

**INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS
CAMPUS SÃO JOÃO EVANGELISTA**

BRUNO SANTOS SOUZA; DAYARA LESSA ALVES

**FLUXO DE INFORMAÇÃO GERENCIAL EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
EM GUANHÃES/MG E SÃO JOÃO EVANGELISTA/MG**

SÃO JOÃO EVANGELISTA

2018

BRUNO SANTOS SOUZA; DAYARA LESSA ALVES

**FLUXO DE INFORMAÇÃO GERENCIAL EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
EM GUANHÃES/MG E SÃO JOÃO EVANGELISTA/MG**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Federal de Minas Gerais - *campus* São João Evangelista, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Orientador: Prof. Esp. Fernando Henriques Mafra
Coorientador: Prof. Esp. Anselmo de Paula Carvalho

SÃO JOÃO EVANGELISTA

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

S581f Souza, Bruno Santos; Alves, Dayara Lessa.
2018

Fluxo de informação gerencial em micro e pequenas empresas em Guanhães/MG e São João Evangelista/MG. / Bruno Santos Souza; Dayara Lessa Alves. – 2018.

44f; il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Sistemas de Informação) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – Campus São João Evangelista, 2018.

Orientador: Prof. Esp. Fernando Henriques Mafra.

Coorientador: Prof. Esp. Anselmo de Paula Carvalho.

1. Fluxo de Informação. 2. Sistemas de Informação 3. Tecnologia da Informação. 4. MPEs. I. Souza, Bruno Santos II. Alves, Dayara Lessa.. III. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – Campus São João Evangelista. IV. Título.

CDD 658.4038011

Elaborada pela Biblioteca Professor Pedro Valério

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais Campus São João Evangelista

Bibliotecária Responsável: Rejane Valéria Santos – CRB-6/2907

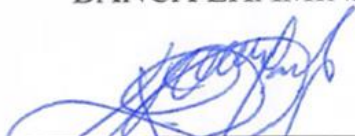
BRUNO SANTOS SOUZA; DAYARA LESSA ALVES

**FLUXO DE INFORMAÇÃO GERENCIAL EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS
EM GUANHÃES/MG E SÃO JOÃO EVANGELISTA/MG**

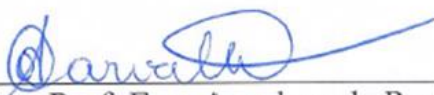
Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Federal de Minas Gerais - campus São João Evangelista como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Aprovado em: 29/12/2018

BANCA EXAMINADORA



Orientador: Prof. Esp. Fernando Henriques Mafra
Instituto Federal de Minas Gerais - *campus* São João Evangelista



Coorientador: Prof. Esp. Anselmo de Paula Carvalho
Instituto Federal de Minas Gerais - *campus* São João Evangelista



Convidado: Prof. Me. Bruno de Souza Toledo
Instituto Federal de Minas Gerais - *campus* São João Evangelista



Convidada: Profa. Ma. Karina Dutra de Carvalho Lemos
Instituto Federal de Minas Gerais - *campus* São João Evangelista

SÃO JOÃO EVANGELISTA

2018

RESUMO

O presente trabalho teve como propósito apresentar, por meio de uma pesquisa quantitativa exploratória, o cenário atual das Micro e Pequenas Empresas (MPEs) nas cidades de Guanhães/MG e São João Evangelista/MG. Foram analisados também, os métodos utilizados para administrar o fluxo de informação gerencial gerado diariamente e as dificuldades encontradas para obtenção dos resultados esperados. A pesquisa fora realizada mediante a aplicação do questionário quantitativo em trinta (30) estabelecimentos. Com os resultados obtidos foi possível observar como é realizado o gerenciamento dos dados e como os gestores os utilizam no gerenciamento de suas empresas.

Palavras-chave: Fluxo de Informação. Sistemas de Informação. Tecnologia da Informação. MPEs.

ABSTRACT

The gift work had as purpose introduce, through a exploratory quantitative research, the current scenario of Micro and Small companies (MSCs) in the cities of Guanhões/MG and São João Evangelista/MG. Also was analyzed, the used methods to administrate the flow of managerial information daily generated and the difficulties found for getting the results. The research was made through application of quantitative questionnaire in thirty (30) business. With the obtained results it was possible to observe how is accomplished the management of datas and how the managers use them in the management of his companies.

Keywords: Flow of Information. System of Information. Technology of information. MSCs.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Concentração de MPEs por Região	20
Gráfico 2 - Concentração por setor.....	20
Gráfico 3 - Empresas formais e informais	30
Gráfico 4 - Tempo de existência das empresas	30
Gráfico 5 - Responsáveis por tomadas de decisão	31
Gráfico 6 - Percentual de empresas familiares entre os estabelecimentos entrevistados	32
Gráfico 7 - Área de atividade dos estabelecimentos.....	32
Gráfico 8 - Percentual de empresas que rebem um volume grande de dados	33
Gráfico 9 - Percentual de métodos de registros de dados.....	33
Gráfico 10 - Motivos para que MPEs que realizam registros não mensurem seus dados	34
Gráfico 11 - Fator decisivo para a execução da organização correta dos dados	35
Gráfico 12 - Administradores que afirmam conhecimento sobre administração	35
Gráfico 13 - Gestores que acreditam que dados gerados em sua empresa são importantes.....	36
Gráfico 14 - Fatores que segundo os gestores são importantes para alcançar resultados	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Sobrevivência/Mortalidade	22
--	----

LISTA DE SIGLAS

CI - Ciência da Informação

FECOMÉRCIOSP - Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

MEI - Micro Empreendedor Individual

MPE - Micro e Pequena Empresa

PIB - Produto Interno Bruto

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SI - Sistemas de Informação

SIG - Sistema de Informação Gerencial

TI - Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 OBJETIVO GERAL	10
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 ADMINISTRAÇÃO	11
2.2 GESTÃO DE PESSOAS	12
2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	14
2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	15
2.5 FLUXO DE INFORMAÇÕES	17
2.6 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL	18
2.7 CENÁRIO ATUAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL	19
2.8 TRABALHOS CORRELATOS	23
3. METODOLOGIA.....	25
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	25
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	25
3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	26
3.4 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	26
3.5 TABULAÇÃO DOS DADOS	26
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
4.1 CARACTERÍSTICAS DO CONTEXTO NAS CIDADES DE GUANHÃES E SÃO..	28
JOÃO EVANGELISTA	28
4.2 CARACTERÍSTICAS DAS EMPRESAS ESTUDADAS.....	28
4.3 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS DADOS COLETADOS.....	29
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS	39
APÊNDICE	43
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DESENVOLVIDO PARA AS MPES	43

1. INTRODUÇÃO

No âmbito empresarial a concorrência e a competitividade são fatores imprescindíveis para o crescimento das organizações. Existe uma série de aspectos que mantêm a força competitiva, que são os elementos internos ou externos à organização. A influência pela busca da tomada de decisão fez o meio empresarial adequar-se a novos métodos de gerenciamento. Na visão de Bazzotti e Garcia (2006, p. 2), “o desenvolvimento e a crescente evolução das organizações é fruto da evolução do conhecimento e da informação”.

Os modelos administrativos ao longo dos anos passaram por processos de mudança e alterações nas suas perspectivas, transitando do foco na produção para a evidenciação dos conhecimentos, sempre exaltando a ênfase na busca pela eficiência (CHIAVENATO, 2003).

No início do processo organizacional, o controle, gerenciamento e o fluxo das informações gerenciais, devido à ausência de recursos tecnológicos nas empresas, não possuíam a força dos tempos modernos. Registrar o fluxo de dados de uma organização e utilizá-los para gerar estratégias de gerenciamento passou a ser uma tarefa essencial a partir dos avanços tecnológicos, onde a busca e a disseminação da informação torna-se fator decisivo na tomada de decisão em todos os níveis hierárquicos organizacionais.

Atualmente a informação tem sido considerada um diferencial competitivo, exigindo das organizações uma estratégia adequada e eficiente levando em consideração as influências do microambiente e macroambiente. Com os avanços tecnológicos e novos métodos de gerenciamento administrativo, o fluxo de informações organizacionais tende a passar por um crescimento significativo para se estabelecer no mercado, ou seja, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) precisam adequar-se a esses recursos, pois o ambiente organizacional vem sofrendo constantes mudanças, fazendo com que as mesmas necessitem do auxílio de Sistemas de Informação (SI) capazes de proporcionar melhorias na gestão da organização, tornando-se um diferencial competitivo.

As organizações de modo geral necessitam de boas práticas de gerenciamento do fluxo de informações, registros e históricos, além de promover a disseminação dessas informações, para melhorar a utilização da capacidade dos atributos existentes naquele determinado ambiente. Os fatores supracitados contribuem para o amadurecimento dos processos organizacionais.

De acordo com a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FECOMERCIOSP, 2016), “as micro e pequenas empresas exercem um papel fundamental na economia brasileira”. O empreendedorismo segue uma constante linha de

crescimento no Brasil, com o aumento expressivo na competitividade em diferentes áreas, o número de MPEs tornou-se representativamente forte na economia do País.

Segundo a pesquisa realizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2014), “Os pequenos negócios respondem por mais de um quarto do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro”. A forma como as MPEs vêm crescendo na participação do PIB, e as leis estabelecidas, sendo executada da maneira como foram determinadas pela Constituição Federal, a inserção das MPEs na economia irá aumentar de maneira considerável (EVERTON, 2017).

Diante dos fatos citados, surgiu a necessidade de realizar estudos que apontem com maior especificidade os detalhes de como são realizados os registros e a disseminação de informações relacionadas ao cotidiano das MPEs nas cidades de Guanhães e São João Evangelista. Tais fatores levantam o seguinte problema: Como as MPEs das cidades de Guanhães e São João Evangelista administram o fluxo de informações gerenciais e quais os métodos utilizados para gerar e disseminar as informações?

1.1 OBJETIVO GERAL

Estruturar uma pesquisa relacionada aos métodos utilizados por MPEs nas cidades de Guanhães e São João Evangelista para administrar o fluxo de informações gerenciais em seu cotidiano de forma a alcançar os resultados esperados pelos gestores bem como a excelência operacional.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Verificar como funciona o registro do fluxo de informações gerenciais em MPEs nas cidades de Guanhães e São João Evangelista;
- b) Identificar possíveis erros na utilização dos recursos de Tecnologia da Informação disponíveis;
- c) Detectar possíveis erros administrativos no uso de *softwares* auxiliares no gerenciamento; e
- d) Analisar as vantagens de uma gestão administrativa agregada ao uso de SI.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico são abordadas as informações sobre a fundamentação teórica do estudo, apresentando temas importantes para o entendimento dos contextos e para desenvolvimento da pesquisa.

2.1 ADMINISTRAÇÃO

O ato de administrar surgiu a mais de cem anos, tendo como base o foco na produção e exalta o resultado histórico e a integração da contribuição acumulada de vários estudiosos importantes e empresários, cada qual em seu campo de atividades, desenvolvendo e compartilhando suas teorias (CHIAVENATO, 2007).

Administração é a ciência social responsável por estudos de práticas administrativas, com o intuito de inseri-las em contextos organizacionais, ou seja, o gerenciamento de recursos financeiros e humanos para alcançar os objetivos esperados, tanto no âmbito de organização pública quanto no modelo organizacional privado. Ainda segundo Chiavenato (2007, p. 4), “a administração é o veículo pelo qual as organizações são alinhadas e conduzidas para alcançar excelência em suas ações e operações para chegar ao êxito no alcance de resultados”.

O ato de administrar está associado à contribuição humana, devido aos grandes feitos realizada pela humanidade, formados por grupos de pessoas que colaboravam umas com as outras, sendo orientadas por um gestor (SOUZA, 2015).

As principais funções da administração englobam o planejamento, organização, direção e controle, além de tudo, é possível definir planejamentos estratégicos de uma organização, utilizando a definição de táticas, objetivos, metas planos de ação, logísticas e orçamentos, ou seja, sua inteligência organizacional (CHIAVENATO, 2007).

De acordo com Souza (2015, p. 79), “a ação administrativa era conseguir a integração das pessoas e a coordenação das suas atividades para que os objetivos e metas fossem alcançados”. O autor acima reitera que integrar pessoas e coordena-las para o alcance dos resultados esperados, era de suma importância para gerenciar uma organização eficientemente.

Atualmente, a Era do Conhecimento/Informação, na qual as mudanças se tornaram as únicas certezas no que se refere à sobrevivência das organizações, evidenciando a demanda por inovações que aceleram as atividades de produção, de marketing, de finanças e outras,

melhorando as condições econômicas das organizações, aspectos que podem influenciar na promoção de estratégias que acompanhem a versatilidade dos diversos mercados (NETO; TEIXEIRA, 2006).

O alicerce principal para a construção dos fatores administrativos atuais, passa pela mudança constante na concepção de métodos administrativos. Alinhar objetivos organizacionais a processos efetivos de gestão na qual os resultados esperados sejam alcançados exige do estabelecimento planejamentos estratégicos provenientes da acumulação de várias teorias criadas e desenvolvidas anteriormente por estudiosos. A Era da Informação agrega em seus principais aspectos os métodos criados, utilizando o conhecimento para aplicação dos mesmos.

Nos dias atuais as mudanças constantes contribuem para o aperfeiçoamento e a busca por novas tecnologias, então é imprescindível saber administrar e desenvolver uma gestão eficiente com planejamento, organização, direção e controle das atividades executadas por grupos de pessoas que possuam o mesmo objetivo em comum, sendo assim a gestão de pessoas está gradualmente constituída na informação, conhecimento e tecnologia. Deste modo os gestores necessitam se adequarem as mudanças para manter-se no mercado competitivo que está mais acessível ao empreendedor. Portanto a atuação dos profissionais presentes em uma organização se torna imprescindível, bem como a gestão de suas tarefas.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

A partir da descoberta da relevância de fatores humanos nas organizações, surgiu o refinamento da harmonização entre capital e trabalho (Gil, 2001, p. 19). E segundo o mesmo autor o homem passou a ser visto menos como máquina, e mais como ser humano, evidenciando a concepção intelectual e os fatores físicos de cada indivíduo, ampliando a maturidade da cooperação entre organização e funcionário e atendendo aos requisitos que satisfazem ambas as partes.

Gestão de pessoas é uma função gerencial que possui uma visão ampla da cooperação dos seres humanos atuantes nas organizações, buscando atingir os objetivos organizacionais e pessoais de cada indivíduo. Segundo Gil (2001, p. 17), “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

O contexto aplicado pela Gestão de Pessoas é composto por: pessoas e organizações, tendo em vista que as pessoas trabalham dentro de organizações durante um período grande de suas vidas (CHIAVENATO, 2004).

Assim as pessoas e as organizações passam a ter uma relação de parceria, ambos os lados trabalham com o mesmo objetivo, porém as pessoas dependem das organizações para alcançar seus objetivos pessoais e as organizações dependem das pessoas para alcançar seus resultados esperados. Desta forma é estabelecida uma relação de parceria entre as partes envolvidas.

O gerenciamento como um todo, destaca-se analisando diversos pontos de vista, os Recursos Materiais e os Recursos Humanos se tornaram correlatos, traçando rotas paralelas. Chiavenato em seu livro intitulado “Gestão de Pessoas” expõe esse envolvimento material e humano da seguinte forma:

O crescimento estimula maior complexidade dos recursos necessários às suas operações com o aumento de capital, incremento de tecnologia, atividades de apoio etc. E de lambuja provoca o aumento do número de pessoas, bem como a necessidade de intensificar a aplicação de seus conhecimentos, habilidades e destrezas indispensáveis à manutenção e competitividade do negócio. Tudo isso para se assegurar que os recursos materiais, financeiros e tecnológicos sejam utilizados com eficiência e eficácia. E as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente concorrencial (CHIAVENATO, 2004, p. 4).

A partir deste ponto, é importante levar em consideração os conhecimentos profissionais por parte das pessoas inseridas naquele ambiente organizacional. Realizar a gestão do conhecimento é subdividir as pessoas de acordo com a experiência e as informações que estas possuem sobre os processos, fator relevante para gerar valores através de seu capital ou ativo intelecto (CHIAVENATO 2003, p. 560).

As empresas buscam sempre retirar o melhor de si, levando sua concentração ao ativo intangível, que se refere a sua marca, desempenho, inovação e atendimento. Quanto mais estes fatores são considerados, maior se torna a dependência do desempenho do homem em suas atividades (FISCHER; FLEURY, 2002).

O conceito de gerir os Recursos Humanos através da Gestão de Pessoas atua em diferentes níveis organizacionais, sendo eles, o operacional que representa os processos de produção e execução da tarefa, o tático que é responsável por tomadas de decisão mais rápidas e de supervisões, e por fim, o nível estratégico, que corresponde a estratégias e tomadas de decisões com uma relevância maior no ambiente organizacional (MARRAS, 2000, p. 24).

A partir do momento pelo qual se estabelece uma inter-relação de parceria entre o homem e as organizações, os objetivos organizacionais, passaram a ser evidenciados, pois os objetivos empresariais e os propósitos individuais dos funcionários alinhados, afins do alcance do equilíbrio entre os interesses das partes envolvidas. Essa relação de parceria tende a aumentar a produtividade dos funcionários e fazer com que os mesmos tenham o comprometimento com o alcance dos resultados esperados pela organização. Além disso, ao instaurar estes pontos, os gestores levam em consideração o ativo intelecto presente em cada funcionário, utilizando-se deste capital intelectual para o aprimoramento de processos e tomadas de decisão nos diferentes níveis hierárquicos de uma organização.

Gestão de pessoas passou a utilizar os benefícios fornecidos pelo SI possibilitando analisar, armazenar, coletar, registrar e recuperar informações sobre os recursos humanos da organização referente às suas atividades diárias, contribuindo para redução de custo e tempo no processamento das informações obtidas e proporcionando auxílio aos gestores e funcionários nas tomadas de decisões de maneira eficiente.

2.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os avanços da globalização evidenciaram o uso de recursos tecnológicos e práticas para análises de sistemas, métodos e tendências dos diversos mercados em diferentes áreas. Com a crescente demanda de acesso a informação, analisar dados, detectar contextos e implantar ideias, torna-se fator importante para tomada de decisão, sendo que desta forma surgiu à área de SI. Para Bazzotti e Garcia (2006, p. 7), “os Sistemas de Informação têm por objetivo gerar informações para a tomada de decisões, os dados são coletados, processados e transformados em informação”. De acordo com os autores, é possível observar que existem fatores importantes no uso de SI, como dados, informação e conhecimento. Os dados são elementos brutos que representam atividades que ocorrem na empresa, enquanto as informações são os dados trabalhados de maneira adequada ao entendimento e para utilização por parte dos gestores, e o conhecimento é a capacidade de interpretar e tomar decisões sobre as informações obtidas.

Na perspectiva de Laudon e Laudon (2010, p. 12), os dados representam eventos que acontecem diariamente em uma organização ou ambiente físico, embora ainda não tenham sido organizados e estruturados de maneira que facilite o entendimento. Com o armazenamento correto destes eventos, temos a perspectiva de sua importância, pois

posteriormente será possível que os mesmos sejam acessados para uma análise detalhada, obtendo assim informações.

Para a obtenção de informações concretas, é necessário que seja aplicado o conhecimento dos elementos necessários para a apuração dos fatos. Autores como Stair e Reynolds (2015, p. 6) afirmam que, “conhecimento é a consciência e compreensão de um conjunto de informações e maneiras como essas informações podem ser úteis para apoiar uma tarefa específica ou para chegar a uma decisão”. A junção desses eventos com o conhecimento possibilita a extração das informações.

Através do uso do conhecimento em SI e recursos da Tecnologia da Informação (TI), é possível disseminar os dados analisados de forma eficiente, gerando acentuadamente uma disponibilidade das Informações, possibilitando o desenvolvimento de novos produtos ou serviços. De acordo com Pereira *et al.* (2016), os SI são responsáveis por permitir um fluxo adequado e com “[...] utilização das informações dentro de uma organização, aceitam que as mesmas sejam absorvidas e compartilhadas entre diferentes agentes, gerando conhecimento disponível para criação de produtos e serviços inovadores”. Após a obtenção das informações é necessário disseminá-las de forma correta, atendendo as demandas e especificidades daquele determinado ambiente.

Os SI trazem a possibilidade de gerenciar o fluxo de informações de maneira correta, fazendo com que a tomada de decisão na organização, seja aplicada com uma visão de maior propriedade, para as pessoas que necessitem realizar determinadas atividades.

Com intuito de solucionar a complexidade e as necessidades organizacionais, não se pode descartar a utilização de TI e de seus recursos disponíveis, tornando inviável elaborar SI que são primordiais para organização sem incluir esta moderna tecnologia.

2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A TI atualmente é uma das responsáveis pelo nível de competitividade estabelecido pelas organizações, independentemente de qual seja seu porte. Para Andrade (2014), “a TI reúne métodos e técnicas que se tornaram automáticos em sua maioria e que servem para a manipulação da informação”.

De acordo com Laudon e Laudon (2010, p. 105), “A infraestrutura de TI está composta por cinco elementos principais: *hardware*, *software*, tecnologias de gestão de dados, tecnologia de rede e telecomunicações e serviços de tecnologias”. Esses componentes

possuem a necessidade de serem interligados para possibilitar o alcance dos objetivos pretendidos pela organização. Segundo Laurindo *et al.* (2001), “A TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização”. Autores como Alves e Filho (2016, p. 11), apontam que “A tecnologia tem disponibilidade para liderar o desenvolvimento e o controle dos sistemas da empresa, verificando os erros, processos, níveis e qualidades da instituição mostrando internamente qual e quando vai se desenvolver ao longo dos períodos”.

Na percepção da TI como ferramenta estratégica no mercado competitivo tem sido analisada e evidenciada, devido não só sustentar as operações de negócio presentes, mas permite a elaboração de novas estratégias empresariais (LAURINDO *et al.*, 2001).

Nas palavras de Prates *et al.* (2008), a TI contribui para as “Transformações que não só se restringem ao modo de produzir bens e serviços, mas induzem novos processos e instrumentos que atingem por completo a estrutura e o comportamento das organizações, refletindo diretamente em sua gestão”.

Atualmente, manter uma vantagem competitiva não está mais relacionado exclusivamente aos recursos tecnológicos, como *hardware* e o *software*, ou seja, para alcançar o sucesso necessita do alinhamento da TI com a estratégia e as características da organização e a forma que a mesma é organizada em torno da distribuição das atividades e recursos utilizados (LAURINDO *et al.*, 2001). Para Brito, Antonialli e Santos (1997), afirmam que “Neste sentido, a competência tecnológica influencia as estratégias da organização estruturando uma relação de natureza dinâmica ao agregar valor às diversas práticas organizacionais”. A TI é aplicada em todo processo de negócios de uma organização desde a produção de um produto ou serviço até sua comercialização e disseminação, sendo um fator de grande relevância na transformação das empresas. “O uso eficaz da TI e a integração entre sua estratégia e a estratégia do negócio vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso” (LAURINDO *et al.*, 2001, p. 161).

Para Albertin e Albertin (2008, p. 280), “Os benefícios do uso de TI podem ser definidos como custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação, e esses benefícios podem ser entendidos como a oferta que a tecnologia traz para as organizações”. Contudo, o mais importante quanto a oferta da TI é a sua aplicação na execução empresarial.

A TI contribui de forma direta para o fluxo de informações, devido ao fato de que os fluxos de informações vêm aumentando de maneira significativa em todo mundo, isso se deve, pelo fato dos custos de novas tecnologias e serviços estarem gradativamente diminuindo, alcançando uma quantidade maior de pessoas.

2.5 FLUXO DE INFORMAÇÃO

A informação percorre naturalmente pelos locais em que são necessárias, para que suas características colaborem com a tomada de decisão em diferentes níveis hierárquicos organizacionais. A finalidade dos fluxos de informações é auxiliar a organização nos processos ali existentes, melhorando a disponibilidade das informações. Valentim e Souza (2013, p. 91), citam que “[...] uma vez que dados, informações e conhecimentos trafegam de tal maneira que, a partir do acesso, apropriação e uso, por parte desses sujeitos, é possível gerar conhecimento individual e compartilhá-lo no ambiente organizacional”.

O Fluxo de informação retrata a maneira na qual a informação gerada será disseminada em um contexto organizacional ou ambiente externo, de forma transparente, objetiva e eficiente. É um fator extremamente importante para o auxílio em tomadas de decisões, pois a disseminação adequada dos dados verificados pode fazer com que se tenha uma visão mais ampla sobre os processos obtidos. O conceito de fluxos de informações está presente em dois níveis, o primeiro na concepção de Smit e Barreto (2002, p. 16), trata-se de “fluxos internos de informação, os quais se movimentam entre os elementos de um sistema que se orienta para sua organização e controle”. O segundo nível acontece nos limites do fluxo interno, ou seja, ocorre a seleção, armazenamento e restabelecimento da informação. Smit e Barreto (2012, p. 16), afirmam que “Os fluxos extremos são aqueles que, por sua atuação, mostram a essência do fenômeno de transformação, um acontecimento raro e surpreendente entre a linguagem, suas inscrições e o conhecimento elaborado pelo receptor em sua realidade”.

No Livro de Laudon e Laudon (2010, p. 12), intitulado “Sistemas de Informações Gerenciais” são tratados a perspectiva das três fases importantes para o fluxo de informações, em ambientes organizacionais e externos no que se refere à disseminação de informações:

A entrada captura ou coleta dados brutos de dentro da organização ou de seu ambiente externo. O processamento converte esses dados brutos em uma forma mais significativa. A saída transfere as informações processadas às pessoas que utilizaram ou às atividades nas quais são empregadas (LAUDON; LAUDON, 2010).

O gerenciamento desses fluxos de informações deve ser estabelecido de acordo com a necessidade de cada ambiente organizacional, sendo assim, transferidos de forma objetiva e sucinta, auxiliando na rapidez da disseminação das informações. De acordo com Vital, Floriani e Varvakis (2010, p. 87), “a informação deverá ser gerenciada através do estabelecimento de fluxos informacionais adequados à organização. Desta maneira, é

imprescindível demonstrar os modelos de gestão da informação baseados nos fluxos informacionais e suas etapas”.

Smit e Barreto (2012, p. 15), no livro “Formação do profissional da informação” ressaltam a necessidade desses critérios para o fluxo de informações, em diferentes níveis organizacionais referentes à qualidade e disseminação de informações.

Dois critérios permeiam o fluxo da informação entre os estoques, ou espaços de informação, e os usuários: o critério da tecnologia da informação, que almeja possibilitar o maior e melhor acesso à informação disponível, e o critério da Ciência da Informação, que intervém para qualificar este acesso em termos das competências que o receptor da informação deve ter para assimilar a informação, ou seja, para elaborar a informação para seu uso, seu desenvolvimento pessoal e dos seus espaços de convivência. Não é suficiente que a mensagem esteja disponível, ela deve também poder ser apropriada pelo receptor (SMIT; BARRETO, 2012, p. 15).

Ao citar fluxos informacionais, é possível salientar dois critérios importantes: o da Ciência da Informação (CI) e o da TI. A CI é necessária para a assimilação dos conteúdos informacionais por parte de seus utilizadores, por outro lado, a TI permite que o usuário acesse a informação de uma forma mais objetiva.

O fluxo de informações possibilita a disseminação do conhecimento sobre fatores existentes naquele ambiente específico. Os dados em sua forma bruta são coletados e armazenados de forma estruturada e, assim por sua vez, possam gerar as informações. Os recursos de TI paralelamente abordados com os conhecimentos da CI, facilitam o acesso e a distribuição dos dados apurados para os locais de acordo com suas especificidades. Para isso os Sistemas de Informação Gerencial contribuem para as melhorias estruturais da organização, favorecendo que os fluxos de informações sejam consistentes e permitindo que as organizações estabeleçam estratégias, sendo um diferencial de atuação aumentando a vantagem competitiva.

2.6 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

Manter um contexto organizacional, estruturado e competente, exige de seus gestores o armazenamento uma série de dados gerados diariamente e com os avanços da globalização estes dados podem se diversificar (LAUDON; LAUDON, 2010).

De acordo com Stair e Reynolds (2015, p. 24), “Sistema de Informação Gerencial (SIG) é um conjunto organizado de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e equipamento que fornecem informações de rotina para os gerentes e tomadores de decisão”. As análises e a estruturação destes dados possibilitam o surgimento de informações que

auxiliam no gerenciamento e no planejamento por parte dos gestores (LAUDON; LAUDON, 2010). A principal função do SIG e a eficiência operacional, ou seja, o marketing, produção, finanças e as demais áreas que são auxiliadas pelo SIG e conectadas por intermédio de um banco de dados em comum (STAIR; REYNOLDS, 2015).

Para o devido processamento desses dados, existem os SIG, responsáveis por lidar com o armazenamento, processamento e disseminação dos fatores organizacionais registrados pelo usuário, levando em consideração questões técnicas relevantes em um ambiente organizacional (LAUDON; LAUDON, 2010).

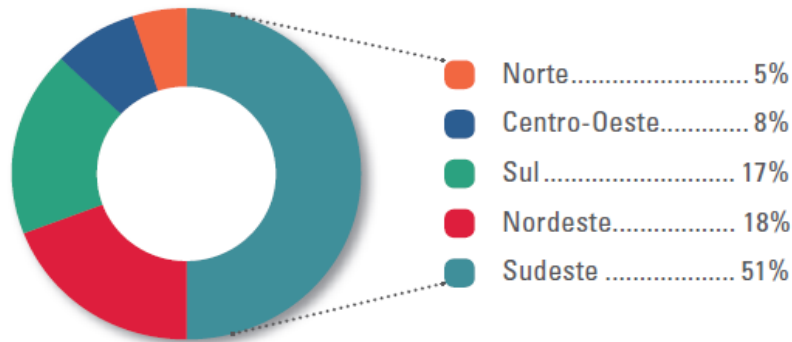
O uso de um SIG auxilia os gestores a controlar e gerenciar empresas nas diversas áreas. Um ambiente organizacional pode gerar uma série de informações relevantes para os gestores, alinhar a disseminação destes dados ao uso destes sistemas trazem as empresa o aperfeiçoamento dos processos e métodos no âmbito da gestão empresarial.

2.7 CENÁRIO ATUAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL

Atualmente, MPEs vêm representando uma parte significativa da economia do país, uma vez que consistem em contribuir no desenvolvimento do Produto Interno Bruto (PIB). De acordo com as informações do presidente do SEBRAE, Luiz Barretto “o empreendedorismo vem crescendo muito no Brasil nos últimos anos e, é fundamental que cresça não apenas a quantidade de empresas, mas a participação delas na economia”. No cenário atual brasileiro as MPEs representam no total de 99% dos 6,4 milhões de estabelecimentos e correspondem por 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado (SEBRAE, 2018). Na pesquisa do SEBRAE (2014), “Os pequenos negócios respondem por mais de um quarto do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. Juntas, as cerca de 9 milhões de micro e pequenas empresas no País representam 27% do PIB, um resultado que vem crescendo nos últimos anos”. Os dados acima comprovam a relevância de estimular e qualificar os empreendimentos de baixo porte, pois separadamente uma empresa apresenta poucos resultados, porém conectadas são extremamente decisivas para a economia, afirma o presidente do SEBRAE, Luiz Barretto.

As MPEs, exercem atividades em vários setores da economia, como apresenta o Gráfico 1 (SEBRAE, 2017).

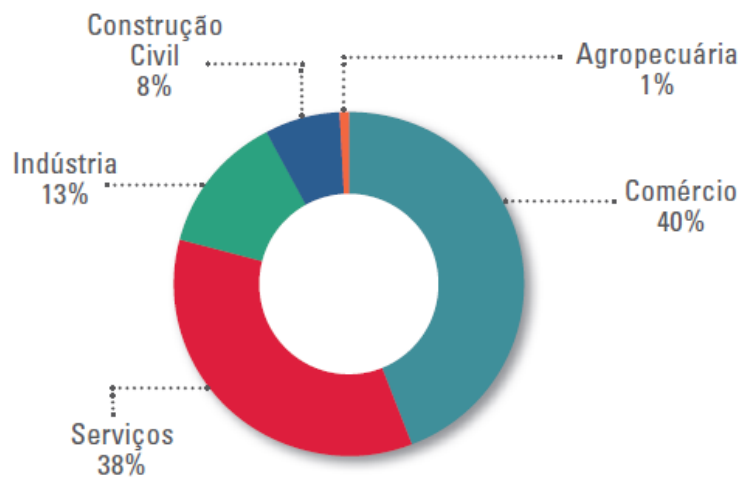
Gráfico 1 - Concentração de MPEs por Região



Fonte: Secretaria da Receita Federal (2017).

Já o Gráfico 2 descreve a concentração por setor das MPEs no cenário atual da economia brasileira.

Gráfico 2 - Concentração por setor



Fonte: Secretaria da Receita Federal (2017).

Entretanto, as MPEs brasileiras se deparam com dificuldades para manter o objetivo de crescimento contínuo, ou até mesmo sobreviver em um mercado competitivo, devido a vários fatores que dificultam o desenvolvimento das mesmas. Os autores Amorim e Abreu (2018), consideram que “[...] os tomadores de decisões possuem um baixo nível de conhecimento gerencial, a empresa conta com uma gestão informal e escassez de recursos, ou ainda, os gestores não possuem informações essenciais para a gestão estratégica de seu

negócio”. Mesmo com os avanços tecnológicos, muitas organizações resistem a mudanças, gerenciando de forma ineficiente e sem planejamento, resultando em decisões equivocadas.

As MPEs necessitam melhorar os resultados, para isso devem identificar e desenvolver as competências/habilidades dos funcionários, com a orientação de um profissional de Gestão de Pessoas. Chiavenato (2004) aponta que “A gestão de pessoas nas organizações é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas - empregado, funcionário, recursos humanos ou qualquer denominação utilizada - para alcançar os objetivos organizacionais e individuais”. A Gestão de Pessoas é uma necessidade para qualquer organização independente do seu tamanho, pois contribui para modernizar e acompanhar as exigências do mercado competitivo, fornecendo melhorias na qualidade, no serviço e produtos, enaltecendo a participação daqueles que contribuem para o desenvolvimento da organização, sendo proveniente de recursos humanos, ou seja, as pessoas (BASSO, 2014).

Diante do destaque das MPEs no setor econômico, há uma necessidade de explorar suas particularidades e aspectos, obstáculos e deficiências quanto a utilização da contabilidade, pois uma quantidade relevante não dispõe de um planejamento adequado, devido à resistência por parte de alguns administradores que impossibilitam a implantação e utilização de qualquer ferramenta de gerenciamento (BASSO, 2014).

É importante o gestor optar pelo auxílio dos recursos tecnológicos disponíveis para obtenção de resultados rápidos que favoreçam uma estratégia eficiente. Para os autores Laudon e Laudon (2010, p. 14), “Os SIG lidam com as questões tanto comportamentais quanto técnicas que cercam o desenvolvimento, uso e impacto dos Sistemas de Informação adotados por administradores e funcionários em uma empresa”. O SIG analisa tanto as informações que foram analisadas pelo recurso da informática, quanto às analisadas de uma forma manual.

A informatização é um fator importante no mercado competitivo, sendo a TI um recurso que oferece suporte podendo aumentar o sucesso para a organização. Vale ressaltar que a TI separadamente não oferece uma vantagem competitiva, pois de acordo com Andrade (2015), a TI auxilia na vantagem competitiva de uma organização que incluem o aumento da produtividade dos processos de negócios, assessora na resolução de problemas e melhorias nos controles, fluxo de informações e no processo de tomada de decisão.

As MPEs em função de estarem introduzidas num cenário extremamente competitivo, apresentam taxa de mortalidade que são atribuídos há diversos fatores. Segundo as informações do SEBRAE (2016), a taxa de mortalidade de empresa até dois (2) anos no mercado caiu de 45,8% para 23,4%, enquanto a de sobrevivência elevou de 54,2% para

76,6%, apesar de estes dados apontarem a queda da mortalidade e a elevação da sobrevivência das empresas, as pesquisas do SEBRAE (2014), apontam alguns dos fatores determinantes que induzem o encerramento das atividades de empresas brasileiras: a deficiência de informação e planejamento antecipado do mercado; ausência de conhecimento ou qualificação técnica na área; carência ou precariedade no aprimoramento de recursos ou serviços; comportamento ineficiente do gestor, em relação a procurar informações, instituir planos de metas que na maioria das vezes não saem do papel, condições que até o momento, são visíveis e agravantes.

Para uma empresa sobreviver no mercado de trabalho, é necessário levar em consideração alguns fatores (SEBRAE, 2016). O Quadro 1 representa em tópicos os fatores contribuintes para a sobrevivência/mortalidade das empresas.

Quadro 1 - Sobrevivência/Mortalidade

<p>Situação antes da abertura</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tipo de ocupação do empresário; ● Experiência no ramo; ● Motivação para abrir o negócio;
<p>Planejamento do negócio</p>
<p>Gestão do negócio</p>
<p>Capacitação dos donos em gestão empresarial</p>

Fonte: SEBRAE (2016). Adaptado pelos autores (2018).

Antes da abertura de uma empresa é fundamental que se tenha um plano de negócios eficiente, onde serão verificados os fatores relevantes que englobam a viabilidade do negócio, a experiência profissional do empresário, a motivação para a inicialização do negócio e os fatores externos de mercado, a capacitação em gestão empresarial e, também as práticas de gestão do negócio (DATASEBRAE, 2016).

A possibilidade de fechamento das empresas no Brasil se tornam mais prováveis entre as organizações que possuem empresários anteriormente desempregados, com pouca experiência na área de atuação, que exercem o empreendedorismo por necessidade, não disponibiliza tempo suficiente para realizar o planejamento adequado, carência de investimento na capacitação de seus funcionários, ausência de investimentos em inovações e que não prezavam pela busca do aperfeiçoamento de conhecimentos em gestão empresarial (DATASEBRAE, 2016).

2.8 TRABALHOS CORRELATOS

Com o propósito de embasar a pesquisa que será realizada e identificar como o fluxo de informações tem sido relevante para as MPEs é, importante obter conhecimentos de trabalhos anteriormente desenvolvidos.

No ano de 2010 no trabalho “Gerenciamento do fluxo de informações como suporte ao processo de tomada de decisão” realizado por Vital, Floriani e Varvakis (2010) teve como objetivo o mapeamento dos modelos de fluxo de informação nos processos para tomada de decisão, considerando a informação como fator importante para as organizações, exigindo uma interação entre o gerenciamento eficaz e os esforços dos seus membros. O autor chegou a conclusão de que a investigação do fluxo de informações permite o melhor gerenciamento das organizações e o mapeamento do mesmo favorece o reconhecimento das etapas pelas quais as informações passam, e ainda verificam as possíveis falhas no processo.

Em meados de 2008 no trabalho “Tecnologia da Informação: Análise em pequenas empresas do interior paulista”, escrito por Prates *et al.* (2008), teve o objetivo de descrever o impacto organizacional de resultante da implantação da TI em pequenas empresas, os fatores determinantes para o seu sucesso e suas dificuldades. O estudo analisou através de um questionário as especificidades de 25 empresas da macrorregião de Ribeirão Preto-SP, nos setores de serviços, transporte, varejo e eletroeletrônicos. Com o resultado, a maior dificuldade encontrada era a resistência por parte dos funcionários, o que indica a falta de capacitação e treinamento dos funcionários, além de explicar os benefícios da TI, levando os trabalhadores daquele local a pensar que estes poderiam perder seus cargos para as novas tecnologias.

Os trabalhos citados acima demonstram os desafios presentes na busca pela disseminação do fluxo de Informações e no registro das informações nas organizações de modo geral. Além disso, fortaleceram também as dificuldades encontradas nas MPEs para a implantação de SI.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa, descrevendo suas características, a população e amostra, instrumentos utilizados, métodos e procedimentos e a tabulação dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para compreender os fluxos de informações gerenciais e sua relevância para as MPEs, tornou-se necessário a análise de como o gestor e funcionários da organização lidam com o controle das informações no ambiente profissional.

Esta pesquisa caracteriza-se como quantitativa tendo como finalidade quantificar os dados que são determinados em grandes amostras representativas. Logo após aplicou-se uma análise estatística (MALHOTRA *et al.*, 2010). O presente estudo é de caráter exploratório, pois ocorreu familiaridade com o local e objeto a ser estudado, como a identificação de possíveis problemas, além de esclarecimento dos conceitos (GIL, 2010).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A unidade de observação da pesquisa constituiu-se de MPEs das cidades de Guanhães e São João Evangelista, situadas na região Centro Nordeste do estado de Minas Gerais, no Vale do Rio Doce, selecionadas pelo critério de acessibilidade, ou seja, as que dispuseram a fornecer informações aos autores desta pesquisa.

O poder de movimentar a economia por parte das MPEs nos municípios selecionados é marcado pela forte presença, sendo que em Guanhães elas totalizam 1.383 empresas e em São João Evangelista possuem um total de 276 empresas deste porte (SEBRAE, 2017).

Vale salientar que não é possível mensurar o número de organizações estudadas, devido ao fato das empresas que atuam na informalidade operam sem registros em órgãos públicos, não sendo possível quantificá-las, pois não há estudos que demonstrem este número.

A escolha e a motivação para a pesquisa realizada sucedeu-se devido à identificação de que existe uma carência por estudos que avaliam de forma objetiva o fluxo de informações gerenciais que é gerado diariamente por essas MPEs e como utilizam os dados para auxiliar no gerenciamento. Como objeto da pesquisa ao todo foram entrevistados administradores de

trinta (30) empresas, sendo quinze (15) na cidade de Guanhães e quinze (15) em São João Evangelista.

3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Para a realização do trabalho, a aplicação da pesquisa aconteceu presencialmente, as questões foram respondidas em seu próprio ambiente de trabalho, em empreendimentos que se dispuseram a participar.

No que se refere à elaboração das questões presentes no questionário utilizado na pesquisa, sua concepção desenvolveu-se com base nos estudos citados no Referencial Teórico. Além disso, a linguagem utilizada de forma clara e objetiva para a facilidade de interpretação de cada uma das questões e também em conformidade com a identificação das características necessárias atendendo ao objetivo geral e os objetivos específicos deste estudo.

3.4 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

O desenvolvimento do questionário deu-se em conformidade com o referencial teórico, logo após, iniciou-se a aplicação do questionário de forma totalmente presencial, para garantir que fossem verificadas o maior número de empresas possíveis, bem como o entendimento do questionário por parte dos gestores, em sequência realizou-se a avaliação dos resultados obtidos, gerando um relatório dos dados apurados. Entretanto, o aplicador do questionário apenas ofereceu apoio durante o preenchimento das respostas a fim de garantir que todas as perguntas presentes na avaliação fossem interpretadas de maneira correta.

O questionário por sua vez foi elaborado de forma objetiva e com linguagem de fácil entendimento, contendo dezessete (17) questões e com o intuito de evidenciar a praticidade do preenchimento e aprimorar ainda mais o entendimento de cada uma das questões. Seguindo todos os processos supracitados, a aplicação do questionário sucedeu-se após a autorização do proprietário ou responsável pela empresa.

3.5 TABULAÇÃO DOS DADOS

Com o término da aplicação dos procedimentos citados, os dados foram tratados com base nas comparações entre as respostas de cada empresa e entre os relatórios gerados por

cada uma delas, possibilitando gerar um relatório de análise quantitativa. Após a execução do trabalho, disponibilizou-se um relatório com as conclusões obtidas a partir do estudo, deixando assim o trabalho disponibilizado como base para futuros trabalhos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo, encontram-se as considerações e os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário presente no Apêndice A, que auxilia o desenvolvimento da pesquisa. Este estudo caracteriza como de teor quantitativo. A análise das respostas obtidas em relação à pesquisa possui caráter exploratório, pois visa explorar o ambiente das empresas estudadas, para o entendimento da realidade quanto ao registro e a disseminação de informações.

Por conta da necessidade de conhecer o ambiente estudado, este tópico apresenta as características do contexto das cidades de Guanhães e São João Evangelista, bem como a apresentação dos resultados em relação aos dados apurados.

4.1 CARACTERÍSTICAS DO CONTEXTO NAS CIDADES DE GUANHÃES E SÃO JOÃO EVANGELISTA

O Município de Guanhães caracterizou-se por uma população com aproximadamente 31.262 habitantes no ano de 2010, localizado na região Centro Nordeste do estado de Minas Gerais presente no Vale do Rio Doce (IBGE, 2017). Quanto ao total de MPEs a cidade apresenta 1383 empresas (SEBRAE, 2017) e o seu PIB per capita é de R\$ 9.177,7.

O cenário apresentado pela cidade de São João Evangelista expõe no ano de 2010 uma população de 15.553 habitantes, também localizada na região Centro Nordeste do estado de Minas Gerais no Vale do Rio Doce (IBGE, 2017), com PIB per capita de R\$ 9.966,95 (IBGE, 2017), e por fim um total de 276 MPEs (SEBRAE, 2017).

4.2 CARACTERÍSTICAS DAS EMPRESAS ESTUDADAS

Foram entrevistadas quinze (15) MPEs na cidade de Guanhães e quinze (15) em São João Evangelista, sendo algumas delas formalizadas e outras do âmbito informal, por não possuir nenhum tipo de registro legal. Entre essas empresas estão estabelecimentos prestadores de serviço, outros de realização de compra e venda de produtos e ambos exercendo as duas atividades.

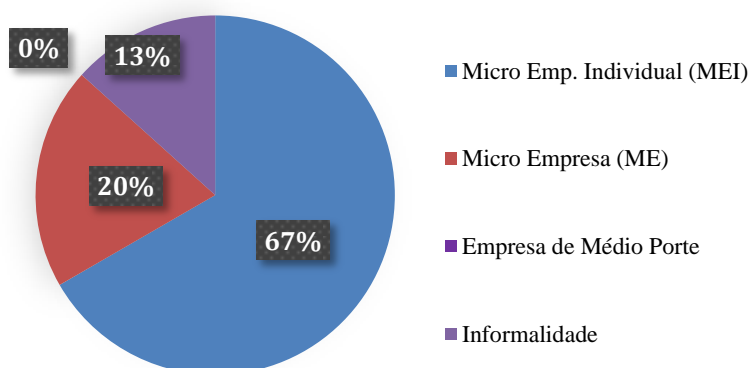
4.3 ANÁLISE QUANTITATIVA DOS DADOS COLETADOS

Como citado anteriormente, a análise dos dados obtidos através da aplicação do questionário foi realizada de forma quantitativa, tendo como base o presente estudo, abordou aspectos sobre o ambiente organizacional de um grupo de empresas. A análise quantitativa busca quantificar os dados, utilizando-se de métodos estatísticos (MALHOTRA *et al.*, 2010). Além disso, apoia-se no caráter exploratório, pois houve familiaridade com os locais estudados (GIL, 2010).

Após a aplicação da pesquisa, os resultados da região estudada, foram comparados e observados a fim de se obter os dados definitivos da pesquisa, bem como suas descrições, possibilitando demonstrar situações adversas e situações iguais entre São João Evangelista e Guanhães. O referente estudo utilizou-se do gráfico de setores para apresentação desses dados, para exemplificar os dados obtidos através da aplicação da pesquisa. O gráfico de setores representa os valores das questões respondidas pelos gestores das MPEs participantes, gerando dados estatísticos e representando proporcionalmente as respectivas frequências.

O ponto inicial a ser discutido, baseou-se na formalização e na informalização das empresas entrevistadas, conforme Gráfico 3. Ambas as cidades apresentaram em sua maioria empresas formalizadas, evidenciando a importância de se oficializar o seu negócio. Organizar e estruturar sua empresa assume-se como um diferencial competitivo (CHIAVENATO, 2007). Em alguns casos os proprietários decidiram por não formalizar suas empresas por possuírem pouco tempo de existência no mercado.

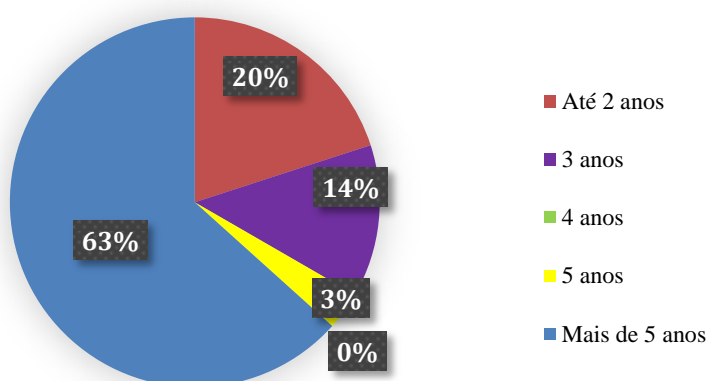
Gráfico 3 - Empresas formais e informais



Fonte: Elaborado pelos autores.

Estabelecimentos de pequeno porte possuem uma taxa de mortalidade relativamente alta, sendo 23,4% SEBRAE (2016), levando em consideração que empresas de pequeno porte representam um quarto do PIB do Brasil (SEBRAE, 2014). Entretanto a porcentagem de MPEs com mais de cinco (5) anos no mercado somando as duas cidades atingiu 63% da população das empresas, mostrado no Gráfico 4.

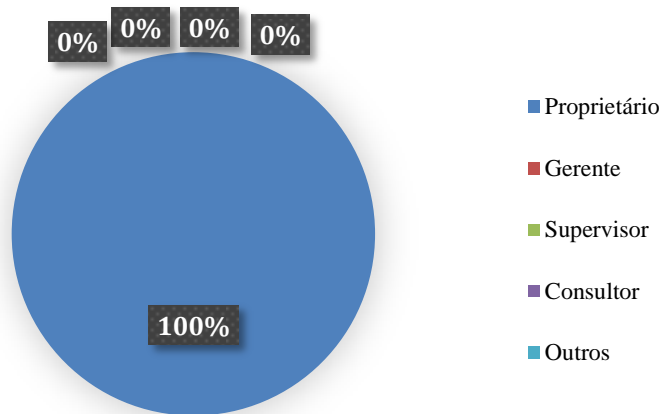
Gráfico 4 - Tempo de existência das empresas



Fonte: Elaborado pelos autores.

A grande maioria destas empresas, mais precisamente 90% dos gestores, são os únicos proprietários e os principais responsáveis pelas decisões mais importantes, as quais podem interferir diretamente no gerenciamento e controle de cada organização. Coordenar e controlar são fatores determinantes para alcançar metas (SOUZA, 2015).

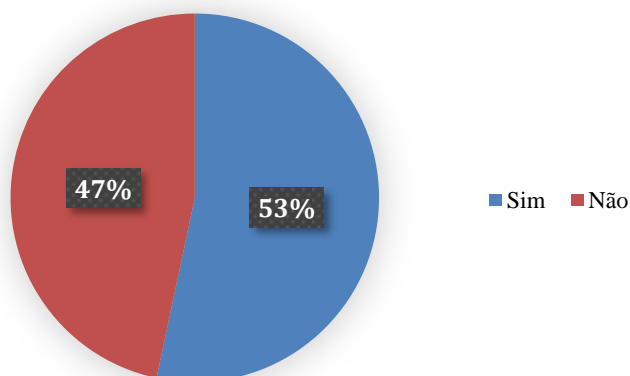
Gráfico 5 - Responsáveis por tomadas de decisão



Fonte: Elaborado pelos autores.

Já o percentual de empresas familiares atingiu 53%, porém é possível observar que entre as empresas que afirmaram não serem de âmbito familiar os administradores citam que contratam ou já contrataram pessoas de sua família para exercer cargos não voltados a administração do estabelecimento, conforme Gráfico 6.

Gráfico 6 - Percentual de empresas familiares entre os estabelecimentos entrevistados

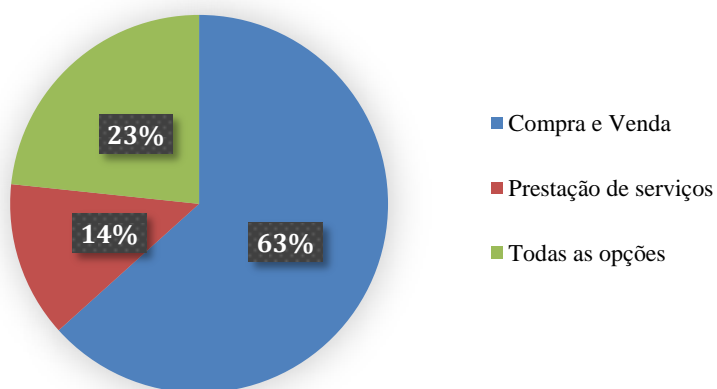


Fonte: Elaborado pelos autores.

Entretanto entre as empresas que alegaram ser de âmbito familiar, a grande maioria dos proprietários afirmou que os parentes que trabalham em sua empresa são esposas e filhos, porém em todos os cenários, o proprietário como citado anteriormente é quem responde pelas tomadas de decisão.

Quanto a sua área de atuação, em geral organizações especializadas na compra e venda de mercadorias, prestação de serviços e realização das duas atividades citadas anteriormente de forma simultânea compõem o grupo empresas entrevistadas, de acordo com o gráfico 7.

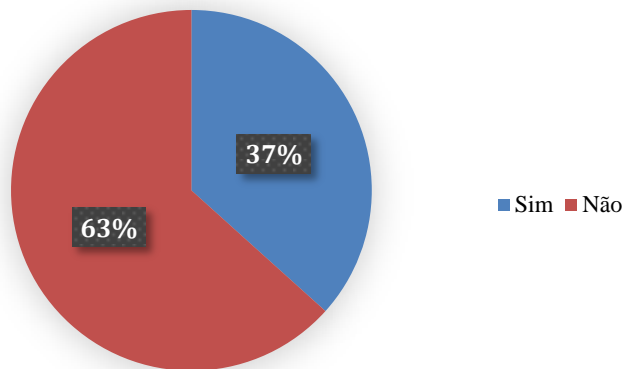
Gráfico 7 - Área de atividade dos estabelecimentos



Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados recebidos por uma empresa são partes importantes para o apoio à escolha por melhores decisões afinal um ambiente organizacional possui uma série de eventos (LAUDON; LAUDON, 2010). Nesse contexto, independentemente do porte de uma organização, o volume de dados torna-se fator expressivo, como mostra o Gráfico 8.

Gráfico 8 - Percentual de empresas que rebem um volume grande de dados

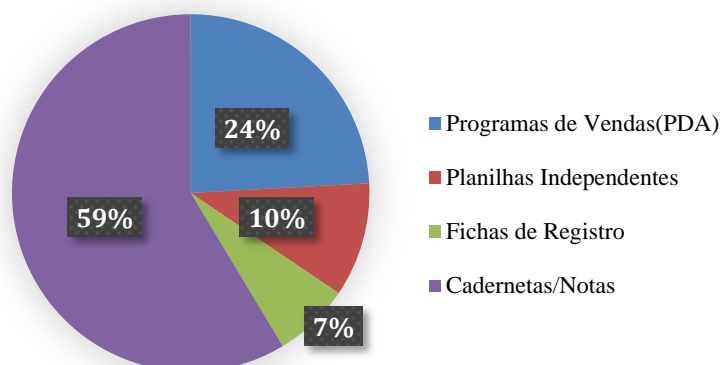


Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante das ocorrências citadas acima por Laudon e Laudon, nota-se que a grande maioria dos administradores das empresas estudadas não possuem a percepção de que seus estabelecimentos geram um volume representativo de dados independentemente de seu porte.

Porém, em todos os casos esses dados são registrados utilizando algum método específico, conforme Gráfico 9. Dada à devida importância de ter o controle de suas ações e processos em um ambiente organizacional.

Gráfico 9 - Percentual de métodos de registros de dados

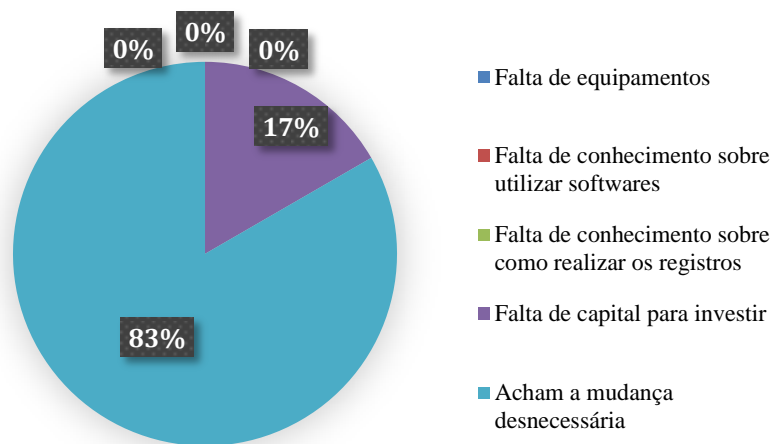


Fonte: Elaborado pelos autores.

A visualização das informações existentes em um ambiente organizacional e o seu fluxo informacional depende diretamente da adequação correta à necessidade de cada ambiente organizacional e seus processos seguidos (VITAL; FLORIANI E VARVAKIS, 2010). Pressuposto a importância dos fatos supracitados, entre as MPES que afirmam realizar registros, porém não conseguem mensurar suas informações, a grande maioria de seus gestores opta por não mudar seus padrões por acreditar que a mudança na forma de armazenamento de seus dados seja desnecessária.

Tal fator pode ser determinante na busca pela sobrevivência em um mercado de trabalho competitivo, influenciando negativamente em relação à necessidade de inovar para se manter no mercado, como no Gráfico 10, mostrado a seguir. Para que o contrário ocorra e uma empresa alcance suas metas, o conhecimento é o pilar principal que uma organização precisa possuir para crescer (BAZZOTTI; GARCIA, 2006).

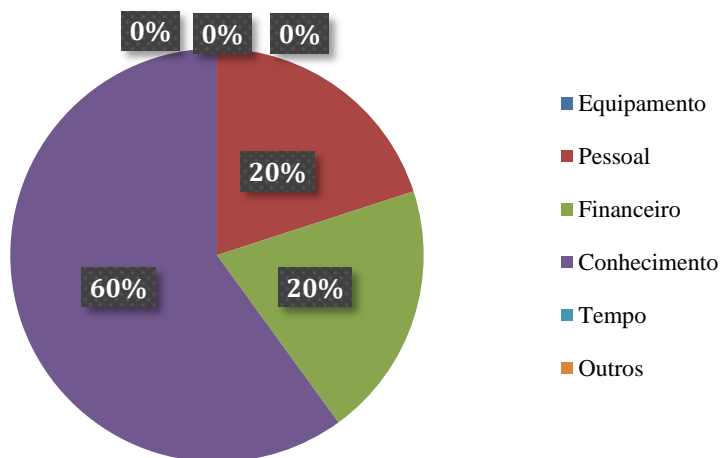
Gráfico 10 - Motivos para que MPES que realizam registros não mensurem seus dados



Fonte: Elaborado pelos autores.

Seguindo o mesmo contexto, temos as empresas que realizam os registros e que somente conseguem visualizar os dados em algumas situações. Estas empresas responderam sobre quais fatores são decisivos para que a organização dos dados seja realizada de uma forma mais eficiente em seu contexto de trabalho. Este cenário apresentou uma forte evidência da falta de conhecimento sobre métodos de gerenciamento e utilização de recursos existentes, conforme Gráfico 11.

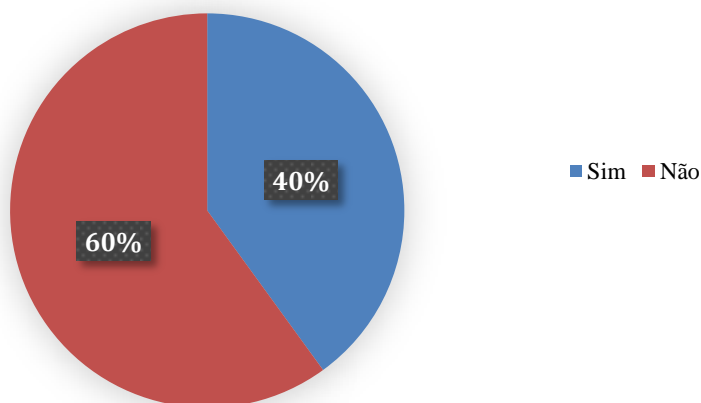
Gráfico 11 - Fator decisivo para a execução da organização correta dos dados



Fonte: Elaborado pelos autores.

O conhecimento sobre métodos de registros de informações ajuda na compreensão de um conjunto de informações a as diversas formas as quais estes dados apurados tornam-se uteis (STAIR; REYNOLDS, 2015). Entender sobre controle e gerenciamento nos dias atuais é um diferencial competitivo importante. O Gráfico 12 demonstra o contexto dos administradores no que se refere ao conhecimento pessoal de cada um sobre tais métodos citados acima.

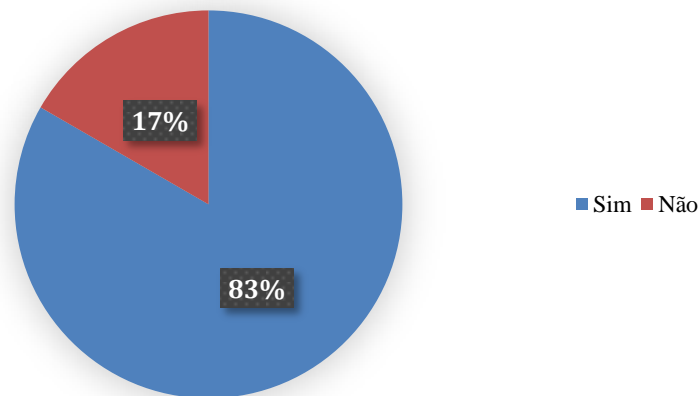
Gráfico 12 - Administradores que afirmam conhecimento sobre administração



Fonte: Elaborado pelos autores.

Somente 40% dos administradores possuem algum tipo de capacitação para a realização de uma gestão empresarial, os outros 60% não possuem nenhum tipo de capacitação em gestão empresarial, portanto a maioria dos gestores administram seus negócios sem algum tipo de preparo específico. Entre os que afirmarão que não realizaram nenhuma capacitação a grande maioria acredita que seus dados são importantes para o gerenciamento e uma parcela menor não levam em consideração a importância da obtenção de dados, de acordo com o Gráfico 13.

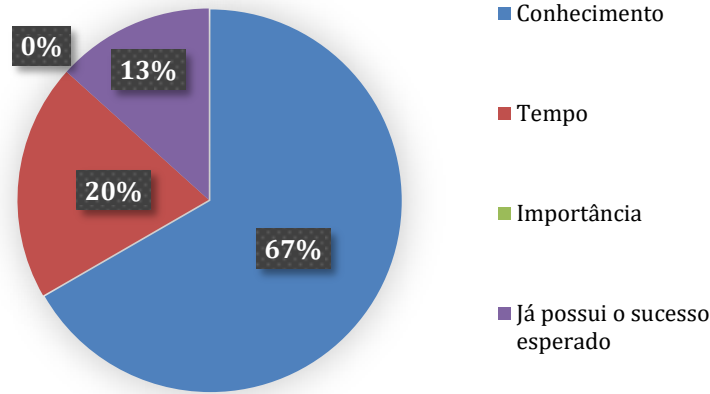
Gráfico 13 - Gestores que acreditam que dados gerados em sua empresa são importantes



Fonte: Elaborado pelos autores.

A última questão levantada entre os estabelecimentos que se dispuseram a participar desenvolveu-se a partir de fatores que segundo os administradores respondentes são determinantes para o alcance do sucesso esperado pelos mesmos em seus empreendimentos, a opinião individual de cada gestor é representada no Gráfico 14.

Gráfico 14 - Fatores que segundo os gestores são importantes para alcançar resultados



Fonte: Elaborado pelos autores.

A parcela maior dos entrevistados, portanto 67%, afirmam que o conhecimento é o fator mais importante para alcançar resultados. A segunda parcela com 27% citam o tempo necessário para se alcançar os resultados. Apenas 13% afirmaram possuir o sucesso esperado, embora não exerça alguns dos processos do registro de atividades administrativas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo entender o uso de recursos para obtenção e disseminação dos dados, além de contextos relacionados ao cotidiano das MPEs, nas cidades de Guanhães/MG e São João Evangelista/MG, bem como o uso de SI.

O estudo possibilitou a identificação de empreendimentos que não realizam o tratamento de seus dados com os métodos corretos, devido à falta do conhecimento necessário para gerir qualquer negócio, seja de pequeno, médio ou grande porte. Além disso, houve também a detecção de gestores que resistem em tratar corretamente seus dados, e os que são relutantes ao uso de SI para obter vantagens competitivas, por não ter consciência da importância de tais métodos.

A maioria dos proprietários são os únicos responsáveis pelas tomadas de decisão. Torna-se explícito que nestas pequenas empresas não existem funcionários que auxiliem os gestores em seus processos administrativos. Porém, alguns gestores não possuem conhecimento sobre especificidades da área administrativa. Estes proprietários acreditam que

seus negócios não necessitam de mudanças nos métodos de obtenção, apuração e disseminação de dados, sendo um motivo para não utilizar informações que possam aperfeiçoar o processo de produção, oferta de serviços e vendas.

Somando os fatores supracitados as repostas obtidas com o questionário, os administradores de empresas demonstraram a falta de entendimento sobre a realidade de seus negócios e limitações na visualização dos históricos de dados. Sendo em alguns casos altamente limitado, não possibilitando ao gestor possuir entendimento sobre qual produto/serviço é o ponto forte de sua empresa.

A carência de conhecimento alinhada ao registro incorreto de informações pode ser prejudicial a estas empresas por dois fatores: compromete a disseminação dos conhecimentos existentes naquele determinado ambiente organizacional, e limita o gestor a utilizar-se somente de sua experiência com seu empreendimento para administrar sua empresa.

Entretanto, outros estabelecimentos de pequeno porte realizam corretamente a coleta, a apuração, a obtenção dos resultados e a disseminação dos dados, para posteriormente utilizá-los. O resultado obtido apresenta a realidade das organizações quanto ao fluxo de informações e os métodos de utilização dos dados que foram evidenciados pelos próprios gestores.

Como sugestão para trabalhos futuros, temos o estudo do fluxo de informações gerencias em empresas de cidades vizinhas, além do estudo e comparação dos resultados em setores distintos.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. F; FILHO, G. E. S. **A Inovação e Tecnologia nas Micro e Pequenas Empresas**. Disponível em: <revistas.cesmac.edu.br/index.php/administracao/article/download/523/428>. Acesso em: 24 abr. 2018.

ALBERTIN, A.L; ALBERTIN, R.M.M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Revista de administração pública - ISSN 0034-7612**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n2/04.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

AMORIM, F.R.; ABREU, P. H. C. **O impacto da implantação de sistemas erp no cenário de micro e pequenas empresas**. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/17/implantacao-sistemas-erp.html>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

ANDRADE, M. C. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

BASSO, D. A. **Gestão de Pessoas na micro e pequena empresa**, 2014. Disponível em: <https://www.mastereditora.com.br/periodico/20140721_162611.pdf> Acesso em: 11 abr. 2018.

BAZZOTTI, C; GARCIA, E. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. **Ciências Sociais aplicadas em revista**, v. 6, n. 11, 2006.

BRITO, M. J; ANTONIALLI, L. M; SANTOS, A. C. Tecnologia da informação e processo produtivo de gestão em uma organização cooperativa: um enfoque estratégico. **Revista de Administração Contemporânea versão impressa ISSN 1415-6555 versão On-line ISSN 1982-7849** Rev. adm. contemp. vol.1 no.3 Curitiba set./dez. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551997000300005&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 24 abr. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DATASEBRAE. **Sobrevivências das empresas**, 2016. Disponível em: <<http://datasebrae.com.br/sobrevivencia-das-empresas/#causas>>. Acesso em: 07 abr. 2018.

EVERTON, A. J. **MPE: avanços importantes para as micro e pequenas empresas 2017-2018** / Antonio Everton Junior. Rio de Janeiro: Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, 2017.

FECOMERCIOSP. **Economia**, 2016. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/noticia/micro-e-pequenas-empresas-detem-53-5-dos-empregos-e-27-1-do-faturamento-do-comercio-brasileiro-aponta-fecomerciosp>>. Acesso em: 19 mar. 2018.

FISCHER, André. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: Fleury, M., (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas. 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184p.

IBGE. Conheça cidades e estados do Brasil. 2017. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 15 out. 2018.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Person Prentice Hall 2010.

LAURINDO, F. J. B; SHIMIZU, T; CARVALHO, M. M; RABECHINI JR, R. O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão & Produção - Print version ISSN 0104-530X On-line version ISSN 1806-9649 Gest. Prod.** [online]. 2001, vol.8, n.2, pp.160-179. ISSN 0104-530X. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n2/v8n2a04.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MALHOTRA, N. K; TAYLOR, R. B. **Introdução a Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

NETO, A. S; TEIXEIRA, A. A. **Sociedade do conhecimento e ciência administrativa: reflexões iniciais sobre a gestão do conhecimento e suas implicações organizacionais.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a06.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

PEREIRA, F; VEROCAI, H; CORDEIRO, V; GOMES, C. Sistemas de informação e inovação: um estudo bibliométrico. **Journal of Information Systems and Technology Management**, 2016. Disponível em: <<http://www.jistem.fea.usp.br/index.php/jistem/article/view/10.4301%252FS1807-17752016000100005>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

PRATES, G A; CARVALHO, V. S; ALVES, E. M; TAMASHIRO, H. R.S; GUIMARÃES, G. E. **Tecnologia de informação: Análise em pequenas empresas do interior paulista.** 2008. Disponível em: <http://legacy.unifacef.com.br/quartocbs/artigos/B/B_128.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2018.

SEBRAE. **Boletim Estudos e pesquisas**, 2017. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/7836.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

SEBRAE. **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil.** 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

SEBRAE. **Perfil dos pequenos negócios.** 2017. Disponível em: <<https://www.sebraemg.com.br/atendimento/bibliotecadigital/pesquisa/Perfil-dos%20Pequenos%20Neg%C3%B3cios%202017>>. Acesso em: 30 maio 2017.

SEBRAE. **Pequenos negócios em números.** 2018. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil.** / Marco Aurélio Bedê (Coord.) - Brasília: Sebrae, 2016. Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-102016.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

SMIT, J. W; BARRETO, A. de A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIN, M. L. (Org.). **Formação do profissional da informação.** São Paulo: Polis, 2002.

SOUZA, H. **Teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: SESES, 2015. Disponível em: <http://www.empresariodigital.com.br/wp-content/uploads/yumpu_files/LIVRO%20PROPRIET%C3%81RIO%20-%20TEORIA%20GERAL%20DA%20ADMINISTRA%C3%87%C3%83O.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2018.

STAIR, R. M; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação**. 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

VALENTIM, M. L. P.; SOUZA, J. S. F. Fluxos de informação que subsidiam o processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 38 dez. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/31417>>. Acesso em: 19 maio 2018.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. J. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão: **Informação & Informação**, v. 15, n. 1, p. 85-103, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000009075/19d9505e295b48c0aac61f1d04e61f8f/>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

APÊNDICE

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DESENVOLVIDO PARA AS MPEs

<p>Questionário avaliativo sobre o Fluxo de Informações Gerenciais em Micro e Pequenas Empresas nas cidades de Guanhães e São João Evangelista.</p> <p>Nome da empresa: _____</p> <p>Data da Aplicação: ____/____/____</p> <p>Cidade: <input type="checkbox"/> Guanhães - <input type="checkbox"/> São João Evangelista</p> <p style="text-align: center;"><u>Se existir dúvidas em algumas das questões, Pergunte ao aplicador ou deixe em branco.</u></p>
<p>1) Qual o tamanho da sua empresa?</p>
<p><input type="checkbox"/> Micro Emp. Individual (MEI) - <input type="checkbox"/> Micro Empresa (ME) - <input type="checkbox"/> Empresa de Médio Porte <input type="checkbox"/> Informalidade</p>
<p>2) Quanto tempo tem a sua empresa?</p>
<p><input type="checkbox"/> Até 2 anos - <input type="checkbox"/> 3 anos - <input type="checkbox"/> 4 anos - <input type="checkbox"/> 5 anos - <input type="checkbox"/> Mais de 5 anos</p>
<p>3) Quem responde pela empresa?</p>
<p><input type="checkbox"/> Único dono (1 pessoa) - <input type="checkbox"/> Sociedade (2 pessoas) - <input type="checkbox"/> Grupo de ações (mais de 2 pessoas)</p>
<p>4) É empresa familiar?</p>
<p><input type="checkbox"/> Sim - <input type="checkbox"/> Não</p>
<p>5) Parentes que trabalham na empresa (marque mais de uma opção se necessário).</p>
<p><input type="checkbox"/> Esposo/esposa - <input type="checkbox"/> Filhos - <input type="checkbox"/> Primos - <input type="checkbox"/> Pai/Mãe - <input type="checkbox"/> Tios/Tias - <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
<p>6) Quem é responsável pelas tomadas de decisão?</p>
<p><input type="checkbox"/> O próprio dono - <input type="checkbox"/> Gerente - <input type="checkbox"/> Supervisor - <input type="checkbox"/> Consultor - <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
<p>7) Qual a atividade da sua empresa?</p>
<p><input type="checkbox"/> Compra e venda - <input type="checkbox"/> Prestação de serviços - <input type="checkbox"/> Todas as opções anteriores</p>
<p>8) Qual o ramo da atividade?</p>
<p><input type="checkbox"/> Bar/Restaurante/Lanchonete - <input type="checkbox"/> Lanchão - <input type="checkbox"/> Mercadinho - <input type="checkbox"/> Loja - <input type="checkbox"/> Distribuidora de mercadorias - <input type="checkbox"/> Outros _____</p>
<p>9) Sua empresa recebe um grande volume de dados? Considere todas as informações salvas ou não.</p>
<p><input type="checkbox"/> Sim - <input type="checkbox"/> Não</p>
<p>10) Qual forma você utiliza para o registro dessas informações?</p>
<p><input type="checkbox"/> Programas de vendas (PDA) - <input type="checkbox"/> Planilhas independentes - <input type="checkbox"/> Fichas de registro <input type="checkbox"/> Cadernetas/Notas.</p>
<p>11) Você conseguiria ver o histórico destas informações geradas/guardadas?</p>
<p><input type="checkbox"/> Sim. É possível mensurar as informações. <input type="checkbox"/> Não é possível mensurar as informações. <input type="checkbox"/> Consigo visualizar em algumas situações. Qual _____</p>

Continuação

12) Qual o motivo para não realizar o registro das informações no dia-a-dia da sua empresa?

- Falta de equipamentos.
 Falta de conhecimento sobre utilizar programas e aplicativos.
 Falta de conhecimento sobre como realizar o registro dessas informações.
 Falta de dinheiro para investir em sua empresa.
 Acha desnecessária a mudança da forma de trabalho.
 Outro motivo. Qual? _____.

13) Você tem conhecimento da área de gestão e controle de empresas?

- Sim - Não

14) O que falta para organizar os dados existentes na empresa?

- Equipamento - Pessoal - Financeiro - Conhecimento - Tempo
 Outros. Qual? _____

15) Você acredita que as informações geradas com seus dados, podem causar melhorias em relação a sua tomada de decisão?

- Sim - Não

16) O que falta para sua empresa alcançar o sucesso uma vez que você já possui coleta e tratamento de dados?

- Conhecimento - Tempo - Importância - Minha empresa já possui o sucesso esperado

17) Avalie este questionário escolhendo entre 1 para “Péssimo” e 10 para “Muito Bom”:

- 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10