Aplicação de um Sistema Integrado de Gestão em Nuvem de um Salão de Beleza



Jhony Kaian Andrade; Nazir Emanuel Santos Traya;
Carlos Alexandre Gouvea da Silva
UNIFACEAR Centro Universitário

RESUMO

O crescente mercado dos pequenos negócios ou MEIs, principalmente de prestações de serviços, gera o crescimento das demandas por soluções que auxiliem na gestão de microempresas. O objetivo desse trabalho é evidenciar que um sistema integrado de gestão em nuvem é uma solução viável para permitir ao gestor organizar e controlar os processos de prestação de serviço, administrativos e financeiros do seu empreendimento. Para haver meios de controle e mensuração deste projeto, a aplicação deste recurso foi realizada no Salão de Beleza Ivone, que é uma microempresa que presta serviços de estética e trabalha com o comissionamento dos serviços realizados por profissionais especializados. Com o intuito de atingir esse objetivo, foi feita uma pesquisa bibliográfica para conhecer as dificuldades da implantação de sistemas integrados de gestão e como se caracterizam os recursos de computação em nuvem, as vantagens e desvantagens de ambos para diferentes situações, entender como as pequenas empresas vem gerenciando seus processos e sendo competitivas, identificar ferramentas e métodos que possam ajudar na organização e preparação para a introdução deste sistema em uma microempresa. Uma metodologia de trabalho com procedimentos foi desenvolvida, com etapas que vão desde a visita no local para levantamento dos dados da empresa, do estudo e da organização dos processos até o acompanhamento da implantação do ERP para verificar o andamento da gestão com o novo recurso.

Palavras chave: ERP, implantação, microempresa, gestão.

ABSTRACT

The growing small business market or MEIs, especially in the provision of services, also generates the growth of demands for solutions that help in the management of microenterprises. The purpose of this work is to find out if an enterprise resource planning in cloud is a viable solution to enable the manager to organize and control the service, administrative and financial processes of his enterprise. To be able to control and measure this project, the application of this resource was performed at the Ivone Beauty Salon, which is a microenterprise that provides aesthetic services and works with the commissioning of its services performed by specialized professionals. In order to reach this objective, a bibliographical research was done to know the difficulties of integrated management system implementation and how to are characterized cloud computing resources, the advantages and disadvantages of both for different situations, to understand how small companies are managing their processes and being competitive, identifying tools and methods that can help in the organization and preparation for the introduction of this system in a microenterprise. A methodology of work with procedures was developed, with steps ranging from the on-site visit to survey the company's data, study and organization of the processes until the monitoring of the implementation of the ERP to verify the progress of management with the new resource.

Key Words: ERP, implementation, microenterprise, management.

1. INTRODUÇÃO

Salões de estética e similares pela falta de conhecimento ou experiência costumam usar métodos de tentativa e erro para alavancar seus negócios, adequando-se ao mercado. Muitas vezes nesses salões as informações sobre vendas e serviços prestados ficam a critério de uma agenda ou bloco de nota, isso quando registradas. O financeiro do empreendimento é uma incógnita, pois, ao final de cada dia, não se tem um detalhamento confiável dos serviços prestados, as notas do fornecedor. Quanto aos estoques desses negócios, dificilmente há um controle de uso em excesso ou extravio, também, não há um planejamento de quantidades ideais ou de necessidades de material.

Nesse momento é perceptível à necessidade de um método de registro e controle, como um Sistema Integrado de Gestão, Planejamento dos Recursos Empresariais ou ERP (*Enterprise Resource Planning).* O ERP é um sistema de gestão que reúne todos os dados de todos os processos de uma empresa em um único banco de dados, onde os departamentos e seus processos são divididos em módulos.

Com o avanço da tecnologia e a exigência cada vez maior dos meios de armazenamento de dados, surge o conceito de computação em nuvem, ou em inglês *Cloud Computing.* A computação em nuvem consiste em usar a capacidade de processamento e de armazenamento de computadores e servidores interligados por meio da rede mundial de computadores, a *Internet,* por isso a expressão "em nuvem". Essa nova opção de armazenamento logo fez surgir alguns ERPs baseados na nuvem. Esses sistemas podem ser operados através de qualquer computador, *smartphone* ou *tablet,* bastando apenas ter acesso à *Internet* e um navegador.

Com o objetivo de examinar a viabilidade do desenvolvimento de métodos de organização, métodos de controle dos processos, com treinamento e orientação dos responsáveis pela gestão do salão. É mostrado neste artigo o processo de escolha e implantação de um sistema ERP em nuvem no empreendimento, assim como as melhorias de reorganização dos processos internos e os resultados obtidos após a implantação no salão associado às melhorias.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CENÁRIO ATUAL DOS SALÕES DE BELEZA NO BRASIL

Segundo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas SEBRAE (2016), existem hoje em torno de 300 mil negócios formalizados nas categorias MEI,

micro e pequena empresa, considerando a atividade “Cabeleireiros e Manicures”, e anda ao agregar a outras categorias “Outras Atividades de Beleza”, chegam a mais de 400 mil CNPJs (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas). Ainda, segundo pesquisa realizada pelo SEBRAE-SP (2017), 70% dos empreendimentos pesquisados não possuem contratos com os profissionais parceiros, o que dificultaria a gestão dos processos internos e o crescimento do empreendimento.

Dados ainda mostram que 52% dos salões não possuem cadastros de clientes em formato eletrônico, onde essa prática ainda não amplamente utilizada, é importante para conhecer melhor os interesses dos clientes que frequentam o salão, permitindo assim ofertar promoções e procedimentos personalizados (SEBRAE-SP, 2017).

2.2 GESTÃO DE MATERIAIS

Chiavenato (2005, p. 38) conceitua a administração de materiais como o responsável por todo o fluxo de materiais da empresa, fazendo a gestão dos materiais desde a chegada da mercadoria até a sua saída. Uma das funções da administração de materiais consiste em ter materiais necessários na quantidade certa, no local certo e no tempo certo. Portanto, um gerenciamento de materiais correto voltado para um salão é uma vantagem competitiva, pois diminui o desperdício, aumenta o lucro. Nesse âmbito a administração de materiais é fundamental na gestão de qualquer tipo de empresa, seja ela no setor de produtos ou de serviços (SEBRAE, 2016).

2.3 GESTÃO DE ESTOQUES

Segundo Moreira (2011, p. 447), *“*entende-se por estoques quaisquer quantidades de bens físicos que sejam conservados, de forma improdutiva, por um intervalo de tempo*”*. Os estoques geralmente constituem tanto os produtos acabados quanto a matéria prima a ser usada.

Moreira (2011 p. 448) ainda cita que existem dois pontos de vista principais segundo os quais a gestão de estoques adquire grande importância: o operacional e o financeiro. Do ponto de vista operacional, a aquisição de estoques permite certas economias na produção e também regulam as diferenças de ritmo entre fluxos principais de uma empresa. Do ponto de vista financeiro, basta lembrar que estoque é investimento e conta como capital da empresa, quanto maiores os estoques, maior é o capital total. Entende-se então o quanto é importante à gestão de estoques, além de ser uma

estratégia para redução de custos, e facilita o atendimento e melhora os ritmos produtivos.

2.4 GESTÃO DE COMPRAS

A gestão de compras ou gestão de aquisição, ou até mesmo conhecida como função de compras, vem sendo considerada um papel estratégico nos negócios de hoje, em virtude da quantidade de recursos, principalmente financeiros, deixando para trás aquela visão burocrática e repetitiva (MARTINS; ALT, 2003, p. 63).

Ainda Chiavenato (2005, p. 100) descreve que as empresas não são autossuficientes, elas dependem de terceiros, parceiros e de outras empresas para realizar suas atividades. Todo processo precisa ser devidamente abastecido por uma cadeia de suprimentos para poder funcionar de forma satisfatória.

2.5 MÉTODO 5S

De acordo com Victorino (2006, p. 129) é possível utilizar o 5S para melhoria dos processos de uma empresa. Esse método foi descoberto pelos japoneses com um objetivo simples de arrumar a casa. Ainda segundo Victorino (2006), o conceito da ferramenta 5S vem de cinco palavras japonesas que são:

- Seiri – Senso de utilização: descartar o que não apresenta utilidade;
- Seiton – Senso de arrumação e ordem: organização;
- Seiso – Senso de limpeza: manter limpo o ambiente de trabalho;
- Seiketsu – Senso de saúde: condições favoráveis à saúde física e mental;
- Shitsuke – Senso de disciplina: desenvolver a disciplina e profissionalismo.

A ferramenta 5S tem grande importância na organização de um estabelecimento, portanto deve fazer parte da cultura de uma empresa, com isso melhorando gradativamente seus processos.

2.6 ERP E COMPUTAÇÃO EM NUVEM

O sistema integrado de gestão ou ERP, segundo Caiçara Junior (2011, p. 88) pode ser conceituado como, sistemas de informação adquiridos na forma de pacotes comerciais de *software*, com diversos módulos, que permitem a integração de ambos os setores, assim como seus dados de transições, processos de negócios e operacionais de uma organização.

Segundo Camargo Junior, Pires e Souza (2010, p. 3), a importância de adotar um sistema integrado de gestão é o grande fator de ganhos de produtividade, pois o sistema propõe uma alta disponibilidade de informações para as futuras decisões e integrações com parceiros e fornecedores. A maior vantagem da implantação do ERP é a capacidade de proporcionar conhecimento e padronizar os processos existentes, o que os torna mais ágeis e assertivos, uma rara oportunidade onde à coordenação de um negócio, pode entender a fundo a organização interna e a estratégia de trabalho (CAMARGO JUNIOR; PIRES; SOUZA, 2010, p. 11).

A integração entre as várias áreas da empresa, onde todos compartilham uma mesma base de dados são algumas das vantagens adicionais do ERP e de seus módulos, além disso, talvez essas sejam as grandes motivações de um elevado número de empresas optarem pela sua adoção (CORRÊA; GIANESI; CAON, 2001, p. 399).

Segundo a Mell e Grance (2011) em um relatório da *National Institute of Standards and Technology* (NIST), atrelado ao departamento de comércio dos Estados Unidos, a computação em nuvem é um modelo que permite o acesso a uma rede onipresente, conveniente, sob demanda e compartilhada de recursos de computação (redes, servidores, armazenamento, aplicativos e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e fornecidos com o mínimo esforço de gerenciamento ou interação do provedor de serviços.

Um dos princípios que diferenciam esse modelo é a forma de aquisição da tecnologia, não se compra equipamentos e licenças de *software*, mas sim no formato de serviços prestados por fornecedores. Essa é a exata proposta da computação em nuvem segundo Taurion (2009, p. 6), a empresa que fornece esses recursos computacionais se responsabiliza por gerenciar e manter atualizada em *hardware e software* permitindo que as empresas usuárias desses recursos usufruam de uma infraestrutura computacional avançada, moderna e atualizada sem se preocupar, desviar da missão e do foco de negócio da empresa.

3. METODOLOGIA

Posteriormente ao estudo bibliográfico, ao levantamento de dados, foram elaboradas algumas metodologias para utilizar de forma otimizada as ferramentas escolhidas para atender as necessidades deste projeto. Este trabalho foi elaborado e aplicado em um salão, de nome "Salão Ivone" na cidade de Araucária, PR.

3.1 MÉTODO 5S E A ORGANIZAÇÃO DO SALÃO

Foram desenvolvidas algumas atividades baseadas na metodologia 5S para a gestão do Salão Ivone e para os profissionais, visando os benefícios das atividades e o raciocínio de cada um dos cinco sensos da metodologia, preparando os profissionais do salão para a implantação dos diversos métodos de organização de estoques, fluxo de materiais e a definição dos processos, criando assim, uma cultura de seleção, organização, limpeza, padronização e disciplina.

Essas informações foram dispostas em um cartaz elaborado especificamente para o Salão e tem a função de orientar e/ou instruir os profissionais quanto às atividades propostas e o conceito do método 5S. O cartaz foi posicionado em local estratégico e um treinamento foi realizado com todos os profissionais, apresentando a metodologia 5S, explicando a função do cartaz e as informações contidas nele, mostrando de que forma aquelas atividades podem beneficiar os processos do salão.

3.2 ORGANIZAÇÃO DOS ESTOQUES

Nesta etapa, foi realizada a organização dos estoques de materiais do salão. Esta etapa foi essencial para que fosse possível a aplicação do ERP na nuvem, onde foi elaborada a identificação e classificação dos produtos e equipamentos do salão. Foram definidos locais para cada tipo de material, aproveitando o espaço disponível, também separando o possível quanto ao seu tipo e o seu uso.

Após a classificação dos materiais e a ordenação nos devidos locais, para manter a ordem dos estoques e facilitar o controle e o manuseio dos materiais, foram confeccionadas etiquetas para serem coladas nos armários, prateleiras e bancadas com o nome dos produtos ou equipamentos. Essas etiquetas foram confeccionadas em vinil, para quando forem molhadas ou higienizadas não se degradarem, não perdendo a impressão, também o material plástico aumenta a durabilidade da identificação.

3.3 A SELEÇÃO DO ERP EM NUVEM PARA APLICAÇÃO

Nesta etapa foram selecionados os principais ERP’s em nuvem, disponíveis no mercado, aqueles que mais se adequavam as necessidades do projeto. Foi elaborada uma tabela de comparação para analisar todas as funções dos ERP’s e os fatores mais relevantes para atender aos requisitos do Salão Ivone. Esta comparação usa um sistema

de notas e pesos, e são distribuídos em uma tabela onde são listados os ERP's e as suas funções mais importantes.

Foi atribuído a cada uma dessas funções um peso, esse peso varia de 1 a 5, sendo 1 pouco importante e 5 muito importante, esses pesos foram escolhidos na necessidade do projeto. As notas também variam de 1 a 5 com o mesmo raciocínio do peso e foram dadas a cada função de acordo com a análise feita através do acesso as versões teste e busca de informações nos *sites* dos fornecedores. Para chegar à escolha do ERP ideal, a tabela de comparação faz a somatória da multiplicação do peso atribuído a cada função pela nota dada através da análise, esse resultado pode ser observado na Tabela 1.

TABELA 1: TABELA COMPARATIVA PARA ESCOLHA DO ERP

ERP's / FUNÇÕES	SALÃOVIP[1]	BELEZA SOFT[2]	SISTEMA BEAUTY[3]	SISTEMA W8[4]	AZ CABELO E ESTÉTICA[5]	PESO
Gestão dos profissionais	5	4	4	5	5	4
Gestão de clientes	5	5	4	5	5	4
Gestão de serviços	5	5	5	5	5	5
Gestão de marketing	5	3	3	4	5	2
Agendamento online	4	1	4	5	5	1
Gestão financeira	5	3	4	5	5	5
Gestão de estoques	5	3	4	5	5	5
Relatórios	5	3	4	4	5	5
Banco de dados em nuvem	5	5	5	5	5	5
Site personalizado	5	1	5	3	3	2
Executável pelo navegador	5	1	5	5	5	4
Preço	3	5	4	1	2	5
Resultado	**224**	169	202	204	216	-

FONTE: OS AUTORES (2018).

Conforme foi demonstrado na Tabela 1, foi possível identificar qual o ERP mais adequado quanto as nossas necessidades e desata forma o serviço selecionado foi o

[1] Endereço virtual SalãoVIP: https://www.salaovip.com.br/
[2] Endereço virtual Beleza *SOFT*: https://www.salaovip.com.br/
[3] Endereço virtual Sistema *Beauty*: http://www.sistemabeauty.com.br/
[4] Endereço virtual Sistema W8: http://www.sistemaw8.com.br/
[5] Endereço virtual Sistema AZ: http://www.azsolucoes.com.br/

SalãoVIP, por obter as maiores notas nas funções de maior peso, atendendo aos requisitos do projeto, assim sendo o mais adequado para aplicação no Salão Ivone.

3.4 A ESCOLHA DO PACOTE DE SERVIÇOS E INVESTIMENTOS

Finalmente, o pacote final de prestação de serviços do ERP em nuvem SalãoVIP atendendo os requisitos do Salão Ivone foi contratado com valor total de R$194,70 parcelados no crédito em 3 vezes de R$64,90, dando início a ativação do sistema. Além do pacote contratado do ERP, outros investimentos foram necessários para a execução do projeto, estes outros custos podem ser observados na Tabela 2.

TABELA 2: TABELA DE INVESTIMENTOS

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Impressão cartaz A2	Impressão 1 unidade	R$ 7,20	R$ 7,20
	Plastificação 1 unidade	R$ 2,00	R$ 2,00
Impressão Etiquetas de Vinil	Impressão 30 unidades	R$ 0,50	R$ 15,00
TOTAL			R$ 24,20

FONTE: OS AUTORES (2018).

Como apresentado na tabela 2, os investimentos realizados são mínimos, custos estes que não afetam o faturamento do negócio, nem no momento inicial da implantação, ou no faturamento mensal. A gestora optou por usar seu *notebook* pessoal, podendo assim acessar de qualquer lugar sem a necessidade de um alto investimento.

4. RESULTADOS

Neste capitulo serão apresentados os resultados e o atual estado do negócio, os resultados serão mostrados por etapas, apresentando os dados e comparando-os com a antiga metodologia, quando possível.

4.1 5S

O cartaz do 5S foi elaborado para chamar a atenção de profissionais e clientes, tendo um visual coerente com a imagem do salão, também tendo um tamanho suficiente para facilitar a leitura e o entendimento de todas as informações dispostas no cartaz,

então foi impresso em tamanho padrão A2. A Figura 1 apresenta o local de trabalho de fixação do cartaz do 5S impresso e posicionado, visível a todos.



FIGURA 1: CARTAZ DO 5S POSICIONADO NO LOCAL DE TRABALHO.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Com os conceitos e atividades do 5S sendo utilizados pelos profissionais do salão, foi possível visualizar as melhorias na sua rotina e no local de trabalho, como a manutenção na limpeza durante as prestações de serviço.

4.2 ESTOQUES

Além dos resultados com o 5S, houve também os resultados com a organização dos estoques e a etiquetação para localizar e identificar os materiais que foram classificados e separados. Na Figura 2 é demonstrado a organização dos estoques.



FIGURA 2: ORGANIZAÇÃO DOS ESTOQUES.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Desde armários, gavetas e vitrines foram identificados e etiquetados conforme os materiais neles estocados, na Figura 3 assim como na Figura 2, pode-se observar esses locais já etiquetados.



FIGURA 3: LOCAIS DE ARMAZENAMENTO ETIQUETADOS.
FONTE: OS AUTORES (2018).

4.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EM NUVEM

Todos os resultados mostrados anteriormente são para a preparação e melhoria do resultado que será apresentado a seguir. A implantação do ERP em nuvem trouxe diversas mudanças na forma de se gerir o negócio.

Já na Figura 4, é observável o método novo de agendamento pelo ERP.

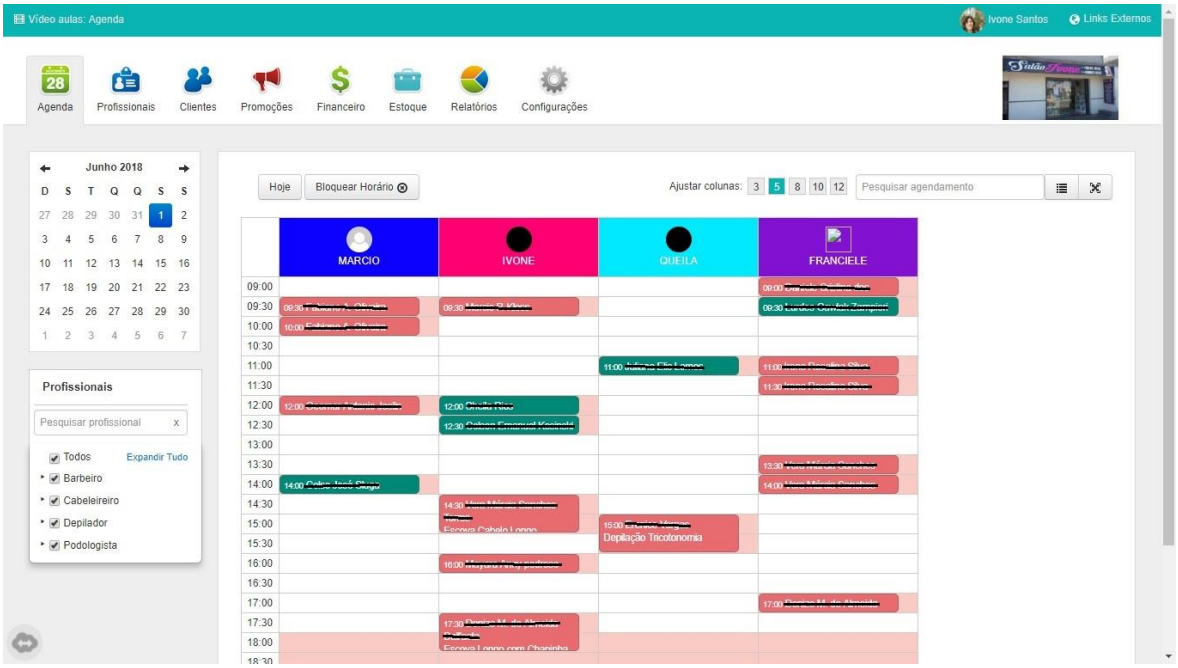


FIGURA 4: AGENDAMENTO ATUAL PELO SISTEMA.
FONTE: OS AUTORES (2018).

É facilmente entendido através da imagem que o uso da agenda do sistema traz maior facilidade de visualização dos serviços agendados e caso necessário fazer alterações sem que haja desorganização.

Com o uso do sistema é possível o levantamento das informações mais relevantes dos clientes do salão, podendo assim criar promoções e campanhas interessantes para o perfil dos clientes.

A gestão financeira com o ERP ficou facilitada. A partir dessa organização foi possível gerenciar corretamente o caixa desde a sua abertura até o seu fechamento. A movimentação do caixa pode ser observada na Figura 5.

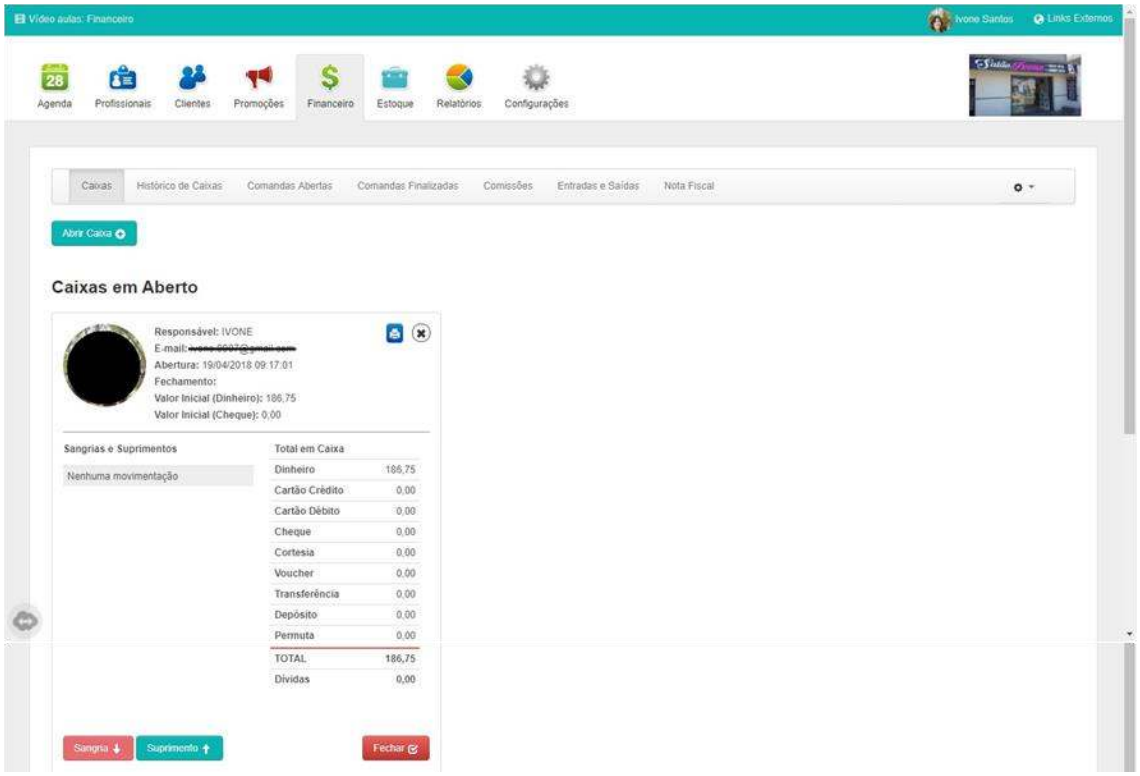


FIGURA 5: CAIXA.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Pode-se observar também na Figura 5, a aba de histórico de caixas, aba de notas fiscais, aba de comandas finalizadas e aba de comandas abertas. Na Figura 6 é demonstrado uma comanda sendo aberta para controle dos serviços executados.

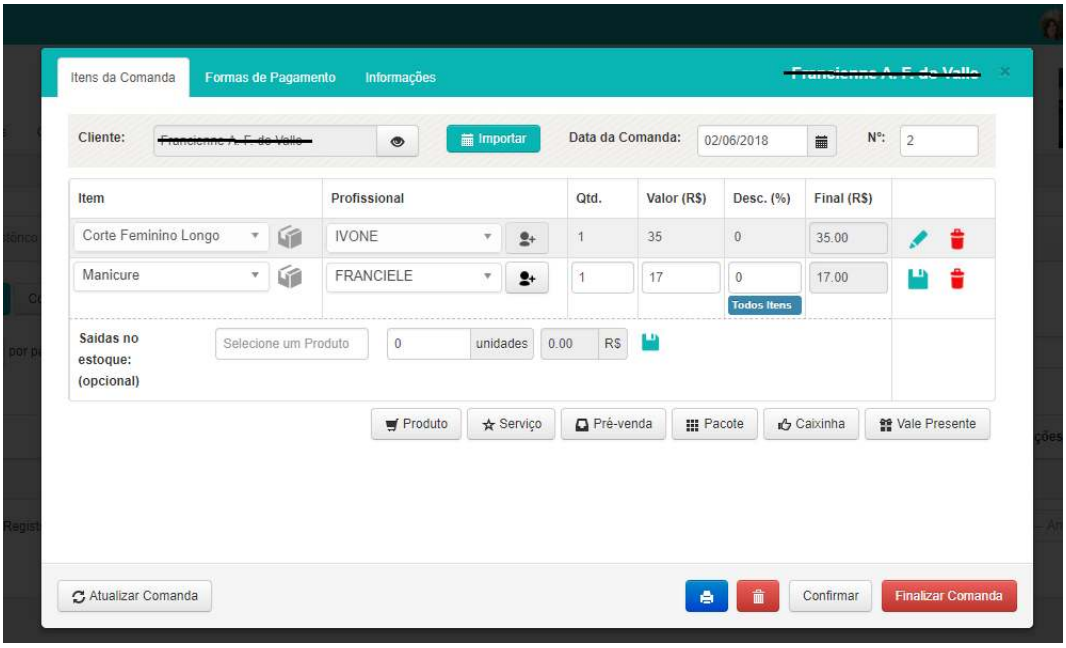


FIGURA 6: COMANDA SENDO ABERTA.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Para os serviços executados é necessário o pagamento das comissões. A Figura 7 indica como é feito esses cálculos e o controles usando a ferramenta do sistema integrado de gestão em nuvem.

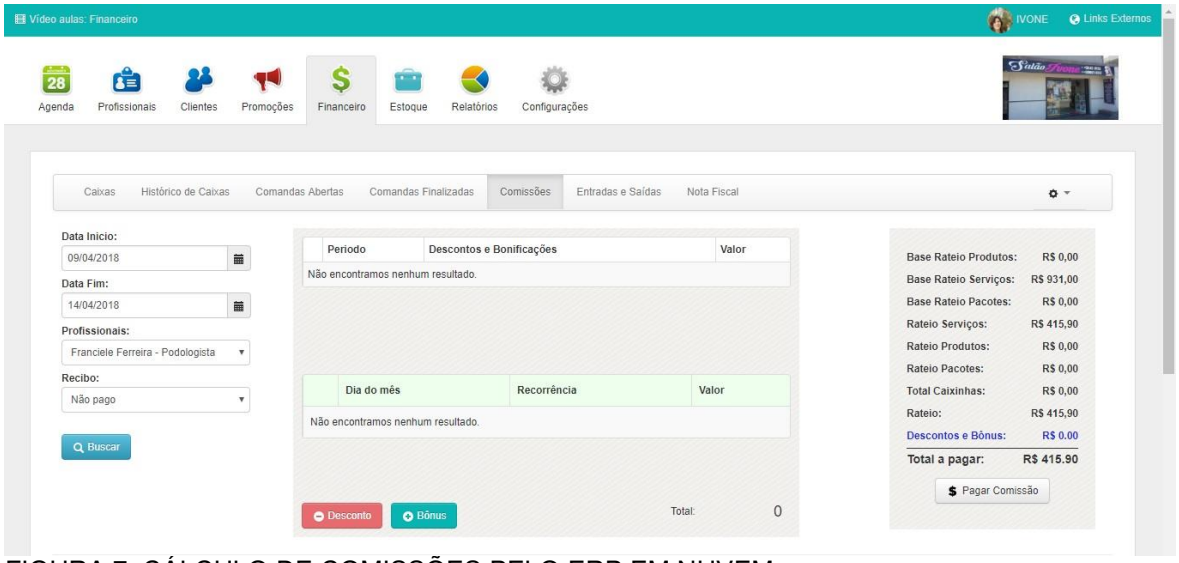


FIGURA 7: CÁLCULO DE COMISSÕES PELO ERP EM NUVEM.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Na figura 8 pode-se observar um pedido de compra sendo criado, no módulo destinado a gestão de materiais.

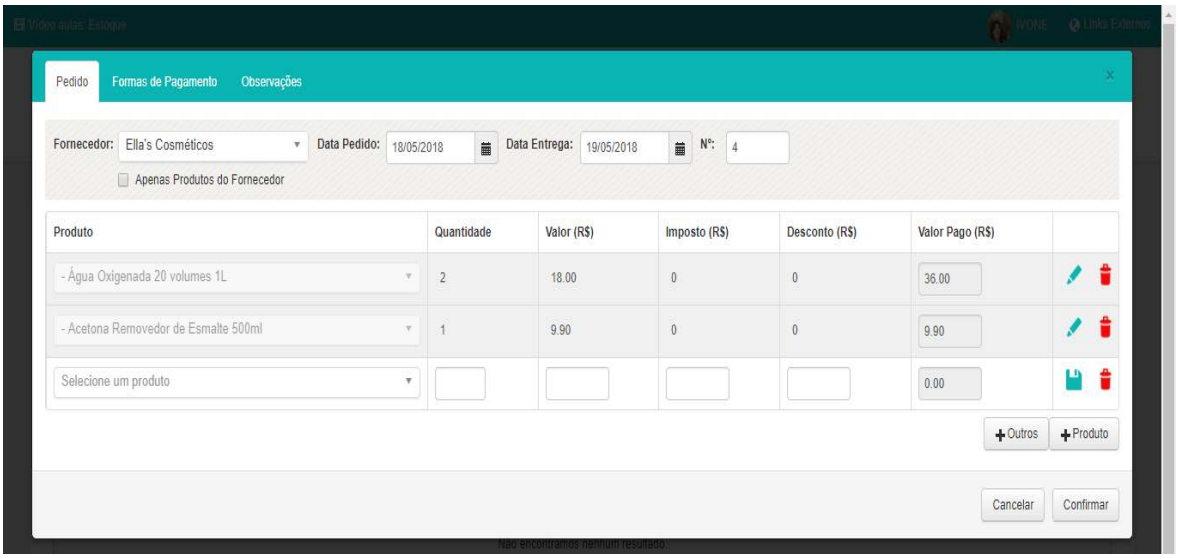


FIGURA 8: PEDIDO DE COMPRA SENDO CRIADO.
FONTE: OS AUTORES (2018).

Todas essas informações foram importantes para o controle e registro do histórico do salão, dados que podem ser analisados no formato de relatórios, gráficos ou

tabelas. No ERP SalãoVIP atualmente existem disponíveis 133 tipos de relatórios, esses gráficos apresentam, por exemplo, informações de gestão de clientes como o percentual de clientes dentro de cada faixa etária, ou ainda, financeiras como o percentual de pagamentos feitos com dinheiro, cartão de débito ou crédito. Com essas e outras informações disponíveis para a gestão do salão nos relatórios do sistema, fica facilitada a tomada de decisões quanto ao futuro do negócio.

5. CONCLUSÃO

Nesta pesquisa, foi possível entender os aspectos mais relevantes relacionados ao salão de beleza para a implantação de um ERP. Como é mostrado nos resultados, desenvolveram-se métodos que prepararam o salão para a implantação do ERP em nuvem, que modificaram a organização do salão.

Foi investigado e encontrado fornecedores e *softwares* no mercado que se enquadram na proposta da pesquisa e atendem as necessidades do salão. Aplicou-se o ERP em nuvem e ele se mostra capaz de permitir uma melhor gestão financeira, gestão dos processos e controle dos materiais, proporcionando assim informações e o conhecimento sobre o faturamento, lucro e custos do salão de beleza.

Se confirmou que toda a pesquisa e implantação exigiu um baixo investimento, como já era esperado pela hipótese do trabalho, comprovando assim, a viabilidade do uso de um ERP em nuvem para salões de beleza, como o Salão Ivone. Percebeu-se que um dos pontos de maior sucesso ou fracasso dessa implantação é a dedicação da gestão do negócio, o empenho em lançar os dados no sistema e manter a organização, garantindo a veracidade das informações dispostas no sistema.

Além das melhorias apresentadas nos resultados, existem outras melhorias que são alcançadas pela implantação do ERP, como o aumento na demanda, por exemplo, graças à melhoria na relação com o cliente, ou ainda, o aumento no lucro, graças ao controle dos custos. Se deixa então, como sugestão de futuras pesquisas, uma análise nas melhorias que podem ser obtidas, através de ações tomadas com base nas informações geradas pelo ERP em nuvem no salão de beleza.

6. REFERÊNCIAS

CAIÇARA JUNIOR, C. **Sistemas integrados de gestão - ERP: uma abordagem gerencial.** 4 ed. Rev., Curitiba: Ibpex, 2011.

CAMARGO JUNIOR, João B. de; PIRES, Silvio R. I.; SOUZA, Angel H. R. de. **Sistemas Integrados de Gestão ERP e *Cloud Computing*: Características, vantagens e desafios.** SIMPOI 2010 XIII Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. São Paulo: Anais FGV-EAESP, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração de Materiais: uma abordagem introdutória,** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005 – 5ª reimpressão.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. N., CAON, Mauro. **Planejamento, programação e controle da produção:** MRP II/ERP: conceitos, uso e implantação. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Petônio Garcia, ALT, Paulo Renato Campos, **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**, São Paulo, Editora Saraiva, 2003.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações** - 2 ed. rev. e ampl. - São Paulo, Cengage Learning, 2011.

MELL, Peter. GRANCE, Timothy. **"The NIST definition of Cloud Computing".** NIST (National Institute of Standards and Technology) Special Publication 800-145. 2011. Disponível em: <https://csrc.nist.gov/publications/detail/sp/800-145/final>. Acessado em: 13/12/2017 às 14h50min.

SEBRAE - Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Infográficos, estoques de negócios de beleza,** 2016. Disponível em: <https://bit.ly/2uX1bGC>. Acessado em: 21/10/2017 às 21h30min.

SEBRAE - Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Vale a pena montar um salão de Beleza?,** 2016. Disponível em: <https://bit.ly/1WIG7wL>. Acessado em: 22/10/2017 às 21h00min.

SEBRAE-SP - Sistema Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - São Paulo. **Guia de Investimentos: Salão de Beleza Emotion,** 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2LzgaRB>. Acessado em: 20/10/2017 às 23h30min.

TAURION, Cezar**. Cloud Computing Computação em Nuvem:** Transformando o mundo da tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

VICTORINO, Carlos Roberto, **Gestão, qualidade & marketing em empresas de serviços,** Blumenau**:** Nova Letra, 2006.