



**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora
Ano 2020



**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora

Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 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.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

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. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
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 – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
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
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
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
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
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. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
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 Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
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. 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
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
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
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
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 Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
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 do Paraná
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. 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
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª 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
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª 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. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
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
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª 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 Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. 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

Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

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

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Luiza Alves Batista
Correção: Flávia Roberta Barão
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração de empresas: estratégia e processo decisório
2 / 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

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-600-3

DOI 10.22533/at.ed.003200312

1. Administração de empresas. 2. Processo. I. Silva,
Clayton Robson Moreira da (Organizador). II. Título.

CDD 658.4

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos.

APRESENTAÇÃO

A obra “Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2”, publicada pela Atena Editora, reúne um conjunto de vinte capítulos que abordam diferentes temas que permeiam o campo da administração, com foco em estratégia e processo decisório. Destaca-se que compreender os fenômenos organizacionais é o caminho para o avanço e a consolidação da ciência da administração, possibilitando a construção de um arcabouço teórico robusto e útil 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 rica e diversificada, que explora a administração em suas diferentes faces, abrangendo estudos desenvolvidos em diferentes contextos organizacionais. Assim, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um material especializado, que contempla um amplo panorama sobre as tendências de pesquisa e aplicação da ciência administrativa.

Além disso, ressalta-se que este livro visa ampliar o debate acadêmico, 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 Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

IMPACTOS DO GERENCIAMENTO LINEAR EM PROJETOS DE INOVAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE A INDÚSTRIA DE LINHA BRANCA

Robinson Aurélio Miolo
Antonio Wendell de Oliveira Rodrigues
Tecia Vieira Carvalho
André Luiz Carneiro de Araújo

DOI 10.22533/at.ed.0032003121

CAPÍTULO 2..... 15

O PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA BRASILEIRA DO SETOR DE BISCOITOS E MASSAS ALIMENTÍCIAS

Érica da Cunha Pinheiro
Laura Marina Valencia Niño

DOI 10.22533/at.ed.0032003122

CAPÍTULO 3..... 34

CULTURA ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGIA DE INTEGRAÇÃO PÓS-AQUISIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Claudio Luis Costa Mello
Luis Fernando Filardi Ferreira
Bianca de Assis Rangel Sá
Matheus dos Santos
Renato Souza dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.0032003123

CAPÍTULO 4..... 51

GOVERNANÇA CORPORATIVA EM UMA INDÚSTRIA DE CALÇADOS

Camerino Lopes Furtado
Cíntia Vanessa Monteiro Germano Aquino
Clayton Robson Moreira da Silva

DOI 10.22533/at.ed.0032003124

CAPÍTULO 5..... 70

A IMPORTÂNCIA DA CONTROLADORIA PARA AS ORGANIZAÇÕES: UM COMPARATIVO ENTRE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA E UMA EMPRESA PRODUTIVA

Osnei Francisco Alves
Daniel Massakazu Onaka

DOI 10.22533/at.ed.0032003125

CAPÍTULO 6..... 83

MUDANÇAS NO SIMPLES NACIONAL E SEU IMPACTO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ALTO SERTÃO DA PARAÍBA

Jonatan da Costa
Luiz Carlos Lunguinho de Moraes
José Inácio Lopes Lima

Antoniél dos Santos Gomes Filho
Márcio Henrique Marques da Cunha
Ednael Macedo Felix

DOI 10.22533/at.ed.0032003126

CAPÍTULO 7..... 96

PEQUENOS NEGÓCIOS ADMINISTRADOS POR EMPREENDEDORES COM BAIXA ESCOLARIDADE: UM ESTUDO SOBRE AS DIFICULDADES NA GESTÃO

Jéssica Fernanda Pinheiro dos Santos Mendes
Alberto Paschoal Trez

DOI 10.22533/at.ed.0032003127

CAPÍTULO 8..... 108

O MARKETING EMPREENDEDOR EM REDES: UMA ANÁLISE EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO RAMO DA CONFEITARIA ARTESANAL

Paola Rosano Rodrigues
Cristiane Ferreira de Souza Araujo
Paulo Vanderlei Cassanego Junior

DOI 10.22533/at.ed.0032003128

CAPÍTULO 9..... 128

FOMENTO A LAS EXPORTACIONES DE PEQUEÑOS AGRICULTORES EN EL DEPARTAMENTO DEL META- COLOMBIA

Manuel Antonio Moreno Riveros
Dayan Camila Pulido
Kilian Esther Sierra
Cristian Orlando Avila Quiñones

DOI 10.22533/at.ed.0032003129

CAPÍTULO 10..... 143

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO EM POLOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE FORTALEZA: TRAMAS PSICOSSOCIAIS EM DIFERENTES AMBIENTES DE TRABALHO

Roberta Dutra de Andrade
Gisele Aparecida Chaves Antenor
Carlos Ítalo de Oliveira
Fabiola Gomes Farias

DOI 10.22533/at.ed.00320031210

CAPÍTULO 11..... 163

PROCESSO DECISÓRIO PARA INTERIORIZAR AÇÕES DEMOCRATIZANDO CONHECIMENTO: É UMA QUESTÃO DE RAZÃO, POSSIBILIDADE OU PROBABILIDADE?

Simone de Souza Guimarães

DOI 10.22533/at.ed.00320031211

CAPÍTULO 12..... 185

RELAÇÕES EXISTENTES NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE DESEMPENHO E

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Fernanda Nadal

DOI 10.22533/at.ed.00320031212

CAPÍTULO 13..... 199

ECONOMIA CIRCULAR: A PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ

Élida da Silva Pereira

Luan Gomes Ribeiro

Alexandre Jorge Gaia Cardoso

DOI 10.22533/at.ed.00320031213

CAPÍTULO 14..... 213

A INFLUÊNCIA DA SUSTENTABILIDADE NA DECISÃO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE NO SETOR AUTOMOTIVO

Túlio Gonçalves Gomes

Marcílio Ribeiro Borges

Fabiane de Deus Teixeira

DOI 10.22533/at.ed.00320031214

CAPÍTULO 15..... 231

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL UTILIZANDO A FERRAMENTA *FLOURISHING BUSINESS CANVAS*

Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha

Glailton Robson Costa Pinto

Inácio Ferreira Façanha Neto

DOI 10.22533/at.ed.00320031215

CAPÍTULO 16..... 252

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO APLICADO A EMPRESA JÚNIOR DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA UFRPE

Jéssica Natália da Silva Barbosa

Matheus Silvestre Silva

Isabella de Barros Ferreira

Cristiani Viegas Brandão Grisi

Adriano da Silva Marques

DOI 10.22533/at.ed.00320031216

CAPÍTULO 17..... 265

PROSPECÇÃO DA EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO DE ENSINO SUPERIOR

Marcelo da Costa Borba

Josefa Edileide Santos Ramos

Bibiana Melo Ramborger

Elenice da Silva Moraes

Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo

Alessandra Carla Ceolin

João Armando Dessimon Machado

DOI 10.22533/at.ed.00320031217

CAPÍTULO 18.....279

USABILIDADE DOS PORTAIS CORPORATIVOS DIRECIONADOS À COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO

Marcos Vinícius Mendonça Andrade

Sandra Lopes Coelho

Anderson Alves Vianna

DOI 10.22533/at.ed.00320031218

CAPÍTULO 19.....292

A PERCEPÇÃO DISCENTE SOBRE A UTILIZAÇÃO DE BLOGS E MAPAS CONCEITUAIS COMO FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ENSINO E APRENDIZAGEM

Rosa Amelita Sá Menezes da Motta

Biancca Scarpeline de Castro

Altemar Sales de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.00320031219

CAPÍTULO 20.....308

PERCEPÇÕES DE PROFESSORES DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE O PAPEL DA INICIAÇÃO CIENTÍFICA NA FORMAÇÃO DE SEUS ALUNOS

Alipi Emilio Ribeiro Lopes

Jeferson Margon

DOI 10.22533/at.ed.00320031220

SOBRE O ORGANIZADOR.....320

ÍNDICE REMISSIVO.....321

CAPÍTULO 18

USABILIDADE DOS PORTAIS CORPORATIVOS DIRECIONADOS À COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO

Data de aceite: 01/12/2020

Marcos Vinícius Mendonça Andrade

Universidade Federal Fluminense
Rio de Janeiro – Brasil
<http://lattes.cnpq.br/0735082959494528>

Sandra Lopes Coelho

Universidade Federal Fluminense
Niterói – Brasil
<http://lattes.cnpq.br/9916133232661635>

Anderson Alves Vianna

Instituto Infnet
Rio de Janeiro – Brasil
<http://lattes.cnpq.br/1902379613323001>

RESUMO: Este trabalho tem como propósito analisar o contexto virtual de um Sistema de Bibliotecas Universitárias - o Portal e a interface de pesquisa - que atenda a uma ampla comunidade de usuários. A partir de uma revisão bibliográfica, segue-se pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso onde se estuda o Portal Corporativo de um sistema de Bibliotecas Universitárias, bem como a interface do catálogo online. Demonstra os paradigmas que nortearam sua concepção, construção, categorização e questões relacionadas ao *design*, acessibilidade e usabilidade. Destaca a importância destas interfaces no contexto acadêmico como forma de garantir a autonomia do usuário e condução ao letramento informacional.

1. Castells[6] define a **Sociedade do Conhecimento** como a primeira sociedade humana onde o crescimento é potencialmente ilimitado. O conhecimento difere de todos os outros meios de produção, uma vez que não pode ser herdado ou concedido. Ele necessariamente precisa ser adquirido e assimilado por cada indivíduo.

PALAVRAS-CHAVE: Usabilidade, Acessibilidade, Bibliotecas Universitárias, Acesso à informação, Letramento Informacional.

ABSTRACT: This paper aims to analyze the virtual context of a University Library System - the Portal and the research interface - that serves a wide community of users. Based on a bibliographical review, a qualitative research of the type of case study where the Corporate Portal of a system of University Libraries is studied, as well as the online catalog interface is followed. It demonstrates the paradigms that guided its construction, the categories, technological options and issues related to design, accessibility and usability. It emphasizes the importance of these interfaces in the academic context as a way of guaranteeing the user's autonomy and conducting to the information literacy.

KEYWORDS: Usability, Accessibility, University Libraries, Information Literacy, User-centered Design.

1 | INTRODUÇÃO

No contexto da Sociedade do Conhecimento¹, o surgimento dos mais diversos aparatos tecnológicos vem transformando hábitos, formas e atitudes em praticamente todos os aspectos sociais, econômicos e culturais. É perceptível que o final do século XX e início do século XXI são delineados pela explosão da produção científico-tecnológica a

qual abre inúmeras possibilidades para criação, modificação e produção do conhecimento. Essa explosão é catalisada pela interconexão mundial, formando uma rica e complexa “teia” de inter-relações em que são quebradas as barreiras de comunicação, tornando as distâncias irrelevantes[6]

As tecnologias da informação e comunicação, ou simplesmente TIC, oferecem uma infraestrutura que permite a interação em rede de seus integrantes. A tecnologia passa a permear toda a atividade humana, aplicando sua lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações.

Andrade e Santos [2] afirmam que a revolução tecnológica conduziu o desenvolvimento da área de comunicação e gerenciamento de dados e informações gerando um volume de conhecimento sem precedentes na história. Em nenhuma outra época, segundo os autores, a produção e registo do conhecimento foram tão intensas como nos dias de hoje, como também em nenhuma outra época a sua aplicação assumiu papel tão preponderante. Demonstram ainda que utilização maciça de TI tem ainda outros papéis importantes. Por meio dela pode-se consolidar uma parceria com a sociedade no controle social das ações das organizações públicas; divulgar mais facilmente informações sobre as organizações; produtos e serviços oferecidos, dados estatísticos, campanhas de interesse coletivo, aplicação de recursos públicos, entre outros.

Castells [6] destaca a necessidade de uma crescente interação e diálogo entre a universidade e a sociedade, de forma a possibilitar que as pesquisas e os saberes produzidos na academia possam, se concretizar em projetos e tecnologias que sejam relevantes para a coletividade. Parte do pressuposto de que as TIC têm tido importante participação nos arranjos do mundo contemporâneo e, conseqüentemente, na constituição de um novo cenário que se apresenta.

Nesse sentido, as universidades, enquanto instituições apoiadas nos pilares “pesquisa, ensino e extensão” deverão ir ao encontro da constante modernização. Tão útil quanto a tecnologia possa parecer, as Instituições de Ensino Superior devem perceber que seu primordial papel é o de proporcionar aos alunos o básico de que precisam: o acesso às comunidades, onde a informação é compartilhada e dos recursos.

Viver na sociedade atual significa conviver com abundância e diversidade de informações, e a tecnologia é o instrumento que facilita o acesso a esse universo informacional amplo e complexo, bem como a seu uso para o acesso ao local e a distância dessas comunidades. E, a biblioteca universitária enquanto instância que possibilita à universidade atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica e da sociedade em geral, através do exercício de função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação, pode desempenhar papel preponderante no acesso amplo ao conhecimento que seja realmente útil em cada um dos contextos que se fizer necessário.

Evidentemente que as Bibliotecas Universitárias cuja característica enquanto unidade de negócio é a prestação de serviços (cada vez mais personalizados e disponibilizados de

forma virtual), precisa dispor de interfaces que garantam a qualidade e eficácia no acesso à informação.

Sob a perspectiva da qualidade que estas interfaces devam apresentar aos usuários (ou clientes) no contexto universitário, a presente pesquisa tem por objetivo estudar e analisar o contexto virtual de um Sistema de Bibliotecas Universitárias que atenda a uma ampla comunidade de usuários, considerando os seguintes aspectos: Qualidade, *Design*, Acessibilidade e Usabilidade.

2 | PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa qualitativa com objetivos exploratórios e descritivos, pois se tem a pretensão de investigar, analisar, refletir e interpretar a realidade à medida que se procure entendê-la [13].

Por se tratar de um trabalho cujo objetivo será investigar e documentar uma situação concreta, além da revisão de literatura, optou-se pelo Estudo de Caso, pois este se caracteriza como uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

E, enquanto método qualitativo consiste geralmente em uma forma de aprofundar uma unidade individual. É adequado para responder questionamentos que o pesquisador não tem muito controle sobre o fenômeno estudado. YIN[21]

Possibilita a compreensão da generalidade dos objetos ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa. O princípio da generalização dos resultados deste estudo será garantido em função da aplicação de critérios de categorização e análise amplamente descritos na literatura, como por exemplo, o Método de Avaliação Heurística proposto por Nielsen [15].

A pesquisa terá como campo empírico o Portal do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Universidade Federal Fluminense, em especial a interface do catálogo eletrônico de busca e recuperação de informações e de serviços *online*, o Pergamum UFF, implantado em novembro de 2013 e desde então em funcionamento.

2.1 O universo da pesquisa

Criada pela Lei nº 3.848, de 18 de dezembro de 1960, a Universidade Federal Fluminense (UFF) é uma instituição pública, mantida com recursos da sociedade e tem como missão “promover a formação de um cidadão imbuído de valores éticos que, com competência técnica, contribua para o desenvolvimento econômico auto-sustentado do Brasil”. [19]

A sede da UFF encontra-se na cidade de Niterói – no Estado do Rio de Janeiro – onde está a maioria dos campi da universidade e das unidades isoladas: Faculdade de Direito, Faculdade de Economia, Faculdade de Veterinária, Faculdade de Farmácia, os

Campi do Gragoatá, Praia Vermelha e Valonguinho, Instituto de Arte e Comunicação Social e Escola de Enfermagem. Também estão em Niterói a Reitoria e o Hospital Universitário Antônio Pedro, no qual se localizam a Faculdade de Medicina e o Instituto de Saúde da Comunidade. Está presente, também, em sete municípios do interior do Estado: Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Nova Friburgo, Rio das Ostras, Macaé, Petrópolis, Santo Antônio de Pádua e Volta Redonda.

Para atender aos 325 cursos de graduação e pós-graduação oferecidos atualmente na cidade de Niterói e nos municípios do interior, a UFF tem um Sistema com 29 bibliotecas que são coordenadas técnica e administrativamente pela SDC, órgão suplementar subordinado ao Gabinete do Reitor (GAR), que tem como missão organizar, preservar e dar acesso à informação, fornecendo produtos e serviços que apoiem as atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Universidade.

Além das bibliotecas, fazem parte do organograma da SDC: Coordenação de Bibliotecas (CBI); Coordenação de Arquivos (CAR); Coordenação de Gestão e Difusão da Informação (CGDI) e Secretaria(SA).

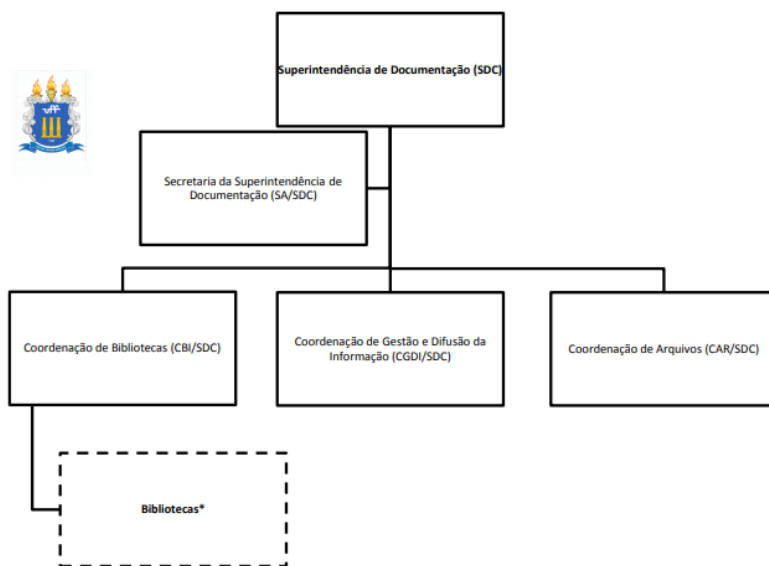


Figura 1 – Sistema SDC/UFF – Visão geral

Destaca-se que a Coordenação de Bibliotecas é responsável pela gestão das ações que visem à organização e disseminação da informação no âmbito das bibliotecas da Universidade; normalização da representação descritiva e temática de documentos visando à padronização da base de dados que compõe o catálogo eletrônico da SDC; gestão do software de automação do acervo e dos serviços prestados pelas bibliotecas.

3 I FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E ESTUDOS RELACIONADOS

Trabalhos sobre usabilidade dos portais corporativos de Bibliotecas Universitárias e interfaces de catálogos virtuais de acesso à serviços e informações não são muito comuns. Estudos como os de Grossi [11]; Dutra; Ohira [10] e Krzyzanowski; Imperatriz; Rosetto [12] apontam no sentido de analisar sistemas e *softwares* destinados ao gerenciamento de bibliotecas universitárias não tendo como foco questões ligadas à usabilidade, critérios e análises de interfaces.

Demonstrando que poucos são os estudos científicos relacionados aos contextos de avaliação sobre a usabilidade destes portais e serviços virtuais ofertados por um Sistema de Bibliotecas Universitárias com foco na autonomia do usuário, bem como a falta de divulgação de trabalhos relacionados e experiências institucionais sobre este tipo de análise, dentre outras ponderações.

Em relação às Bibliotecas Universitárias, percebe-se que uma das mais profundas e indispensáveis mudanças no que tange ao papel destas instituições é a transferência do foco nos acervos para o foco no usuário e em seu comportamento que conduzam à autonomia em direção ao letramento informacional.

Nesse sentido, Coelho; Andrade [7] relatam que *letramento informacional* pode ser entendido como uma capacidade essencial, necessária aos cidadãos para se adaptar à cultura digital e à sociedade do conhecimento. Implicaria fundamentalmente que as pessoas se apropriem da capacidade de entender suas necessidades de informação e de localizar, selecionar e interpretá-las de acordo com seus contextos de aprendizagem.

Considerados como uma das ferramentas que podem contribuir na autonomia dos usuários no contexto acadêmico, os portais corporativos se constituem como instrumento de trabalho onde informações variadas serão acessadas por pessoas com diversos perfis e com amplo controle, tendo como premissa “entregar a informação certa a pessoa certa no momento certo”.

Em relação ao Portal Corporativo do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF, é possível, por exemplo, a partir das transações de circulação do acervo e dos padrões de buscas criar um sistema que aponte aos usuários recomendações de leitura, disponibilidade de itens ou ainda informações que agreguem valor e se estabeleça uma relação de utilidade, confiança e relevância por parte destes usuários.

Mesmo se caracterizando como soluções flexíveis, os Portais Corporativos devem possuir algumas funcionalidades básicas que necessariamente devam ser contempladas. Silva Junior [18] destacam como funcionalidades mais relevantes: a gestão de documentos, a colaboração, a personalização.

Na mesma perspectiva, Dias [9] enfatiza como funcionalidades básicas a segurança, a fácil administração e o acesso dinâmico aos recursos informacionais, dentre outros, como listado no quadro 1 a seguir:

Funcionalidade Requisito	Características
Gestão de documentos	Envolve a organização sistematizada e automatizada, interna e externa, de documentos ao longo do tempo, através de algum tipo de banco de dados.
Colaboração	Correspondem a aplicações que possibilitam interações entre seres humanos utilizando sistemas de software. A colaboração é obtida através de ferramentas de colaboração e comunicação.
Personalização	Permite a um usuário escolher o tipo de informação ou aplicação que deseja que apareça em sua página pessoal. É considerada como o grande diferencial dos Portais Corporativos, quando comparados a sistemas de gestão de conteúdo ou de colaboração, porque são mais flexíveis e proporcionam uma interface mais atrativa, intuitiva e fácil de usar.
Segurança	Obtida através de técnica de autenticação (através de <i>login</i> e senha, por exemplo) que permite ao usuário autenticar-se apenas uma vez e ganhar acesso a múltiplas aplicações web.
Fácil administração	O portal deve prover meios de gerenciar e monitorar o funcionamento do portal de forma dinâmica e centralizada
Acesso dinâmico aos recursos informativos	Permitir o acesso dinâmico às informações disponibilizadas fazendo com que os usuários sempre tenham à mão informações atualizadas.

QUADRO 1 – Funcionalidades e requisitos elementares dos Portais Corporativos

Fonte: Adaptado de Silva Junior [18] e Dias [9]

No que se refere à usabilidade, a Norma ISO 9241-112/2017 delimita como a capacidade que um sistema baseado na interação oferece ao seu usuário um contexto de operação que permita a realização de tarefas a que se propõe de maneira agradável e eficiente. Detalha como identificar a informação necessária a ser considerada na especificação ou avaliação de usabilidade de um dispositivo de interação visual em termos de medidas de desempenho e satisfação do usuário atendendo os seguintes critérios:

- **Contexto de uso** – usuários/clientes, rotinas, infraestrutura e ambiência na qual o produto será utilizado;
- **Eficácia** – precisão com que os usuários atingem seus objetivos e atendam a sua demanda por informação garantindo os resultados esperados.
- **Eficiência** – precisão com que os usuários atingem seus objetivos, em relação ao esforço e ao tempo dispendido no processo; e,
- **Satisfação** – conforto visual e aceitação do produto

A garantia da Acessibilidade e a Usabilidade nos portais deve se fundamentar na interação Homem X Computador. Nesse sentido, procura-se compreender porque as pessoas fazem uso (ou não) os computadores, qual o grau de dificuldade do acesso que possuem ou sua facilidade para tal, projetar produtos com base na linguagem do usuário, trabalhar com processos mentais humanos – processos cognitivos e preocupação em

desenvolver produtos com tecnologias compatíveis e acessíveis com quem vai utilizá-los [4]

4 | O PERGAMUM/UFF

As primeiras iniciativas de informatização no Sistema de Bibliotecas da UFF remontam à década de 1990, quando a informatização do acervo era vista como uma grande necessidade e, com esse objetivo, buscou-se a capacitação dos bibliotecários para utilização do software Micro CDS/ISIS², desenvolvido pela UNESCO para formação e controle de bases bibliográficas.

O processo de automação das bibliotecas foi consolidado no ano de 2001, com a aquisição e implantação do software Biblioteca Argonauta®. Este processo propiciou a implantação de um catálogo único com acesso remoto ao acervo de todas as unidades via Internet, a formação de um cadastro de usuários unificado, o controle global dos empréstimos realizados e a sistematização do processamento técnico.

Considerando a teoria do ciclo de vida dos sistemas informatizados proposto por Rowley [17] e a situação do software Biblioteca Argonauta®, na época com várias dificuldades operacionais, a CBI concluiu que o software estava em fase de deterioração. Além disso, mudanças ocorridas no ambiente apontavam para a necessidade de substituição do software, entre elas a necessidade de melhoria na prestação de serviços adequados às novas exigências do usuário final, presencial ou virtualmente; e a integração do software de gestão das bibliotecas a outros sistemas institucionais.

A gestão de software em bibliotecas é fator crítico de sucesso que afeta a qualidade dos serviços prestados à comunidade. São necessárias ações que garantam a utilização plena dos recursos do software, assim como a capacitação dos profissionais responsáveis pela operação do sistema.

O Pergamum é um sistema informatizado de gerenciamento de dados que contempla as principais funções de uma biblioteca. O sistema funciona de forma integrada e tem como objetivo facilitar a gestão em diversos tipos centros de informação: arquivos, museus e bibliotecas, melhorando a rotina diária dos seus usuários e tendo como premissa o provimento de acesso à informação para a comunidade acadêmica.

2. O **Micro CDS / ISIS** foi um software avançado de armazenamento e recuperação de informações não-numéricas desenvolvido pela UNESCO de 1985 a 2005, para atender as necessidades diversas instituições para poder se agilizar suas atividades de processamento de informações usando recursos de microinformática. (UNESCO. Disponível em: <http://en.unesco.org/node/264269>)



Figura 2- Interface do Catálogo Pergamum/UFF

Importante destacar que a implantação do Pergamum, em novembro de 2013, foi a *segunda fase* do Projeto de Modernização, que além da atualização tecnológica do software, teve como objetivos: o aperfeiçoamento dos processos internos das bibliotecas do sistema e a ampliação dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

5 | CATEGORIAS ANALISADAS

As categorias analisadas neste trabalho foram as seguintes: **Design, Acessibilidade**, adaptando-se critérios estabelecidos na NBR ISO/IEC 9126; **Usabilidade**, a partir do modelo proposto por Hansen, e, os **Princípios de Acessibilidade da W3C e Usabilidade** adaptado de Nielsen[14; 15]

5.1 **Design, Acessibilidade e Usabilidade: os parâmetros de qualidade**

Em relação aos parâmetros de qualidade que podem ser adaptados para avaliação do design e acessibilidade dos portais e suas interfaces, destacam-se conjunto de normas NBR ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 14598 que definem padrões de avaliação de software – não especificamente análise com este propósito.

No ano de 2011, esse conjunto de normas foi revisado e ampliado e passaram a integrar conjunto de normas da família ISO 25000 – *Engenharia de software - Requisitos e Avaliação da Qualidade de Produto de Software – Requisitos de qualidade*.

Para fins de exemplo e contextualização, o grupo de normas NBR ISO/IEC 9126 definiu seis características elementares que servem de parâmetros de qualidade no desenvolvimento de um sistema que são: **Funcionalidade, Usabilidade, Confiabilidade, Eficiência, Manutenibilidade e Portabilidade** [3]. Da concepção à implementação do Portal da SDC essas características foram consideradas.

5.2 Acessibilidade e Usabilidade

Em relação à acessibilidade, Andrade; Vianna [4] demonstram que uma determinada página para ser considerada com boa acessibilidade, esta deva ser eficiente no carregamento tornando a taxa de abandono menor. Para tanto é recomendável a adoção do padrão CSS (*Cascading Style Sheets*) ou folhas de estilos. Desta maneira o carregamento das páginas fica mais ágil, eficiente e independente do modo de conexão do usuário.

Com a adoção das folhas de estilos, há possibilidade de transformar um site comum em site responsivo, ou seja: multi-plataforma. Para isso utiliza-se a técnica de “Style Switcher” que combina CSS e JavaScript para “trocar” a aparência da página conforme dispositivo utilizado pelo usuário tornando-o mais atrativo, de fácil utilização e interação. Importante que medir a usabilidade de uma interface envolve questões sobre a facilidade de seu uso como instrumento de trabalho, tendo como um dos principais indicadores a redução do tempo necessário para aprendermos a utilizar o sistema [8].

Figura 3 – Portal da SDC – visão geral

Ainda há que se considerar a perspectiva a partir da Experiência de Usuário (UX) para que possamos compreender o processo de construção de um Portal que atenda às expectativas do cliente de maneira plena.

Nesse sentido, primeiro requisito para uma experiência padrão do usuário é entender as necessidades exatas do mesmo, sem desorganização, desconforto ou a sensação de perda de tempo. Seguidamente vem a clareza e o requinte que podem induzir um bem-estar na facilidade de uso. Importante ressaltar que a experiência do usuário vai além de fornecer aos clientes o que eles informam como necessidades.

Para atingir essa experiência de qualidade nas recomendações de um serviço como o Portal e a interface do Catálogo, deve-se buscar parceria com profissionais de várias áreas do conhecimento, incluindo o design gráfico e design de interface.

Em relação aos critérios e conceitos descritos acima, nota-se então que o Portal do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF garante os princípios da acessibilidade, pois nele são identificadas as ferramentas necessárias para os perfis de usuários, deficientes visuais e auditivos, atendendo inclusive aos requisitos elementares de acessibilidade estipulados pelo *World Wide Web Consortium* (W3C) [20].

5.3 O método de Avaliação Heurística para portais acessíveis

Para melhor compreensão da usabilidade do sistema, submeteu-se o ambiente Pergamum à avaliação heurística de Nielsen. A avaliação heurística é um termo criado por Jakob Nielsen e Rolf Molich em 1990, como método de inspeção para encontrar determinados tipos de problemas em uma interface do usuário. Deste modo apresenta-se abaixo essa análise efetuada no ambiente de uso, *logado* no sistema como cliente final (aluno).

Trata-se de uma inspeção guiada por heurísticas – princípios gerais de bom design de interface, voltado para maximizar a usabilidade do sistema. Tradicionalmente, utilizam-se 10 Heurísticas. Elas têm sido alteradas e expandidas desde a sua proposta original, para cobrir novos avanços tecnológicos e ambientes computacionais[14;15].

Na condução deste estudo, o contexto do Portal do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da UFF e, especial, a interface do Catálogo Pergamum, segue as principais diretrizes de usabilidade listadas a seguir:

Heurística	Avaliação
Diálogos simples e naturais	Todas as imagens do Portal utilizam a ferramenta <i>title</i> que permite ao usuário a utilização de leitores de tela e “fale” do que se trata determinada imagem
Falar a linguagem do usuário	Apresenta compatibilidade com o mundo real, deixando os usuários mais ambientados no quesito facilidade de navegação.
Minimizar a sobrecarga de memória do usuário	O sistema mostra os elementos de diálogo e permitem que o usuário faça suas escolhas, sem a necessidade de lembrar um comando específico.

Consistência e Flexibilidade	Possui padronização visual em relação aos demais Portais da Universidade garantindo fácil compreensão e navegação. Flexibilidade de uso: garante o acesso e navegação a todos os perfis de usuários. São possibilitadas áreas específicas para Funcionários, Docentes ou alunos, por exemplo.
Feedback	O ambiente informa continuamente ao usuário sobre o que ele está fazendo. Estabeleceu-se o <i>gap</i> de 10 segundos como o limite para manter a atenção do usuário focalizada no diálogo.
Saídas claramente demarcadas	O usuário controla o sistema. A qualquer momento é facultado abortar uma tarefa, solicitação ou desfazer uma operação e retornar ao estado anterior.
Atalhos	Adotou-se abreviações, teclas de função, duplo clique do mouse. Os atalhos são utilizados para recuperar informações que estão numa profundidade na árvore navegacional a partir da interface principal.
Boas mensagens de erro	Linguagem clara e sem códigos. Ajudam o usuário a entender e resolver o problema. Não devem culpar ou intimidar o usuário.
Prevenir erros	Projetado para que o usuário não cometa erro de navegação e abandone o <i>Portal da SDC</i> , bem como o catálogo <i>online</i> , por não conseguir interagir e localizar e utilizar os serviços oferecidos.
Ajuda e documentação	O sistema de ajuda ao usuário e documentação é disponibilizado para facilitar, informar e assegurar o acesso aos serviços e produtos agregados ao Portal.

Quadro 2 – AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DE NIELSEN – PERGAMUM/UFF

Fonte: Adaptado de: Nielsen [15] e Nogueira[16]

Ainda no que se refere à adoção das Heurísticas de Nielsen como parâmetro, estas preconizam que o *design* seja minimalista. A intenção do Portal da SDC é garantir a relevância da busca de informações e conteúdo para o usuário. Importante ressaltar que o método de Avaliação Heurística, mesmo sendo um dos mais adotados, não aprecia todos os critérios de avaliação de usabilidade.

Nessa representação, constata-se que o ambiente é compatível com as necessidades dos nossos usuários, fornecendo ferramentas básicas e avançadas para uma experiência eficiente e segura. Estabelece neste caso que a taxa de usabilidade e acessibilidade da ferramenta tem em seu *feedback* positivo um valor aproximado de 90%.

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação do Portal da SDC e o Pergamum/UFF, que além da atualização tecnológica do software, teve como objetivos: o aperfeiçoamento dos processos internos das unidades do Sistema e a ampliação dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

Através dos estudos e análises que foram consolidadas neste trabalho, garante-se a melhor compreensão dos usuários sobre as informações divulgadas, a oferta de produtos e serviços virtuais, optando-se pela clareza, objetividade e coerência com os propósitos da Instituição.

Para trabalhos futuros, deverão ser testados e avaliados sob o ponto de vista do usuário, a versão Mobile (que se encontra em processo de atualização), bem como o desenvolvimento dos estudos de usabilidade e acessibilidade sob a perspectiva dos profissionais de informação de utilização o Portal e o Pergamum enquanto ferramenta de trabalho.

Pretendeu-se demonstrar a necessidade de que o Portal do Sistema de Bibliotecas e Arquivos da Universidade Federal Fluminense seja totalmente acessível para que não haja exclusão da informação aos usuários que necessitem interagir, atuar e colaborar ambiente virtual, visando um produto final atraente, utilizável e plenamente funcional.

REFERÊNCIAS

1. ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **Método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2001.
2. ANDRADE, M. V. M., SANTOS, A. R. Padrões espaciais em bibliotecas universitárias no contexto da sociedade do conhecimento: revendo para adequar In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, 2008, São Paulo: **Anais...**, 2008.
3. ANDRADE, M. V. M.; ARAÚJO JR., C. F.; SILVEIRA, I. F. Estabelecimento de critérios de qualidade para aplicativos educacionais no contexto dos dispositivos móveis (M-Learning). **EaD em FOCO**, v. 7, n. 2, set. 2017. Disponível em: doi.org/10.18264/eadf.v7i2.466.
4. ANDRADE, M. V. M.; VIANNA, A. A. Ambiente de educação a distância direcionado à formação continuada de professores universitários: um estudo de caso. In: **Nuevas Ideas en Informática Educativa: memorias del Congreso Internacional de Informática Educativa**. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, 2015. v. 11. p. 774-779. Disponível em: www.tise.cl/volumen12/TISE2016/53-61.pdf
5. CAMPELLO, B. S. **Letramento informacional**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.
6. CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação; economia, sociedade e cultura**. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
7. COELHO, S.; ANDRADE, M. V. Substituição de softwares em bibliotecas: morte programada ou suicídio coletivo. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, 18., 2014, Belo Horizonte, UFMG, 2014.
8. CRESWELL, J. **Research Design: qualitative and quantitative approaches**. Thousand Oaks: SAGE, 1994.
9. DIAS, C. A. **Usabilidade na Web: criando portais mais acessíveis**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007.
10. DUTRA, A. K. F.; OHIRA, M. L. B.. Informatização e automação de bibliotecas: análise das comunicações apresentadas nos seminários nacionais de bibliotecas universitárias (2000, 2002 e 2004). **Informação & informação**; Londrina, v.9, n.1/1, jan./dez. 2004.

11. GROSSI, M. G. R. Estudo das características de software e implementação de um software livre para o sistema de gerenciamento de bibliotecas universitárias federais brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, ago. 2008.
12. KRZYZANOWSKI, R.F.; IMPERATRIZ, I.M. de M.; ROSETTO, M. **Subsídios para análise, seleção e aquisição de software para gerenciamento de bibliotecas**: experiência do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP. São Paulo: SIBi/USP, 1996. (USP. Cadernos de Estudos, 5)
13. LUDKE, M. ; ANDRÉ, M. E. D. A . **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo; EPU, 1986
14. NIELSEN, J. **Usability Engineering**. Boston: Academic Press, Cambridge, MA, 1993.
15. NIELSEN, J., **Designing WEB Usability**: the practice of simplicity. New Riders Publishing, 2000.
16. NOGUEIRA, J.L.T. **Reflexões sobre métodos de avaliação de interface**. Dissertação de Mestrado em Ciência da Computação. Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.
17. ROWLEY, J. **A biblioteca eletrônica**. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.
18. SILVA JUNIOR, A. C. M. **Projeto de arquiteturas de software para portais corporativos**. São Paulo: Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2007.
19. UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2013-2017**. Niterói, 2012.
20. WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. **User Agent Accessibility Guidelines (UAAG)**. Disponível em www.w3.org/WAI/intro/uaag.php. Acesso em jun. 2016.
21. YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e método. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acessibilidade 67, 114, 149, 279, 281, 284, 286, 287, 288, 289, 290

Acesso à Informação 279, 281, 282, 285

Ações 8, 12, 19, 23, 24, 28, 31, 38, 42, 45, 47, 48, 49, 54, 56, 61, 73, 74, 105, 109, 114, 116, 117, 118, 121, 122, 163, 164, 165, 166, 167, 170, 182, 183, 200, 206, 214, 215, 217, 219, 220, 225, 227, 229, 232, 234, 235, 236, 237, 239, 243, 247, 280, 282, 285, 293, 314

Alterações 83, 92, 93, 101, 126, 256

Análise Bibliométrica 185

Aquisições 34, 35, 36, 37, 38, 39, 49, 50, 85

Asociación Agrícola 128, 130

B

Baixa Escolaridade 96, 103, 105

Bibliotecas Universitárias 279, 280, 281, 283, 290, 291

Blogs 292, 293, 296, 298, 299, 300, 301, 303, 304, 305, 306

C

Caracterização do Trabalho 143

Ciência 3, 14, 47, 51, 71, 72, 96, 126, 186, 195, 211, 230, 240, 250, 291, 305, 306, 308, 312, 315, 320

Colaboradores 28, 34, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 51, 52, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 119, 120, 174, 185, 237, 264, 300

Comercio Exterior 128, 131

Construção do Conhecimento 292, 295, 296, 301, 303, 306

Consumo Consciente 213, 219, 220, 222, 223, 225, 226, 227, 229, 230

Contabilidade 68, 69, 70, 71, 72, 76, 79, 81, 83, 85, 89, 95, 124, 294, 311, 319

Controladoria 10, 51, 59, 66, 70, 71, 72, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 169, 320

Cultura Organizacional 10, 34, 39, 40, 42, 43, 50, 235

D

Desempenho 4, 10, 17, 25, 29, 34, 35, 39, 54, 55, 56, 57, 58, 67, 68, 69, 72, 74, 99, 125, 185, 186, 187, 189, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 235, 243, 247, 249, 250, 259, 271, 284, 297

Desenvolvimento de Produtos 1, 5, 10, 111

Desvantagens 8, 83, 91

Dificuldades na Gestão 96, 97, 98

E

Eletrrodomésticos 1

Empreendedores 16, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 116, 120, 121, 122, 125, 252, 274

Ensino de Administração 308, 310, 311, 319

Estratégia de Empresas 34

Estratégia Organizacional 15, 30

F

Fusões 34, 35, 36, 37, 38, 39, 49, 50

G

Gestão de Pequenas Empresas 96, 102

Globalização 15, 18, 19

Governança Corporativa 10, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 77

I

Indústria de Calçados 10, 51, 52, 59, 66

Internacionalização 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 57, 67

Investigação Científica 308

L

Letramento Informacional 279, 283, 290

Liderança 36, 39, 45, 54, 99, 199, 271, 272

M

Mapas Conceituais 292, 293, 296, 297, 298, 299, 301, 302, 303, 305, 306

Marketing Empreendedor 108, 109, 110, 111, 114, 115, 117, 121, 122, 123, 127

Microempresa 94, 101, 106, 111, 112, 113, 115, 118, 119, 120, 121, 122

Modelo Canvas 231

O

Organizações 10, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 22, 27, 34, 35, 41, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 68, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 80, 81, 105, 109, 126, 146, 161, 184, 185, 195, 209, 210, 215, 216, 229, 230, 232, 233, 236, 237, 239, 242, 247, 253, 271, 272, 280, 310, 313, 314, 319

P

P&D 1

Planejamento Estratégico 14, 73, 231, 235, 248, 249, 250, 252

PMBOK 1, 2, 4, 9, 14

Possibilidade 8, 31, 35, 39, 84, 114, 149, 163, 167, 168, 170, 171, 176, 177, 178, 182, 183, 190, 224, 225, 240, 243, 287

Probabilidade 163, 166, 168, 170, 171, 176, 179, 180, 182, 183

Processo Decisório 64, 65, 67, 72, 75, 81, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 174, 177, 180, 181, 182, 183, 184

Productos Agrícolas 128, 129, 130, 131, 132, 139, 140, 141

Psicodinâmica 143, 144, 145, 147, 149, 150, 158, 159, 160, 161

Q

Qualidade de Vida no Trabalho 185, 186, 187, 189, 190, 191, 194, 196, 197

R

Racionalidade 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 176, 177, 182, 183, 184

Redes 27, 31, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 126, 261, 280

S

Secretário 199, 200, 203, 204, 206, 208, 209

Setor Automobilístico 213, 214, 215, 217, 218, 220, 221, 222, 223, 226

Setor Bancário 10, 34, 35, 49, 50

Simples Nacional 10, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 101, 103, 106, 107, 117, 126

Sistema de Informação 80, 292, 293, 297, 303

Sustentabilidade 57, 60, 62, 77, 105, 197, 199, 200, 204, 206, 208, 209, 210, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 239, 240, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 250, 253, 264

T

Tecnologia da Informação 97, 102, 196, 273, 292, 293, 305

Tributos 83, 84, 85, 87, 88, 95

Turismo 143, 144, 149, 158, 160, 161

U

Usabilidade 279, 281, 283, 284, 286, 287, 288, 289, 290

V

Vantagens 2, 8, 13, 18, 19, 29, 31, 35, 83, 84, 95, 237, 296, 298, 300, 303, 309, 310, 313, 316, 317, 318, 319

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora

Ano 2020

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2