



Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório

Atena
Editora
Ano 2020



Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório

Atena
Editora

Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremonesi

Karine de Lima

Luiza Batista 2020 by Atena Editora

Maria Alice Pinheiro Copyright © Atena Editora

Edição de Arte Copyright do Texto © 2020 Os autores

Luiza Batista Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Revisão Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora

Os Autores pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Instituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves -Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

- Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof^a Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof^a Dr^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof^a Dr^a Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Prof^a Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof^a Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof^a Dr^a Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof^a Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Prof^a Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Prof^a Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof^a Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof^a Dr^a Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Prof^a Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Prof^a Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco

Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Administração de empresas: estratégia e processo decisório

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário: Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Karine de Lima
Edição de Arte: Luiza Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

A238 Administração de empresas [recurso eletrônico] : estratégia e processo decisório / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
ISBN 978-65-5706-216-6
DOI 10.22533/at.ed.166202807

1. Administração de empresas. 2. Liderança. 3. Processo decisório. 4. Sucesso nos negócios. I. Silva, Clayton Robson Moreira da.

CDD 650.1

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br


Ano 2020

APRESENTAÇÃO

A obra “Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório”, publicada pela Atena Editora, reúne um conjunto de vinte e sete capítulos que abordam diferentes temas relacionados à gestão, com foco na estratégia e no processo decisório no âmbito das organizações. Destaca-se que compreender os fenômenos organizacionais é o caminho para o avanço e consolidação da ciência da administração, servindo de arcabouço para que gestores possam delinear estratégias e tomar decisões eficazes do ponto de vista gerencial.

Nesse contexto, este livro emerge como uma fonte de pesquisa robusta, que explora a administração em suas diferentes faces, abrangendo estudos sobre gestão financeira, gestão estratégica, gestão de pessoas, sustentabilidade, entre outros assuntos que permeiam o campo dos estudos organizacionais. Assim, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um arcabouço teórico especializado, que contempla um amplo panorama sobre as tendências de pesquisa e aplicação da ciência administrativa.

Além disso, ressalta-se que este livro agrega à área da administração à medida em que reúne um material rico e diversificado, possibilitando a ampliação do debate acadêmico e conduzindo docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diferentes temas que se desenvolvem no âmbito da administração. Finalmente, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação, que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa ser útil àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos sobre os temas abordados pelos autores em seus estudos.

Boa leitura!

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A IMPORTÂNCIA DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS: UMA ANÁLISE EM PEQUENAS EMPRESAS	
Joiciane Rodrigues de Sousa Elias Antonio da Rocha Eduardo Gomes dos Santos Jeanes de Sousa Silva Almir Gabriel da Silva Fonseca Dayane da Silva Rodrigues de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.1662028071	
CAPÍTULO 2	14
CONTROLADORIA EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO APLICADO NA REGIÃO SUL FLUMINENSE	
Fabiana Pereira da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1662028072	
CAPÍTULO 3	33
CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL	
Raquel Prediger Anjos Luiz Panhoca Cleonice Alexandre Le Bourlegat	
DOI 10.22533/at.ed.1662028073	
CAPÍTULO 4	62
O PERFIL CONTEMPORÂNEO DO EMPRESÁRIO FAMILIAR: COMPARATIVO DE PERFIL ENTRE 2009 E 2017	
Maysa Quintas Deliberador Cristina Helena Pinto de Mello	
DOI 10.22533/at.ed.1662028074	
CAPÍTULO 5	77
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SOB A LENTE TEÓRICA DA VISÃO BASEADA EM CAPACIDADES DINÂMICA	
Mauricius Munhoz de Medeiros Larissa Sielichoff Caroline Kretschmer	
DOI 10.22533/at.ed.1662028075	
CAPÍTULO 6	97
PLANEJAMENTO DE CRONOGRAMAS FÍSICOS FINANCEIROS POR MEIO DA METODOLOGIA DE LINHA DE BALANÇO	
Sérgio Geraldo dos Reis Júnior Danielle Meireles de Oliveira Sidnea Eliane Campos Ribeiro Aldo Giuntini de Magalhaes Luiz Antônio Melgaço Nunes Branco	
DOI 10.22533/at.ed.1662028076	

CAPÍTULO 7	117
FERRAMENTAS FINANCEIRAS APLICADAS NA GESTÃO ADMINISTRATIVA: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE FOOD TRUCKS E RESTAURANTES TRADICIONAIS	
Felipe Belloni Urtado	
DOI 10.22533/at.ed.1662028077	
CAPÍTULO 8	136
A HOTELARIA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	
Fábio de Carvalho Lima	
Mariete Ximenes Araújo Lima	
João Luis Josino Soares	
Maria Neurismar Araújo de Sousa	
Raquel Nascimento da Silva Roriz	
DOI 10.22533/at.ed.1662028078	
CAPÍTULO 9	144
PLANO DE MARKETING PARA UM RESTAURANTE NO HOTEL MANDUARÁ NO CENTRO DE ASSUNÇÃO - PARAGUAY	
Elisiane Alves Fernandes	
Raquel Analia Fleitas Recalde	
DOI 10.22533/at.ed.1662028079	
CAPÍTULO 10	161
O DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE INOVATIVA COMO RECURSO ESTRATÉGICO EM ORGANIZAÇÕES EGRESSAS DE INCUBADORAS DE BASE TECNOLÓGICA	
Clarice Vepo do Nascimento Welter	
Jorge Oneide Sausen	
Carlos Ricardo Rossetto	
DOI 10.22533/at.ed.16620280710	
CAPÍTULO 11	187
ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO DE EVENTOS AO SISTEMA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL: O CASO DA INCORPORAÇÃO DE TECNOLOGIA 4.0 EM EMPRESA MINERADORA	
Tiago Pessoa de Ávila	
DOI 10.22533/at.ed.16620280711	
CAPÍTULO 12	200
MAPAS COGNITIVOS FUZZY APLICADOS AO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DISCENTE DE CURSOS DE ENGENHARIA DO DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELÉTRICA EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA	
Márcio Mendonça	
Ivan Rossato Chrun	
Diene Eire de Mello	
Rodrigo Henrique Cunha Palácios	
Francisco de Assis Scannavino Junior	
Marcio Jacometti	
Lillyane Rodrigues Cintra	
João Paulo Scarabelo Bertoncini	
José Augusto Fabri	
Wagner Fontes Godoy	
Lucas Botoni de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.16620280712	

CAPÍTULO 13	211
DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA PARA CONTROLE VISUAL DE INDICADORES DE GESTÃO DA QUALIDADE BASEADO NO SISTEMA LEAN	
Livia Amador Ramalho	
DOI 10.22533/at.ed.16620280713	
CAPÍTULO 14	229
ANÁLISE MULTICRITÉRIO APLICADO À GESTÃO DE ESTOQUE: UMA ABORDAGEM PARA SUPORTAR O AUMENTO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL DE UNIDADES DE PERFURAÇÃO OFFSHORE	
Emanuel Isaac dos Santos	
Denis Rosa da Silva Angra	
Alexandre L. de Souza	
Marcilene de Fátima Dianin Vianna	
Dalessandro Soares Vianna	
DOI 10.22533/at.ed.16620280714	
CAPÍTULO 15	249
DIAGNÓSTICO ENERGÉTICO: UM ESTUDO DE CASO E PROPOSTA PARA HIERARQUIZAÇÃO DE PRIORIDADES DE INVESTIMENTO	
Marcelo Silveira Dantas Lizarazu	
DOI 10.22533/at.ed.16620280715	
CAPÍTULO 16	267
IMPLEMENTAÇÃO DO SEQUENCIAMENTO DE PARTIDA E OPERAÇÃO DE UNIDADES DE PROCESSAMENTO DE GÁS NATURAL ATRAVÉS DO MÉTODO AHP	
Fábio Muniz Mazzoni	
André da Silva Barcelos	
Ana Paula Barbosa Sobral	
DOI 10.22533/at.ed.16620280716	
CAPÍTULO 17	283
CONSUMO DAS LOCOMOTIVAS VLI EM OUTRA FERROVIA	
Brenda Sousa Araújo	
Larissa Cristina de Camargo	
Rafaela Correa Guasti	
DOI 10.22533/at.ed.16620280717	
CAPÍTULO 18	298
GESTÃO DA COMPETÊNCIA: ESTUDO DE CASO DA RELAÇÃO ENTRE COMPETÊNCIAS E PRODUTIVIDADE EM UMA INDÚSTRIA DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA	
Elaine Fialho Ventura	
Isabel Rosangela dos Santos Amaral	
Márcia Regina de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.16620280718	
CAPÍTULO 19	316
ESTILO DE LIDERANÇA E MATURIDADE NO GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI	
Mônica Mancini	
Edmir Parada Vasques Prado	
Naiara Crislaine Alflen	
DOI 10.22533/at.ed.16620280719	

CAPÍTULO 20 333

DIFERENÇAS SALARIAIS ENTRE HOMENS E MULHERES QUE OCUPAM A MESMA FUNÇÃO

Suênio Campos de Lucena
Rosângela Fernandes Simas Guia
Cristiano Vileno Conceição Santos
Leonardo Santos Falcão
Tairine de Jesus Pinto

DOI 10.22533/at.ed.16620280720

CAPÍTULO 21 344

PROJETO IARA: CIÊNCIA, SAÚDE, TECNOLOGIA E EMPREENDEDORISMO SOCIAL

Giovanna Marcondes Ferraz Lanzoni Marins Pessanha
Otto Gabriel Fernandes de Oliveira Cavalcante
Carolina Pagnanelli Cajueiro
Nicole Bastazini Reis
João Lucas Fiel Siqueira
Alexandre Ali Guimarães
Laís Amaral Alves

DOI 10.22533/at.ed.16620280721

CAPÍTULO 22 352

ELEVADO PRESIDENTE JOÃO GOULART: DESAFIOS E POSSIBILIDADES PARA O PLANEJAMENTO URBANO E MELHORA DA QUALIDADE DE VIDA

Guilherme Maciel Botelho
Wagner Costa Botelho
Renata Maciel Botelho

DOI 10.22533/at.ed.16620280722

CAPÍTULO 23 365

TELHADOS VERDES COMO MEIO DE EQUIDADE SOCIAL PARA COMUNIDADES

Elaine Garrido Vazquez
Vinícius Carvalho Cardoso
Renato Flórido Cameira
Géssica Cecília Palmerim Lopes
Karolline Dias do Rego
Larissa Porcello Marques de Medeiros

DOI 10.22533/at.ed.16620280723

CAPÍTULO 24 371

DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL SUSTENTÁVEL: REFLEXÕES SOBRE UMA RACIONALIDADE AMBIENTAL

Luiz Alexandre Valadão de Souza
José Guilherme Behrendorf Derraik
Flora Thamiris Rodrigues Bittencourt
Deborah Moraes Zouain

DOI 10.22533/at.ed.16620280724

CAPÍTULO 25 388

ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE E DESEMPENHO DA REDE SENAC DE SANTA CATARINA

Citania Aparecida Pilatti Bortoluzzi

DOI 10.22533/at.ed.16620280725

CAPÍTULO 26 403

A PRESENÇA DE CRITÉRIOS E REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE NAS CONTRATAÇÕES FEDERAIS DE SERVIÇOS DE DESINSETIZAÇÃO EM 2018

Carlos Alberto Soares Cunha

DOI 10.22533/at.ed.16620280726

CAPÍTULO 27 420

SUSTENTABILIDADE NAS EMPRESAS: A IMPORTÂNCIA DA SUSTENTABILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Andressa Macedo de Sousa

Jhemerson Carvalho Guimarães

Dayanne Louyse Paixão Moraes

Haliny Reis Campos

Ricardo Henrique da Rocha Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.16620280727

SOBRE O ORGANIZADOR..... 432

ÍNDICE REMISSIVO 433

A IMPORTÂNCIA DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS: UMA ANÁLISE EM PEQUENAS EMPRESAS

Data de aceite: 20/07/2020

Data de Submissão: 20/05/2020

Joiciane Rodrigues de Sousa

Universidade Federal do Piauí, Discente do
Bacharelado em Administração
Picos - PI

<http://lattes.cnpq.br/6147438392239753>

Elias Antonio da Rocha

Universidade Federal do Piauí, Discente do
Bacharelado em Administração
Picos - PI

<http://lattes.cnpq.br/4866898135185213>

Eduardo Gomes dos Santos

Universidade Federal do Piauí, Discente do
Bacharelado em Administração
Picos - PI

<http://lattes.cnpq.br/9516588622381503>

Jeanes de Sousa Silva

Universidade Federal do Piauí, Discente do
Bacharelado em Administração
Picos - PI

<http://lattes.cnpq.br/9862763741601442>

Almir Gabriel da Silva Fonseca

Universidade Federal do Piauí, Discente do
Bacharelado em Administração
Picos - PI

<http://lattes.cnpq.br/1562781433313807>

Dayane da Silva Rodrigues de Souza

Instituto Federal do Piauí, Docente no Eixo de
Gestão e Negócios
Pedro II - PI

<http://lattes.cnpq.br/5276817781379715>

RESUMO: As empresas estão passando por diversas transformações nos relacionamentos coletivos e nas questões políticas e econômicas associadas ao âmbito empresarial, que foi intensificado a partir do aparecimento de novidades tecnológicas, no qual elevou a competitividade do mercado. Assim, esta pesquisa buscou analisar a importância do uso dos sistemas de informações gerenciais em pequenas empresas. Tratou-se de estudo qualitativo de natureza exploratória e descritiva, e empregou alguns dados quantitativos para embasar seus resultados. Foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma entrevista semiestruturada e um questionário. Com isso, identificou-se que os entrevistados das empresas pesquisadas consideram importante o uso de sistemas de informações gerenciais - SIGs, e um investimento para o negócio, mesmo duas delas não utilizando ainda, mas enfatizaram que visam implantar. Também pôde destacar que a percepção dos consumidores acerca do uso de SIGs nas pequenas empresas foi positiva, por unanimidade consideraram significativo o uso dessas tecnologias, além disso, afirmaram que contribui para a eficiência dos empreendimentos.

PALAVRAS-CHAVE: Informação, Pequenas empresas, Processos gerenciais, Sistemas de informações gerenciais, Tecnologia.

THE IMPORTANCE OF USING MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS: AN ANALYSIS IN SMALL COMPANIES

ABSTRACT: Companies are undergoing several transformations in collective relationships and in political and economic issues associated with the business environment, which has been intensified since the appearance of technological innovations, in which it has raised the market's competitiveness. Thus, this research sought to analyze the importance of using management information systems in small companies. It was a qualitative study of an exploratory and descriptive nature, and used some quantitative data to support its results. A semi-structured interview and a questionnaire were used as the data collection instrument. With that, it was identified that the interviewees of the companies surveyed consider it important to use management information systems - GIS, and an investment for the business, even two of them not yet using it, but emphasized that they aim to implement. It was also possible to highlight that the perception of consumers about the use of GIS in small companies was positive, unanimously considered the use of these technologies to be significant, in addition, they stated that it contributes to the efficiency of the enterprises.

KEYWORDS: Information, Small companies, Management processes, Management information systems, Technology.

1 | INTRODUÇÃO

Houve um aumento da utilização de computadores em pequenas empresas na década de 90 e cada vez mais vem ampliando o seu emprego (PALVIA e PALVIA, 1999). No entanto, o aumento do seu uso ocorre essencialmente em funções operacionais e administrativas e muitas vezes não é utilizado em atividades estratégicas e de tomada de decisões.

A informação quando bem aproveitada representa o meio de integrar as diversas tarefas, remetendo a qualidade, um modo de gestão das organizações. As pessoas devem fazer as coisas, no tempo certo e ao menor custo, por isso precisam dominar e usar o conhecimento. Assim, a vantagem competitiva está em traduzi-las em conhecimento (CAMPOS FILHO, 1994).

Contudo, as micro e pequenas empresas podem evitar as tecnologias argumentando que é algo complicado e que leva alto custo para o negócio. Com a crescente evolução desses instrumentos, observou-se um grande progresso, no qual tornou seu manuseio cada vez mais fácil. As ferramentas de informática passaram a ser mais acessíveis e interativas, não sendo exclusivas apenas das organizações de grande porte (GUIA DE TECNOLOGIA, 2003).

Como sintetiza Cruz (2000), o desenvolvimento dos sistemas de informações gerenciais - SIGs leva as organizações a alcançarem a segurança necessária no seu

processo administrativo, onde a correta utilização dos seus dados é essencial para que continuem produzindo, e quando esses dados são transformados em informações auxiliará na tomada de decisão dos gestores.

Assim, por perceber que os sistemas de informações gerenciais tem grande notoriedade ao desenvolvimento com êxito das atividades, à gerência e ao processo decisório das pequenas empresas no contexto em que estejam inseridas, levantou-se então a seguinte problemática: Qual a importância do uso de sistemas de informações gerenciais em pequenas empresas?

Nesse sentido, o presente trabalho em seu objetivo geral analisou a importância do uso dos sistemas de informações gerenciais em pequenas empresas, e em seus objetivos específicos, verificou se as empresas possuíam computador e sistemas de informações gerenciais, identificou como ocorre o gerenciamento das informações nessas empresas e descreveu as vantagens e desvantagens do uso de sistemas gerenciais.

Este trabalho está estruturado em seis partes, começando com esta introdução, logo após tem o referencial teórico dividido em três seções, na terceira parte tem-se a metodologia, onde é apresentada a forma como foi desenvolvida a pesquisa. Posteriormente são expostos os resultados e discussões, em seguida as considerações finais e as referências utilizadas.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Tecnologia da informação e sistemas gerenciais

De acordo com Campos Filho (1994) a tecnologia da informação - TI é o conjunto de equipamentos e programas que desempenha uma ou mais funções de transformação de dados em informações relevantes. Esse sistema recebe, dissemina, armazena, retoma, manuseia e apresenta dados para facilitar a execução das tarefas e a tomada de decisão pelos usuários do mesmo. A TI baseada nos computadores e seus programas viabiliza inovações nas condições operacionais que são indispensáveis para uma organização em suas várias atividades produtivas e comunicativas (ZUBOFF, 1994).

A finalidade básica da informação, dentro do ambiente organizacional é garantir o alcance de propósitos, utilizando com eficiência os recursos disponíveis. Conforme Gonçalves (1994), a tecnologia é o combustível de transformação das empresas, e essas mudanças não se referem somente à forma de produção de bens e serviços, além disso, também auxiliam na criação de novos procedimentos e ferramentas que atendem a estrutura como um todo e nas atitudes dos dirigentes, contribuindo de modo direto com sua gestão.

A evolução das tecnologias ocorreu devido a sua carência, e a fim de melhorar a qualidade dos processos e obter modelos mais eficientes que auxiliassem nas atividades

empresariais. O rápido crescimento da rede mundial de computadores e a identificação do conhecimento como fator primordial de produção contribuíram para essa inovação (SCHREIBER et al., 2002).

Para Stair (1998) o sistema de informação gerencial é um agrupamento organizado de pessoas, procedimentos, bancos de dados, telecomunicações e dispositivos que são usados para oferecer informações de rotina aos administradores e tomadores de decisão, permitindo a propagação e o compartilhamento dos dados e informações, obtendo facilidade no seu acesso.

Constata-se que a TI é uma ferramenta de comunicação e de gestão empresarial, no qual faz com que organizações e pessoas preservem-se ativas e competitivas no mercado. Os “APIs - Aplicativos de Interfaces Padronizadas; BI - Business Intelligence; CRM - Customer Relationship Management; ERP - Enterprise Resources Planning; PdCCs - Portais de conhecimentos corporativos, [...]” são uma amostra desses mecanismos de apoio à incorporação do conhecimento (ROSSETTI e MORALES, 2007, p.3). Essas ferramentas auxiliam os indivíduos, pois compartilham conhecimentos por toda a organização, facilitam o desempenho e integram o ambiente empresarial.

Apesar dessas tecnologias representarem grande parte da administração do conhecimento, identificou-se que as pessoas continuam sendo a força propulsora, pois são os responsáveis pela obtenção de informações relevantes de fontes externas e pelo armazenamento em banco de dados e documentos (MARINO, 2006). Assim, os colaboradores devem ser treinados para o uso correto dos recursos tecnológicos e também das informações circulantes no seu ambiente de trabalho.

2.2 Problemas enfrentados pelas pequenas empresas

De acordo com Firmino (2003 apud Moraes, 2004) os resultados oferecidos pela tecnologia da informação na maioria das vezes não são dissipados em empresas de pequeno porte, porque necessita modificar o comportamento dos proprietários, a acolhê-la não somente nas deficiências de curto prazo e perceptíveis, mas também nas de longo prazo e desconhecidas.

As micro e pequenas empresas deparam-se com o obstáculo da questão custo, desempenham suas obrigações com limites mínimos e tem que persistirem de maneira organizada para o cumprimento da produção, do financeiro e das compras sem deixar de lado a eficiência (GIURLIANI, 1999). Outro empecilho que dificulta a incorporação é que os sistemas não podem levar muito tempo para serem implantados, pois há pressa nos resultados disponibilizados com suas funcionalidades (EI-Manaki, 1990).

O maior contratempo está na sua utilização, necessita de treinamento e conhecimento prévio para serem manuseados, os funcionários podem até temer ser substituídos no trabalho pelas tecnologias (MORAES, 2004). Além disso, existe a cultura tradicional da

empresa de realizar suas tarefas, em que a mudança implica o medo e a impressão de que irá alterar o modo operacional e afetar no desempenho organizacional (PRATES e OSPINA, 2004).

A constante imposição ambiental, gerada pela concorrência, institui às pequenas empresas, a inevitabilidade de operarem na coleta de informações do ambiente. Dessa forma, é importante determinar circunstâncias que beneficiem o pensamento estratégico, de feição a ter suporte para concorrer em um ambiente de transições rápidas, principalmente por poderem ser gerenciadas por uma única pessoa, onde as aptidões decisórias ficam sobre compromisso do proprietário, com isso ferramentas tecnológicas facilitam e auxiliam nas ocupações cotidianas (GONÇALVES e KOPROWSKI, 1995).

2.3 Tecnologias da Informação na gerência das pequenas empresas

É imprescindível que os administradores aproveitem a informação como mecanismo que lhes favoreçam entender melhor a empresa e o ambiente de concorrência em que operam de feição a poder aperfeiçoar-se de forma eficiente para alcançar soluções diante dos problemas (BEUREN, 2000).

Para resolver os entraves que surgem, as organizações empregam diversas ferramentas (O'BRIEN, 2002). Com isso, é significativo o uso da TI nas empresas de modo a obter o sucesso pretendido:

- a) A TI melhora a eficiência das operações empresariais (operações financeiras, de produção, etc.);
- b) A TI melhora as comunicações, apoia o funcionamento tranquilo;
- c) A TI facilita a tomada de decisões gerenciais através da disposição de informações adequadas;
- d) A TI apoia a inovação no desenvolvimento de novos produtos e serviços, e facilita novas iniciativas (NASCIMENTO et al., 2012, p.9).

A concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de maneira eficaz, onde as que liderarem essa competição serão as grandes vencedoras do futuro. Diante dessa assertiva, Oliveira (2004, p. 44) destacou alguns benefícios que os sistemas de informações gerenciais trazem para as organizações:

- a) Melhora o acesso às informações, favorece a precisão dos relatórios, que são gerados mais rapidamente e com menor esforço;
- b) melhora a operacionalização dos serviços;
- c) melhora a tomada de decisões, a partir do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- d) melhora a estrutura organizacional, devido um melhor fluxo de informações;
- e) melhora a adaptação das organizações no enfrentamento dos imprevistos, derivados das frequentes transformações no ambiente em que a organização está inserida.

Uma das maiores dificuldades encontradas nas pequenas empresas é adquirir informações do ambiente interno e externo, que é de suma importância para a tomada de decisões (NEWELL, 2000). Por essa circunstância, acredita-se que é indispensável fornecer meios que facilitam essa obtenção, entre os quais a TI configura-se como um estímulo expressivo (RODRIGUES, 2002).

Existem diversas fontes de informações, documentos produzidos dentro da empresa, documentos eletrônicos em geral, entre outros (RIBEIRO, 2009). Diante do grande número de fontes, é necessário um sistema que gerencie eficientemente os dados de figura a contribuir com o melhor desempenho das pequenas empresas, para que possam destacar-se no mercado competitivo.

3 | METODOLOGIA

A pesquisa trata-se de um estudo qualitativo que conforme Richardson (2012, p.90) “pode ser caracterizado como a busca por uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados”, e para embasá-lo utilizou também alguns dados quantitativos.

Quanto aos fins refere-se a uma pesquisa exploratória que para Vergara (2000) procura desenvolver, explicar e modificar conceitos e ideias, no sentido de permitir a formulação de problemas mais precisos em um momento posterior. Também é descritiva, pois segundo Gil (2009) é caracterizada pela intenção de descrever particularidades de determinados eventos, ao analisar os dados com o intuito de estabelecer relações detalhadas sobre o assunto abordado.

Os participantes deste estudo foram dois (2) proprietários e dois (2) funcionários de pequenas empresas do ramo de confecções, calçados e acessórios da cidade de Picos, no estado do Piauí, por meio de uma entrevista semiestruturada realizada presencialmente com a apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, que foram denominadas empresa A, B, C e D ao longo das discussões para resguardar a imagem das mesmas, e cento e trinta e nove (139) consumidores de pequenas empresas através de questionário disponibilizado nas redes sociais a partir de um link do formulário no Google Forms. A análise dos resultados foi feita a partir de técnicas subjetivas para as entrevistas após descrevê-las na íntegra, e de técnicas estatísticas descritivas para os questionários, utilizando-se da frequência.

4 | RESULTADOS E DISCUSSÕES

Notou-se a importância do uso de SIGs para promover melhores resultados nas empresas, referente à organização de informações e tomada de decisões. A fim de sumarizar e organizar os resultados foram criadas algumas categorias de análise,

baseadas no roteiro de entrevista e no questionário.

Categorias	Descrição Sumária dos Resultados
Empresa A	Utiliza sistema computadorizado; Considera-o importante e um investimento, há ausência de algumas funções, a função principal é o controle e organização, não teve resistência dos funcionários; O treinamento do uso do SIG ocorre entre os funcionários.
Empresa B	Utiliza sistema computadorizado; Considera-o importante e um investimento, a função principal é o controle e a ajuda na gestão estratégica, não teve resistência dos funcionários; O treinamento do uso do SIG ocorre entre os funcionários.
Empresa C	Utiliza sistema manual; Pretende inserir um SIG, considera-o importante e um investimento, não há resistências dos funcionários à sua implantação, a falta de recursos financeiros no momento é o motivo de não investir nessas ferramentas.
Empresa D	Utiliza sistema manual; Pretende inserir um SIG, considera-o importante e um investimento, não há resistências dos funcionários à sua implantação; O motivo de não possuir essas ferramentas ocorreu pelo comodismo diante às inovações.
Percepção dos Consumidores	Consideram importante o uso de SIGs pelas pequenas empresas; As empresas com sistemas computadorizados funcionam mais eficientemente.

Quadro 1: Categorias de análise dos resultados.

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2019).

Nos tópicos seguintes serão detalhadas as categorias dispostas no quadro 1, discutindo-as em relação ao referencial teórico apresentado.

4.1 Empresa A

É uma empresa de confecções voltada ao público masculino, possui dois anos de funcionamento, com dois funcionários. A entrevista foi realizada com uma funcionária que trabalha desde dois meses após a inauguração da loja.

De acordo com Zuboff (1994) os SIGs melhoram o controle e a produtividade. A funcionária foi bem enfática ao afirmar que considera importante o uso dessas ferramentas na empresa e que sem o sistema informatizado seria difícil controlar, pois entra mercadoria semanalmente. Além disso, relatou que conhece todas as funcionalidades que o sistema oferece e a sua função principal é o controle de estoque, inserem de forma ativa as informações com o intuito de atingir uma gestão mais eficiente.

Para a entrevistada, os principais benefícios são: controle, segurança e organização. Foi constatado que as informações são geradas diariamente, porque tem abertura e fechamento do caixa no próprio sistema. Ela afirmou ainda, que realizar esse processo de maneira manual seria complicado.

A funcionária observou maior facilidade na gestão da empresa com o SIG, pontuou que utiliza as informações com objetivo de desenvolvimento contínuo, favorece as decisões estratégicas e a expansão do empreendimento. Afirmou mais que o sistema é um investimento proveitoso para o seu patrão.

Como deficiência, relatou que sente falta da função de emitir notas fiscais no sistema, mas pretendem aprimorá-lo. Não teve enxugamento do número de funcionários com o uso do SIG, houve aumento de um para dois, e também não tiveram dificuldade em utilizá-lo “quem entende de informática básica desenrola bem, pois é intuitivo e fácil de manipular”, o treinamento é oferecido pelos funcionários que irão sair da empresa e pelo proprietário.

As fontes de informação do sistema são as notas fiscais de compras e vendas. Concluiu que não vê problemas na utilização do sistema, o percebe como uma solução para as tarefas rotineiras e para as decisões estratégicas.

4.2 Empresa B

É uma empresa de confecções, fundada há 18 anos e possui três funcionárias. A entrevista foi realizada com a proprietária da loja.

Conforme O'Brien (2002), os SIGs proporcionam informações que amparam os gestores na organização da empresa. Corroborando com essa afirmação, a proprietária afirmou que desde o início utiliza o Excel como forma de gerenciamento e enfatizou que é vital seu uso, pois auxilia em atividades como controle de estoque e em áreas da empresa que precisam melhorar.

A TI auxilia na gestão da microempresa, fornece conhecimentos para a tomada de decisões e gerenciamento estratégico (MORAES, 2004). A proprietária reiterou que os dados dos procedimentos da loja são armazenados em um SIG próprio e que esses

dados são utilizados para tomada de decisões, pontou que o sistema é um investimento, pois facilita na gestão da empresa.

Para Glautier e Underdown (2001) o objetivo dos SIGs é fornecer informação que satisfaça a necessidade dos usuários. A proprietária destacou que o sistema atende suas necessidades, e apesar de conhecer as funções disponibilizadas, não as utiliza totalmente. Destacou que não houve resistência ao uso do sistema pelos funcionários, tendo em vista que é usado diretamente pela gerente, e o treinamento é repassado de um funcionário para o outro.

4.3 Empresa C

É uma empresa de confecções voltada ao público feminino, fundada há um ano e possui duas funcionárias. A entrevista foi realizada com uma delas.

Segundo Gonçalves (1994) o avanço tecnológico é de grande valor e se torna importante para as empresas. Apesar de não possuir equipamentos tecnológicos com SIGs, a funcionária afirmou que os considera importante, para ela as atividades atualmente são baseadas na informática e na tecnologia.

Segundo a entrevistada, não o utilizam porque o custo de instalação da loja foi elevado e ainda não obtiveram retorno sobre o investimento - ROI, mas visam investir futuramente, a depender da aceitação do mercado consumidor da cidade onde se localiza o estabelecimento, e a consequente lucratividade.

Explicitou que as informações são gerenciadas de forma manual em cadernos de anotação e por meio do livro caixa e diário. Destacou que o sistema ajuda a fornecer relatórios, por isso considera a necessidade de a loja investir em ferramentas automatizadas. Ademais, reiterou que não haverá resistência pelas funcionárias, pois apoiam inteiramente a instalação de tecnologias e de inovações que facilitem o desempenho das suas atribuições.

Certificou que as fontes de informações da empresa são as notas fiscais, e que sente falta de um sistema informatizado com funções de cadastro dos clientes “ao realizar evento já iria saber quem convidar e a quem enviar cartões de aniversário, iria auxiliar na propaganda visual”. Dessa forma, destaca-se a importância da ferramenta CRM na gestão de relacionamento com os clientes, Kotler e Keller (2006, p.33) afirmaram que essa gestão “envolve cultivar o tipo certo de relacionamento com o grupo certo”, assim a empresa poderá comunicar-se com o público-alvo de acordo com as necessidades identificadas.

4.4 Empresa D

É uma empresa de calçados e acessórios, fundada há quinze (15) anos, possui duas funcionárias. A entrevista foi realizada com a proprietária da loja.

Um argumento que as micro e pequenas empresas utilizam para evitar a tecnologia da informação é que representa alto custo, todavia, houve um progressivo avanço, o que tornou seu uso cada vez mais acessível (GUIA DE TECNOLOGIA, 2003). Algumas empresas ainda não fazem o uso dessa tecnologia, onde o processo de estocagem é feito manualmente. A proprietária afirmou que não utiliza por comodidade, mas considera significativo e que já estão sendo pesquisados tipos de sistemas para ser implantado na empresa.

Apesar de não utilizar, foi enfatizado que os sistemas gerenciais são um investimento e apontou a necessidade do seu uso para organizar as informações advindas de várias fontes como informações de compra e venda.

4.5 Percepção dos consumidores

A percepção dos consumidores é de grande importância, por isso os donos de pequenas empresas devem decidir seus planos de ações a partir da análise da opinião dos mesmos. Esse questionário foi utilizado para complementar os resultados da entrevista realizada nas quatro empresas.

4.5.1 Perfil socioeconômico dos participantes

Identificou-se que uma parcela considerável (64,7%) dos participantes é do sexo feminino, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Pnad C TIC (2016) a proporção de mulheres conectadas é maior que a de homens, podendo justificar o maior número de respondentes nesse contingente. Percebeu-se também que destes entrevistados (45,3%) trabalham, contribuindo para o foco da pesquisa, no qual grande parte possui um trabalho, assim foi possível obter a percepção do grau de importância em relação às tecnologias e inovações inseridas nessas empresas empregadoras. Observou-se ainda que (47,5%) possuem menos de um salário mínimo, (40,3%) entre um salário mínimo e dois salários mínimos, (7,2%) entre dois e três salários mínimos e (5%) acima de três salários mínimos. Outro resultado faz nexos à idade dos respondentes, em que (79,9%) estão entre 18 e 30 anos, outros (10,1%) menos de 18 anos, outros (8,6%) entre 30 e 45 anos e o restante (1,4%) estão na faixa acima dos 45 anos.

4.5.2 Percepção quanto à importância do uso de SIGs



Gráfico 1 – Considera que as pequenas empresas que possuem computador com sistemas gerenciais funcionam mais adequadamente.

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2019).

Pôde identificar-se que a maioria, o correspondente a parcela de (86,3%) dos intervenientes consideram que as pequenas empresas com computador e SIGs funcionam mais adequadamente, e somente uma pessoa considera que não influencia na sua eficiência. Foi questionado também se preferem frequentar empresas que usam sistemas computadorizados, no qual (94,2%) dos respondentes disseram que sim, ao passo que (5,8%) responderam que não. Os motivos dessa preferência para (65,9%) foram pelo atendimento ser mais rápido e os funcionários serem mais informados, (25,4%) afirmaram que toda empresa que utiliza SIGs são mais eficientes, (5,1%) por não faltar o produto que procura na prateleira e (3,6%) por outros motivos.

Ademais foi interrogado aos que trabalham se a empresa que exerce seu ofício possui sistemas gerenciais, e (62,5%) falaram que não. Mesmo diante da inexistência dessa inovação em algumas empresas, a pesquisa demonstrou que por unanimidade todos os pesquisados consideram importante o uso de SIGs pelas pequenas empresas, isso pode ser justificado pelo fato de (79,9%) dos respondentes possuírem idade entre 18 e 30 anos e outros (10,1%) são menores de 18 anos, fase que as pessoas são mais adeptas a tecnologia, segundo dados obtidos na Pnad C TIC (2016) a internet no período desse censo foi mais acessada por pessoas com idade entre 14 e 24 anos.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível perceber que a utilização de ferramentas tecnológicas favorece o alcance dos objetivos das pequenas empresas. A TI pode ser considerada um meio para obterem o sucesso almejado, pois possibilita que tenham uma visão mais ampla do mercado e tracem estratégias adequadas.

Verificou-se que embora nem todas as empresas possuam SIGs, os entrevistados compreendem a importância do uso desses instrumentos, e acreditam que podem auxiliar

a monitorar o ambiente, tomar decisões e favorecer a realização das tarefas rotineiras, ao aumentar a capacidade de reconhecer antecipadamente os problemas, e assim proporcionar vantagem competitiva.

Observou-se também que mesmo nas empresas C e D que possuem apenas um sistema de informação manual, este contribui para um mínimo de controle das atividades executadas no processo decisório e de organização de dados e informações, pois conseguem manter suas atividades normalmente.

De modo mais específico, é de suma relevância que as tecnologias da informação instaladas nas pequenas empresas considerem suas especificidades, com o intuito de suplantarem barreiras e entraves inerentes a este ambiente, colaborando para a estruturação do conhecimento. Além disso, a percepção dos consumidores a respeito da importância do uso de SIGs é relevante, pois expõe o que deve ser considerado como fator primordial.

A presente pesquisa não se esgota aqui, sugere continuidade em trabalhos posteriores, sempre haverá espaço para novas pesquisas acerca de como melhor gerenciar as pequenas empresas, a organização e disseminação da informação. Os objetivos desta pesquisa foram alcançados com êxito e contribuíram com a expansão da base de dados acadêmicos sobre esse tema.

REFERÊNCIAS

BEUREN, I.M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CAMPOS FILHO, M. P. **Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios**. Revista de Administração de Empresas, v. 34, n. 6, p. 33-45, 1994.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais**: tecnologia da informação e a empresa do século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 249 p.

EL-NAMAKI, M. S. S. **Small business-the myths and the reality**. Long Range Planning, v. 23, n. 4, p. 78-87, 1990.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 12 Reimp., São Paulo: Atlas, 2009.

GIURLANI, S. **A difícil arte de fazer contas**. Gestão Empresarial, v. 1, n. 3, p. 7-16, 1999.

GLAUTIER, M. W. E.; UNDERDOWN, B. **Accounting theory and practice**. Pearson Education, 2001.

GONÇALVES, A.; KOPROWSKI, S. O. **Pequena empresa no Brasil**. Edusp, 1995.

GONÇALVES, J. E. L. **Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços**. Revista de Administração de Empresas, v. 34, n. 1, p. 63-81, 1994.

GUIA DE TECNOLOGIA. **Informática a seu favor**. São Paulo, n. 1, 2003.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.

- MARINO, L. H. F. C. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial**. XIII SIMPEP, 2006.
- MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, E. **A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa**. JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management, v. 1, n. 1, p. 28-44, 2004.
- NASCIMENTO, S. G. V.; Freire, G. H. A.; Dias, G. A. **A tecnologia da informação e a gestão pública**. Gestão & Aprendizagem, v. 1, n. 1, 2012.
- NEWELL, F. **Fidelidade.com**. São Paulo: Makron Books, 2000.
- O' BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2002, 437 p.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 9 ed., São Paulo: Atlas, 2004, 285 p.
- PALVIA, P. C.; PALVIA, S. C. **An examination of the IT satisfaction of small-business users**. Information & Management, v. 35, n. 3, p. 127-137, 1999.
- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. **PNADc TIC**. 2016. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?=&t=o-que-e>>Data do acesso: 21.jan.2019.
- PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. **Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios**. Revista de Administração Contemporânea, v. 8, n. 2, p. 9-26, 2004.
- RIBEIRO, C. E. A. **Uso de fontes de informação no setor de previdência privada aberta no Brasil**. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais, 2009, 110 p.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas - S.A., 2012.
- RODRIGUES, D. M. **Tecnologia da informação na micro e pequena empresa: um levantamento sobre sua utilização no pólo moveleiro de Votuporanga - SP**. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, 2002, 139 p.
- ROSSETTI, A.; MORALES, A. B. **O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento**. Ciência da Informação, v. 36, n. 1, p. 124-135, 2007.
- SCHREIBER, G. et al. **Knowledge engineering and management: the CommonKADS methodology**. Cambridge/Massachusetts: MIT Press, 2002, 932 p.
- STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação - uma abordagem gerencial**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998, 451 p.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000, 47 p.
- ZUBOFF, S. **Automatizar/informatizar: as duas faces da tecnologia inteligente**. Revista de administração de empresas, v. 34, n. 6, p. 80-91, 1994.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Água 251, 254, 257, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 368, 369, 392, 411

AHP 229, 231, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 267, 268, 269, 273, 278, 280, 281, 282

Análise Quantitativa 151, 201

C

C 144, 145

Capacidade Inovativa 161, 162, 163, 164, 165, 166, 170, 183

Competências 43, 81, 82, 87, 88, 163, 167, 193, 298, 299, 300, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 312, 313, 314, 315, 320, 321, 323, 332, 342, 390, 391, 402

Competitividade 1, 13, 38, 81, 82, 90, 91, 175, 187, 188, 189, 199, 213, 216, 229, 231, 245, 250, 268, 298, 299, 300, 301, 302, 307, 314, 424

Competitividade 136, 301, 303, 308

Consumo 88, 102, 103, 119, 175, 192, 223, 233, 234, 240, 254, 255, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 346, 367, 371, 381, 382, 383, 385, 391, 399, 405, 419, 421, 424, 429

Contemporâneo 62, 129, 333, 359, 418

Controladoria 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 134, 432

Controle 8, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 24, 25, 29, 42, 100, 101, 102, 105, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 133, 135, 170, 177, 179, 187, 189, 192, 194, 195, 198, 203, 204, 205, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 221, 225, 226, 227, 231, 234, 275, 282, 285, 287, 294, 303, 308, 315, 403, 409, 413, 418, 426, 427, 428, 430

Crédito 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 122, 126

D

Desenvolvimento 2, 3, 5, 8, 15, 34, 35, 36, 38, 39, 41, 62, 68, 71, 72, 73, 75, 78, 79, 80, 82, 83, 84, 86, 87, 88, 90, 91, 98, 105, 120, 122, 128, 133, 144, 146, 147, 151, 161, 162, 163, 165, 166, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 180, 181, 182, 183, 184, 188, 192, 201, 202, 205, 211, 212, 214, 215, 228, 269, 278, 285, 288, 291, 298, 304, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 320, 339, 344, 345, 348, 349, 350, 356, 357, 360, 363, 365, 366, 367, 370, 371, 373, 374, 375, 376, 378, 379, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 390, 392, 397, 399, 400, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 412, 413, 414, 418, 419, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 429, 430, 431

E

Empreendedorismo 15, 31, 59, 60, 117, 120, 121, 122, 123, 124, 128, 134, 135, 160, 163, 168, 204, 344, 350, 351, 362, 365, 369, 425

Empresa Familiar 62, 63, 75

Evolução 2, 3, 62, 68, 69, 71, 72, 82, 84, 85, 86, 89, 91, 122, 136, 139, 143, 144, 146, 147, 162, 205, 209, 227, 299, 301, 337, 345, 347, 357, 384, 407, 409, 414, 421

F

Feminino 9, 10, 40, 127, 129, 153, 158, 296, 333, 335, 336, 337

Ferramentas 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 25, 28, 30, 38, 41, 77, 84, 89, 91, 117, 118, 119, 120, 121, 127, 128, 129, 132, 133, 134, 135, 167, 168, 177, 201, 214, 245, 397

Ferrovia 193, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297

Food Trucks 117, 118, 119, 120, 121, 127, 129, 130, 131, 132, 133

G

Gás Natural 267, 268, 273, 276, 280, 282

Gestão de Eventos 187, 189, 190, 194, 195, 196, 197, 198

H

Homem 145, 146, 333, 335, 336, 339, 349, 356, 374, 375, 376, 391, 421, 429

Hotel 136, 137, 140, 144, 145, 150, 152, 153, 154, 158, 159

Hotelaria 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

I

Informação 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 19, 23, 25, 29, 42, 53, 77, 78, 80, 83, 84, 86, 88, 89, 91, 107, 114, 115, 135, 143, 151, 175, 187, 188, 191, 192, 193, 195, 199, 203, 217, 218, 227, 275, 281, 307, 316, 322, 332, 380, 389, 390, 412, 415

Instituições de Saúde 136, 141

Investimentos 40, 41, 44, 58, 64, 87, 98, 121, 123, 127, 138, 176, 192, 226, 249, 250, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 264, 265, 269, 346, 391, 398, 426

L

Liderança 166, 209, 212, 316, 317, 318, 319, 320, 322, 323, 324, 326, 327, 328, 331, 389

M

Machismo 333, 334, 335, 339, 341, 342

Mapas Cognitivos Fuzzy 200, 201, 203, 204, 209

Metodologia 3, 6, 16, 21, 30, 31, 37, 43, 79, 97, 98, 101, 105, 109, 114, 117, 129, 138, 143, 151,

161, 168, 190, 198, 213, 215, 229, 231, 235, 246, 281, 282, 283, 285, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 308, 315, 321, 333, 343, 346, 347, 368, 393, 419, 420

Microcrédito 33, 35, 37, 38, 40, 43, 60

Microempreendedor 17, 33, 36, 38, 44

Micro e Pequenas Empresas 2, 4, 10, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 28, 30, 31, 32, 42, 59, 122, 134, 135

Mulher 333, 334, 335, 336, 337, 339, 341, 342

N

Nível de Satisfação 200, 201, 202, 205, 206, 207, 208, 209

O

Operações 5, 20, 119, 128, 187, 189, 190, 193, 194, 195, 198, 238, 242, 283, 284, 319

P

PDCA 196, 198, 283, 284, 285

Pequenas Empresas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 28, 30, 31, 32, 34, 38, 39, 41, 42, 43, 54, 59, 60, 61, 119, 121, 122, 134, 135, 183, 340, 431

Pesquisa Operacional 201, 281, 282

Plano de Marketing 144, 145, 148

Processos Gerenciais 1, 97

Produção Enxuta 214, 267, 268, 269, 273, 275, 277, 280, 281, 296

Produtividade 8, 13, 98, 101, 104, 105, 109, 177, 181, 192, 211, 212, 215, 216, 250, 261, 298, 299, 300, 301, 303, 304, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 335, 339, 373, 389, 405, 422

R

Restaurante 144, 145, 146, 147, 148, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160

Restaurantes 49, 117, 119, 120, 121, 124, 127, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 142, 146

S

Salário 10, 153, 333, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 342

Survey 34, 60, 62, 203, 246, 316, 317, 323, 330, 334, 388, 393, 404

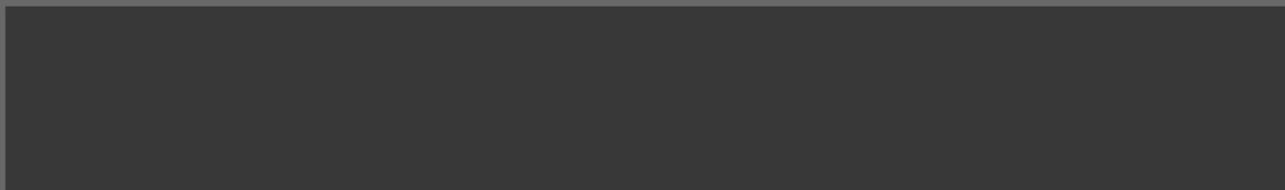
T

Tecnologia 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 30, 77, 78, 83, 84, 88, 91, 103, 105, 114, 116, 140, 143, 167, 172, 178, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 195, 198, 204, 217, 228, 256, 264, 266, 267, 277, 297, 303, 315, 316, 325, 326, 332, 338, 344, 345, 347, 348, 350, 364, 365, 366, 367, 369, 370, 381, 383, 386, 402, 418, 427, 430, 432

Tecnologia 4.0 187, 189, 198

Treinamento 4, 8, 9, 215, 298, 303, 304, 306, 307, 308, 309, 312, 338, 342, 398

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório



www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2020

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório



www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2020