**BUFFET STAR: sistema de serviços de buffet**

Kaique Martins Magalhães[[1]](#footnote-1) – Fatec Carapicuíba

Kelvin Luiz de Souza[[2]](#footnote-2) – Fatec Carapicuíba

Lucas Olímpio de Brito[[3]](#footnote-3) – Fatec Carapicuíba

Matheus Germano de Moraes[[4]](#footnote-4) – Fatec Carapicuíba

Erica Diniz da Silva[[5]](#footnote-5) – Fatec Carapicuíba

Edineide Diniz do Nascimento[[6]](#footnote-6) – Fatec Carapicuíba

Prof.ª Drª Rosana Del Picchia Nogueira[[7]](#footnote-7) – Fatec Carapicuíba

**RESUMO**

Cada vez mais o segmento buffet desenvolve-se de forma acelerada no cotidiano mercadológico da sociedade brasileira e problemas decorrentes em sua administração são observados. Objetivou-se desenvolver um sistema de gerenciamento de buffet, com foco num buffet na cidade de Barueri. Metodologia de pesquisa de abordagem qualitativa, exploratória, utilizou-se como instrumento de pesquisa questionários e entrevistas. Verificou-se com o estudo a necessidade de implantação do aplicativo para melhoria dos processos, para melhoria e qualidade de serviços e valor agregado ao próprio buffet.

**Palavras-chave:** Sistema de Gerenciamento. Buffet. Valor agregado.

***ABSTRACT***

 *Increasingly, the buffet segment develops in an accelerated way in the daily market of Brazilian society and problems arising in its administration are observed. The objective was to develop a buffet management system, focusing on a buffet in the city of Barueri. Methodology of research of qualitative, exploratory approach, was used as research instrument questionnaires and interviews. It was verified with the study the need to implement the application to improve processes, for improvement and quality of services and added value to the buffet itself.*

***Keywords:*** *Management System. Buffet. Added value..*

# INTRODUÇÃO

Atualmente, cada vez mais o segmento buffet desenvolve-se de forma acelerada no cotidiano mercadológico da sociedade brasileira. Hoje para a abertura de um buffet é necessário que se observe uma série de fatores do mercado em conjunto com fatores internos, como os serviços prestados, onde está o cliente potencial, qual é a localização da empresa, o que de melhor será oferecido pela empresa, qual é o preço, qual será o resultado, quais são os investimentos necessários, entre outros. (JARDIM et al, 2015).

Vale a pena relembrar que, segundo a Associação Brasileira de Empresas de Eventos (Abeoc) o mercado de eventos vem crescendo, em média, 14% ao ano, sendo o mercado de eventos sociais no Brasil é altamente maduro e registra demanda crescente em todas as regiões. (ABEOC, 2014). As empresas estão cada vez mais atentas às necessidades do mercado e em busca de novas tendências e produtos diferenciados. Trata-se de um mercado no qual há espaço para novos investimentos em *buffets,* principalmente se a opção for pela descentralização para cidades de porte médio e/ou um pouco menores (ABRAFESTA, 2014).

Se todo esse fator for observado, será feito um melhor planejamento para a abertura de um buffet, diminuindo, assim, a probabilidade de fracasso (SEBRAE, 2010). Porém, observa-se também que a contratação de um serviço de buffet demanda muito tempo seja por parte do contratado ou do contratante bem como ferramentas que possam assegurar a qualidade de seu serviço.

Isto posto, o presente estudo buscou refletir e analisar sobre os serviços de buffet atualmente, tendo como foco desenvolver um sistema de gerenciamento e serviços de buffet, tendo como foco o caso de um buffet na cidade Barueri.

Nesse sentido, foi visualizado uma possibilidade de desenvolver um aplicativo para automatizar a busca e a contratação de um serviço de Buffet, oferecendo diversas opções ao usuário final além de facilidade de contratar o serviço sem a necessidade de se deslocar até a empresa. Com isso, é possível que o estabelecimento consiga realizar mais eventos através do aplicativo justamente pela facilidade que o cliente terá em localizar e negociar com o mesmo. Com base na pesquisa de qualidade de atendimento oferecidos pelos buffets aos seus clientes, realizado pelo PROCON & SEBRAE (2016), para consultoria pública, notou-se a escassez de sistemas completos que atendesse os clientes remotamente em todas as etapas na contratação dos serviços. Que esses sistemas apresentavam muitas limitações e qualidade abaixo do esperado.

Assim, um questionamento passou a fazer parte deste estudo: Como desenvolver um sistema de gerenciamento de buffets, tendo como foco um estudo de caso num buffet na região de Barueri? Outras questões também nortearam a pesquisa como: O que é um buffet? Como gerenciar um buffet? O que é um sistema de gerenciamento de buffet?

Partiu-se do pressuposto de que a necessidade de se desenvolver um sistema que garantisse a qualidade e o rápido atendimento dos buffet aos seus clientes seria uma maneira de melhorar a qualidade de serviço aos seus clientes e facilitaria o próprio atendimento do buffet. Para isto, outros objetivos também estiveram presentes, como tentar identificar as deficiências nos softwares de gerenciamento de Buffet que hoje estão em comércio e propor uma solução por meio do desenvolvimento e implementação de um sistema único que fosse disponibilizado tanto aos Buffets quanto aos usuários e que agilizasse esses processos com enfoque na satisfação do cliente e na coesão da qualidade, mesmo com a distância com o oferecedor dos serviços.

Sabe-se que o setor de alimentos é um bom ramo para investimento. Dados da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (Abia) apontam que o setor faturou R$ 614,3 bilhões em 2016, crescendo 9,3% em relação ao ano anterior. Em paralelo, a Pesquisa Conjuntural divulgada pela entidade mostra que, em 2015, em função da crise econômica, o setor recuou 3,14%, mas, no ano seguinte, como resultado da recuperação econômica, já havia crescido 1,02%. (ABIA, 2016).

O trabalho se justifica uma vez que a automação de processos referentes à contratação de serviços de Buffet, apresentando uma solução simples e acessível através de ferramentas fornecidas pelo sistema, se torna uma alternativa eficiente, eliminando e facilitando algumas etapas que antes eram obrigatórias as quais demandavam um tempo desnecessário tanto para os clientes quanto para os prestadores dos serviços contratados. Não se pode esquecer de que o criar valor para o cliente “é a diferença entre o valor total para o cliente e o custo total para o cliente” (KOTLER, 2000, p. 56). O conceito de cadeia de valor é introduzido como uma ferramenta para alcançar essa vantagem competitiva, e para o seu alcance é preciso que a empresa realize as suas atividades estratégicas de um modo mais econômico (PORTER, 1989). Ainda de acordo como o autor (1989, p. 58), “a cadeia de valores fornece o instrumento básico para análise dos custos”.

Com relação ao objeto de estudo *buffet,* em termos gastronômicos, de hospitalidade e turísticos, são encontrados estudos, como o de Cecchini (2006), que estudou a inserção de profissionais brasileiros em navios de cruzeiros, e nos quais a área de alimentação é a que mais emprega; e o de Amaral (2009), ao analisar o mesmo mercado de cruzeiros marítimos e as oportunidades de trabalho em buffets a bordo. Também se ressalta o estudo de Klement (2010), que explica, mesmo que brevemente, o setor de buffet dentro de uma empresa hoteleira, ou o de Rossi et al. (2012), que trataram da percepção dos consumidores de serviços de restaurantes, mas colocaram o serviço de buffet como parte do processo desse tipo de estabelecimento. Mas nenhum trabalho encontrado trabalhou com um sistema específico para Buffets.

Portanto, tentou-se foi feito um estudo qualitativo, exploratório, objetivando aprofundar o conhecimento sobre o mercado de buffet e principalmente desenvolver um sistema que pudesse tornar cada vez mais simples o contato entre as partes, foi utilizado um conjunto de dados referentes ao pedido solicitado pelo cliente, dados como comida, descrição da comida, quantidade e gerando o orçamento referente ao pedido, levando em consideração o preço segundo a sua descrição e quantidade, separando cada vez mais e fazendo uma divisão clara de tarefas, fazendo o papel de um intermediário automatizado entre as partes, reduzindo assim a necessidade de locomoção do cliente, o levantamento do pedido por parte do Buffet e diminuindo o tempo necessário para essas tarefas, se adequando, assim, à constante evolução tecnológica que influência direta e constantemente nas vidas das pessoas, a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas.

# FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será apresentado o conceito de sistema e suas diversas categorias, assim como o conceito de Buffet.

## SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE BUFFET

O buffet é uma forma de servir comida a uma grande quantidade de pessoas. De maneira geral, a comida é exposta em uma ou mais mesas para que o consumidor se sirva sozinho. Buffet pode também significar mesa para servir iguarias e bebidas, geralmente em bailes, coquetéis, casamentos e outras reuniões

Um sistema de gerenciamento de buffets, nada mais é que os conceitos de um sistema de gerenciamento aplicados no contexto de um buffet com o intuito de otimizar a manipulação e visualização dos dados pertinentes aos serviços prestados em um negócio especializado em buffets.

A implementação de tal sistema permite um controle maior sobre variáveis como: pratos e bebidas escolhidas por um cliente, base de dados de clientes, estoque, agenda de eventos entre outros itens que fazem parte do funcionamento diário do negócio.

## SISTEMAS: algumas definições

Do latim systema, um sistema é um conjunto ordenado de elementos que se encontram interligados e que interagem entre si. O conceito é utilizado tanto para definir um conjunto de conceitos como objetos reais dotados de organização. Podemos separar sistemas em duas categorias: sistema conceitual e sistema real.

Um sistema conceitual ou ideal é um conjunto organizado de definições, símbolos e outros instrumentos do pensamento (como as matemáticas, a notação musical e a lógica formal).

Um sistema real, no entanto, é uma entidade material formada por componentes organizados que interagem de tal forma que as propriedades do conjunto não se podem deduzir por completo das propriedades das partes (denominadas propriedades emergentes).

Também se pode mencionar a noção de sistema de informação, bastante comum nas sociedades modernas.

### Sistema de Informação

Sistema de informação é o modelo, automatizado ou manual, de processos responsáveis por coletar e transmitir dados que sejam úteis ao desenvolvimento de produtos ou serviços das empresas, organizações e de demais projetos.

Neste sistema, todos os componentes integrantes são inter-relacionados, atuando em conjunto para atingir o objeto central do projeto.

Existem 4 principais níveis com sistemas de informação específicos que atuam em diferentes setores da organização:

Sistemas de nível estratégico: neste nível atua o chamado Sistema de Apoio ao Executivo (SAEx), responsável por ajudar os executivos a criarem estratégias a longo prazo para acompanharem as tendências do ambiente externo (mercado e consumo, por exemplo).

Sistemas de nível gerencial / nível tático: baseado tanto no Sistema de Informações Gerenciais (SIG’s), como no Sistema de Apoio a Decisão (SAD), este nível tem a função de produzir relatórios periódicos sobre os procedimentos administrativos dos gerentes médios da organização.

Sistemas do nível do conhecimento: atua através dos Sistemas de Trabalhadores de Conhecimento e Sistemas de Automação de Escritório (STC), responsáveis por possibilitar a integração de novas tecnologias e informações a organização.

Sistemas do nível operacional: os Sistemas de processamento de transações (SPT) dão suporte aos gerentes operacionais, oferecendo respostas rápidas as questões de rotina da organização. Este sistema também é responsável por fornecer informações de fácil acesso, precisas e atualizadas.

### Sistema de Gerenciamento

Um sistema de gerenciamento é um programa de computador que lhe ajuda a cuidar das atividades de sua empresa. Ele é um software inteligente e que tem como objetivo facilitar as atividades do dia a dia, automatizando o máximo de processos quanto for possível. Os sistemas de gerenciamento fazem parte dos sistemas de nível gerencial/tático, os mesmos fazem parte dos sistemas de informação.

Os sistemas de gerenciamento possuem uma multiplicidade de produtos de informação, que são apresentadas através de relatórios, que ajudam os gerentes com o fornecimento de dados e informações para a tomada de decisões. Os relatórios oferecidos por esses sistemas são: relatórios programados, relatório de exceção, informes e respostas por solicitação, relatórios em pilhas.

Em qualquer sistema de gerenciamento, a estrutura é organizada de acordo com as categorias a seguir: política de administração, planejamento estratégico, implantação e operação, avaliação do desempenho, correções e melhorias, exame crítico.

O mais comum entre os sistemas de gerenciamento é o Enterprise Resource Planning (ERP). Ele serve para garantir o controle financeiro, fiscal e contábil da companhia, agregando informações sobre recebimento de receitas, pagamento de despesas e, ainda, levando em consideração o custo de tributo em cada uma das operações.

A maioria dos softwares de ERP são divididos em três camadas, sendo elas a aplicação, o banco de dados e o framework. Além disso, o Enterprise Resource Planning também é modular, o que significa que os módulos representam duas visões; a visão departamental, que permite a observação da manutenção dos processos de cada departamento em uma única tela, o que torna o manuseio mais simples e seguro para os usuários. E a visão por segmento, que permite a adequação do software às particularidades departamentais e suas exigências. É, então, voltada para atender às necessidades específicas de ramos de atividade.

# Procedimentos metodológicos

O projeto possui uma abordagem indutiva do tema pesquisado. O estudo de caso é considerado uma maneira de se fazer pesquisa usando questões do tipo como e por que, e quando ele é um estudo de caso exploratório são usadas perguntas do tipo o que. Ele é usado, segundo Yin (2010, p. 26) para “se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes”. É fundamentado com observação direta e entrevistas com as pessoas responsáveis e/ou envolvidas com aquele estudo, sendo capaz de lidar com uma grande variedade de evidências. O processo do estudo de caso múltiplo caracteriza-se por: Desenvolver a teoria; selecionar o buffet que seria estudo; escrever um relatório para o buffet; chegar à conclusão dos problemas relacionados ao buffet a partir dos relatos.

A pesquisa qualitativa tem o objetivo de verificar estatisticamente uma hipótese a partir da coleta de dados concretos e quantificáveis, isto é, números. Ela se baseia em questionários e outras formas de entrevista estruturadas para coletar opiniões e informações que serão posteriormente agrupadas e analisadas de maneira estatística com base na necessidade de sistemas que garantisse a qualidade e o rápido atendimento dos buffets aos seus clientes.

A aplicação foi desenvolvida anteriormente, em sua implementação foi realizado um estudo de caso no *Buffet new amazing,* por meio do qual foram discutidos os principais problemas decorrentes de um buffet e segundo essas informações foram realizadas algumas mudanças e adaptações para que o sistema se encaixasse melhor na rotina de um buffet.

Foram escolhidos, por conveniência, os proprietários do buffet estudo de caso para responder ao questionário. As entrevistas foram marcadas com antecedência, diretamente com os sujeitos, no próprio buffet e apresentada uma carta com a descrição do método e apresentação. Entrevistas foram gravadas com autorização dos respectivos entrevistados. As entrevistas foram concedidas nos próprios estabelecimentos e realizadas em um tempo médio de trinta minutos. Antes que os mesmos decidissem colaborar com o estudo, foram orientados sobre o objetivo e a natureza acadêmica do estudo, assim como foram esclarecidas todas as suas dúvidas. Foi-lhes garantido o direito de, sem nenhum ônus, desistirem de participar da pesquisa a qualquer momento, o sigilo de suas identidades (se assim preferissem), das respostas às perguntas e do diálogo ocorrido na entrevista.

Houve o compromisso de analisar os dados de forma imparcial, a fim de evitar vieses. Assim sendo, a análise dos dados foi realizada de forma fidedigna àquilo que os participantes transmitiram nas entrevistas. Por questões éticas, durante a explanação da pesquisa, bem como de seus resultados, foram tomados alguns cuidados. Para identificação dos participantes, mas preservando o sigilo da identidade dos envolvidos e das informações específicas do estudo, os entrevistados foram identificados, no trabalho, com as letras A e B, com a anuência dos seus responsáveis.

# DESENVOLVIMENTO

Para implementação do sistema foi realizado um estudo de caso no Buffet New Amazing localizado no município de Barueri e realizam desde festas infantis a casamentos e festas de debutantes, sua equipe conta com uma equipe de 15 monitores, 4 cozinheiras, 4 ajudantes de cozinha, 5 copeiras, 4 garçons, 2 manobristas, 2 animadores, 2 DJs, sem contar equipamentos de som e de e inclusive uma parceria com um buffet Belli Gourmet que fornece doces, salgados e bolos.

## PROJETO TÉCNICO – modelagem, mapas de processos, diagramação UML, requisitos e regras de negócio e protótipos sistema de Gerenciamento de Buffet

### Visão geral do Aplicativo

Para o desenvolvimento do projeto, foi usado o Microsoft Visual Studio. Microsoft Visual Studio é um ambiente de desenvolvimento integrado (IDE) da Microsoft para desenvolvimento de software especialmente dedicado ao .NET Framework e às linguagens Visual Basic (VB), C, C++, C# (C Sharp) e F# (F Sharp). Também é um produto de desenvolvimento na área web, usando a plataforma do ASP.NET, como websites, aplicativa web, serviços web e aplicativos móveis. As linguagens com maior frequência nessa plataforma são: VB.NET (Visual Basic.Net) e o C♯ (lê-se C Sharp).

**4.1.2. Plataformas / Sistema (s) Operacional (is)**

 Durante o projeto usamos a linguagem de programação Visual Basic, uma linguagem de programação produzida pela empresa Microsoft, que é parte integrante do pacote Microsoft Visual Studio. Sua versão mais recente faz parte do pacote Visual Studio .NET, voltada para aplicações .Net.

**4.1.3 Modelagem**

 Neste item aborda-se a parte de engenharia de software utilizada no desenvolvimento do aplicativo, no qual foram usados os seguintes elementos da UML: levantamento de requisitos e regras de negócio, incluindo requisitos não funcionais e inversos, diagramas de caso de uso e de classes, e um fluxo de processos que está presente.

Na figura 1 podemos observar a tela de login de funcionário, ela tem como intuito prover um controle de acesso ao sistema que será mantido pelo administrador do software e assim assegurando que somente os funcionários autorizados terão acesso aos recursos desta ferramenta.

Figura 1: Tela de login

****

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na figura 2 podemos observar a tela de menu, esta é a primeira tela que o funcionário se depara após apresentar seu login e senha provido pelo administrador do sistema, esta tela tem como finalidade apresentar as funcionalidades do software para o funcionário, com o fim de deixar sua interface mais intuitiva e facilitar o uso.

Figura 2: Menu



Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 3: Diagrama Caso de Uso



Fonte: Próprios pesquisadores, 2018

# RESULTADOS E DISCUSSÃO

Toda pesquisa possibilitou o desenvolvimento do sistema de serviços de buffet “X”. O sistema de gerenciamento é focado na redução de custos, otimização do trabalho e controle unificado da empresa, um dos maiores motivos que os empreendedores adotaram esse tipo de sistema que administra tudo que ocorre no dia a dia de suas empresas, foi justamente a possibilidade de integração de todas as áreas funcionais, visando o compartilhamento de uma mesma base de dados e administração de maneira eficiente e efetiva aos recursos de negócios (ALOINI; DULMIN; MININNO, 2007).

Não podemos nos esquecer de que um dos fundamentos para o sucesso de qualquer empresa seja ela alimentícia ou industrial, é contar com uma administração efetiva de pessoas, produtos e processos; para um controle de todos esses aspectos um empreendedor deve contar com um sistema de gerenciamento integrada em sua empresa auxilia no seu sucesso e crescimento dentro de seu mercado de nicho. Alguns aspectos foram analisados:

1. Quanto a Infraestrutura: Foram analisados indicadores ligados à infraestrutura do buffet no qual se verificou que não havia utilização de Sistemas de Informação, atividade a qual aperfeiçoa os processos. Sabemos que essa atividade agrega valor, contribuindo com diversas formas na sua utilização, melhorando eficiência de processos internos, como cadastro de clientes, controle de estoque, entre outros. Segundo, Corrêa, Gianese e Caon (2001) e Law e Ngai (2007) argumentam que os Sistemas de Gerenciamento, tem como objetivo suportar as informações gerenciais necessárias aos tomadores de decisões numa organização, auxiliando também na eficiência das operações.
2. Desenvolvimento de Tecnologia: Os indicadores analisados estão ligados ao desenvolvimento de tecnologia; no primeiro ponto verifica-se a utilização de equipamentos

De processos; segundo ponto tempo e terceiro custo. Caso a resposta analisada pelo buffet fosse SIM, verificar-se-ia que este teria seu valor agregado com essa utilização, melhorando o produto e os processos utilizados em sua fabricação. Caso a resposta fosse NÃO, este buffet não utiliza desse processo, que poderia agregar valor ao seu serviço, e o buffet não se utilizaria deste serviço. Em todos os pontos as respostas foram negativas tanto pela gerente A quanto pela gerente B.

1. Renovação – adquirir produtos – ambas responderam estarem dispostas a adquirem softwares, produtos, aplicativos, produtos ligados à estrutura como um todo, tudo que pudesse agregar valor, qualidade para seus clientes, inclusive cadastro de clientes nos buffets, que ajuda a empresa a divulgar suas informações aos clientes e receber informações destes, contribuindo nos processos internos e na venda do serviço.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao decorrer de nossa pesquisa constatamos que vários problemas decorrentes em um buffet, estão de fato ligados com a efetividade na forma de armazenar os dados ou pela falha na comunicação entre o cliente e os funcionários.

Notamos que em vários dos casos, problemas, como controle de estoque de determinado produto, poderiam ser facilmente evitado através de pequenas medidas, o sistema ajudou a criar uma forma rápida e fácil de se obter, guardar e administrar as informações geradas, agindo de fato como um facilitador na contratação do serviço. O sistema apresentou um desempenho satisfatório e dentro das expectativas anteriormente citadas, porem foram notadas algumas deficiências que poderiam ser futuramente implementadas, como por exemplo o endereço do local que a festa será realizada e até mesmo o número de convidados dependendo do evento.

O sistema atendeu as expectativas e atendeu todos os objetivos definidos, mostrando que o uso do mesmo soluciona vários dos problemas que o setor atualmente sofre. Entre eles podemos destacar a melhoria na criação de pacotes de buffet, especialmente a criação de pacotes customizados e administração de estoque.

O sistema também expôs certos fatores que não foram constatados no início de nossas pesquisas, embora atendendo as necessidades iniciais, constatamos que simples medidas e implementações poderiam ser tomadas para um melhor desempenho. Sendo assim, o Buffet Stars se mostrou eficaz quando lidando com pequenos eventos, porem faltando ferramentas para eventos de maior escala, onde temos um maior número de fatores que devem ser levados em conta, abrindo a oportunidade para uma versão melhorada, com novas ferramentas e com a possibilidade de gerenciar eventos de diferentes escalas.

**REFERÊNCIAS**

ABEOC. Associação Brasileira de Empresas de Eventos. São Paulo, 2017. Disponível em:<http://www.abeoc.org.br/2017/10/mercado-de-eventos-cresce-e-da-sinal-verde-para-corretoras-de-seguro/> . Acesso em: 12 abr. 2017.

SEBRAE. Abrafesta. São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/appportal/reports.do?metodo=runReportWEM&nomeRelatorio=ideiaNegocio&nomePDF=Buffet&COD\_IDEIA=66587a51b9105410VgnVCM1000003b74010a\_\_\_\_> . Acesso em: 3 mar. 2017.

ABIA. Associação Brasileira das industrias da alimentação. São Paulo, 2011. Disponível em: <https://www.abia.org.br/vsn/tmp\_2.aspx?id=319> . Acesso em: 6 fev. 2017.

Corrêa, Gianesi e Caon (2001) e Law e Ngai (2007).  implantação de sistemas ERP. Parana, 2007.. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/2012nahead/aop\_200711116.pdf> . Acesso em: 6 fev. 2017

ALOINI; DULMIN; MININNO. Um estudo sobre a implantação de sistemas ERP. Parana, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/2012nahead/aop\_200711116.pdf> . Acesso em: 3 jun. 2017.

SEBRAE negócios de Buffet. Sebrae, 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar- um-buffet,76587a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD &gt>. Acesso em: 01 de maio de 2017.

SISTEMA de gestão. Guia Empreendedor, 2018. Disponível em:<<https://guiaempreendedor.com/clico-responde-o-que-e-sistema-de-gestao/>>. Acesso em: 4 de ago. de 2018.

ELES fazem a festa. Food Service News, 2017. Disponível em:< http://www.foodservicenews.com.br/materia.php?id=614&gt>. Acesso em: 18 de abr. de 2017.

BUFFET: competitividade acirrada. Food Service News, 2017. Disponível em:<http://www.foodservicenews.com.br/materia.php? id=57&gt>. Acesso em: 18 de abr. de 2017.

SISTEMAS de informação gerencial. Administradores, 2018. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/sistema-de-informacao-gerencial/23741/>>. Acesso em: 12 de ago.de 2018.

SETOR de cozinha industrial deve crescer acima de 15% em 2012. Empresas e negócios: indústria. São Paulo, 2012. Panorama Brasil, 2017. Disponível em <www.panoramabrasil.com.br/setor-de- cozinha-industrial-deve- crescer-acima- de-15-em-2016- id80064.html&gt>. Acesso em: 21 de abr. de 2017.

IMPORTÂNCIA dos sistemas de informação. Administradores, 2018. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-importancia-dos-sistemas-de-informacao-para-a-gestao-das-empresas/56331/>>. Acesso em: 23 de jul. de 2018.

JAUNET, Robson. Sistema da Informação. Robson Jaunet. Disponível em:<<http://robson.fjaunet.com.br/fatec/sis_informacao/aulas/pdf/aula_08_si.pdf>>. Acesso em: 18 de ago. de 2018.

ORLANDINI, Leandro. A importância dos Sistemas de Informação. Bonde, 2018. Disponível em:<http://www.bonde.com.br/bonde.php?id\_bonde=1-14--1646-20050407>. Acesso em: 15 de ago. de 2018.

SISTEMAS de Informação. Significados, 2018. Disponível em:<https://www.significados.com.br/sistema-de-informacao/>. Acesso em: 16 de ago. de 2018.

LAMBA, Alexandre. Processo de seleção de Sistemas da Informação do Gerenciamento de Projetos (SIGP). Teses e Dissertações, 2018. Disponível em:< www.teses.usp.br/teses/disponiveis/.../Dissertacao\_Celia\_Barbosa\_Assis.pdf>. Acesso em: 07 de nov. de 2018.

SISTEMAS de gestão. Administradores, 2018. Disponível em:<<https://www.administradores.com.br/noticias/negocios/o-que-e-um-sistema-de-gestao/114938/>> Acesso em: 12 de ago. de 2018.

1. - Estudante – *e-mail*: kelvinl.souza@outlook.com [↑](#footnote-ref-1)
2. - Estudante – *e-mail*: kaique.martins100@gamil.com [↑](#footnote-ref-2)
3. - Estudante – *e-mail*: lucas.obrito96@gamil.com [↑](#footnote-ref-3)
4. - Estudante – *e-mail*: amatheusgermano97@hotmail.com [↑](#footnote-ref-4)
5. - Estudante – *e-mail*: erica\_diniz20@hotmail.com [↑](#footnote-ref-5)
6. - Estudante – *e-mail*: neide\_diniz@hotmail.com [↑](#footnote-ref-6)
7. - Professora Doutora Orientadora – *e-mail*: rosananog@uol.com.br [↑](#footnote-ref-7)