ativo imobilizado. Através do pedido gerado, a tesouraria procede com a identificação da movimentação das contas a pagar, em qualquer momento, dia, mês, bem como as modalidades de pagamento, executando a baixa automática e importando todos os pagamentos para contabilidade. A folha de pagamento, quando gerada, é importada para o contas a pagar e contabilizada com apenas um único comando, possibilitando aos gestores acessarem todos os relatórios gerados, para a tomada de decisão em tempo hábil, abrindo espaço para o setor poder contribuir com discussões estratégicas sobre recursos humanos, e não mais apenas operando com geração de folha de pagamento.

Vale ressaltar que o SIG produz informações relevantes quando os empregados, responsáveis por elas e pela operacionalização dos sistemas, realizarem toda a sua rotina

PATROCINADORES:

UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO

diária de forma sistêmica. Caso contrário, existirá comprometimento da geração da informação e, conseqüentemente, impacto negativo no resultado operacional da empresa.

Portanto, a empresa precisa acreditar na proposta de otimização das informações, por meio da implantação tecnológica do Sistema de Informações Gerenciais integrado como proposta de otimizar as decisões, maximizar o resultado econômico e possibilitar, por sua vez, o aumento da rentabilidade dos sócios.

RECOMENDAÇÕES FINAIS

Neste manuscrito, após os procedimentos realizados e os dados levantados, constatou-se que a empresa objeto de estudo ainda apresenta dificuldade para manter suas atividades operacionais em continuidade, com maximização do resultado econômico e com redução dos riscos por intermédio de tomada de decisão profissional, devido à falta de gestão eficiente nos procedimentos operacionais, já padronizados, e do uso ineficiente do SIG. Para contribuir com a operacionalização sistemática da rotina e com o SIG, sugere-se que empresas que passam pelo mesmo problema sigam as seguintes recomendações:

- 1) Realizar reunião periódica de gerenciamento de rotinas para identificar falhas no processo, corrigi-las e, eventualmente, atualizá-las;
- 2) Avaliar se o pessoal capacitado para a função está desenvolvendo a rotina como foi padronizada e realizando as entregas de cada função conforme manual operacional do cargo;
- 3) Avaliar periodicamente (no mínimo a cada seis meses) se os relatórios diários do SIG estão atendendo à gestão;
- 4) Verificar periodicamente se o SIG está processando as informações corretamente, validando rotinas e *outputs*;
- 5) Verificar se as integrações das informações estão sendo processadas para os setores.

Assim sendo, a implantação do SIG deve acompanhar o Padrão de Procedimentos

PATROCINADORES:

Operacionais da Rotina e o processo de gestão à vista, que permite a transparência e o engajamento para o negócio. Para esse fim, não basta somente a mera implantação dos mencionados sistemas, mas também a continuidade no processo de gestão e resultados dos negócios, uma vez que o investimento não pode ser maior do que o benefício.

Cumpra salientar que a implantação das melhorias recomendadas não é uma tarefa simples. Por esse motivo, em caso de dificuldades em alcançar êxito nos processos discutidos, é importante que a empresa revise o que foi executado, no intuito de viabilizar as implantações da forma mais eficiente quanto possível, permitindo que o negócio alcance uma estrutura mínima que permita sua sustentabilidade e continuidade no mercado.

REFERÊNCIAS

- Almajali, D. A., & Tarhini, A. (2016). Antecedents of ERP systems implementation success: a study on Jordanian healthcare sector. *Journal of Information Management*, 29(4).
- Arunachalam, V., & Beck, G. (2002). Functional fixation revisited: The effects of feedback and a repeated measures design on information processing changes in response to an accounting change. *Accounting, Organizations and Society*, 27(1-2), 1-25.
- Azar, N., Zakaria, Z., & Sulaiman, N. A. (2019). The Quality of Accounting Information: Relevance or Value Relevance?. *Asian Journal of Accounting Perspectives*, 12(1), 1-21.
- Bloom, R., Elgers, P. T., & Murray, D. (1984). Functional fixation in product pricing: A comparison of individual and group. *Accounting, Organizations and Society*, 9(1), 1-11.
- Crespo, P., & Santos, V. (2015). Construction of integrated business management systems for micro and small enterprises/Construção de sistemas integrados de gestão para micro e pequenas empresas. *RISTI (Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao)*, (15), 35-50.
- Dearman, D. T., & Shields, M. D. (2005). Avoiding accounting fixation: Determinants of cognitive adaptation to differences in accounting method. *Contemporary Accounting Research*, 22(2), 351-384.
- Ijiri, Y., Jaedicke, R., & Knight, K. (1966). The Effects of Accounting Alternatives on Management Decisions. *Research in Accounting Measurement (American Accounting Association)*, 186-199.
- Moraes, G. D. D. A., & Escrivão Filho, E. (2006). A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. *Ciência da informação*, 35(3), 124-132.

PATROCINADORES:



- O'Brien, T. (2015). Accounting` for data quality in enterprise systems. *Procedia Computer Science*, 64, 442-449.
- Margherita, A., & Heikkilä, M. (2021). Business Continuity in the COVID-19 Emergency: A Framework of Actions Undertaken by World-Leading Companies. *Business Horizons*.
- Mendes, J. V., & Escrivão Filho, E. (2002). Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial. *Gestão & Produção*, 9(3), 277-296.
- Martinho Neto, M. D. M. (2019). *A importância dos ERPs na gestão das PME's portuguesas* (Doctoral dissertation).
- Rao, K. D. (2014). *Relevance of Management Information System in Business** Dr N. Prasanna Kumar.
- Santos, P. V. S., & de Araújo Fernandes, C. H. (2019). Sistema de Informação Gerencial como ferramenta de suporte ao microempreendedor: um estudo de caso. *Revista de Empreendedorismo e Inovação Sustentáveis*, 4(2), 95-105.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. (2020). Data Sebrae.
- Susanto, A. (2018). *The Quality of Accounting Information System and Its Impact on the Quality of Accounting Information: User Ability and Top Management Prospective*.

PATROCINADORES:

