

Tecnologia da informação: um estudo de caso em uma microempresa do setor alimentício na cidade de Itapororoca-PB

Carolyne Alves de Oliveira

Edlaine Correia Sinézio Martins, edlaine.sinezio@gmail.com

Larissa Hellen Morais de Medeiros (IFPB), larihmm@gmail.com

Carlo Reillen Lima Martins, carlo.martins@ifpb.edu.br

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) é fundamental para o desenvolvimento e sobrevivência das empresas na sociedade atual. Neste contexto, este estudo traz como tema principal analisar as dificuldades proporcionadas pela ausência do uso da TI em uma microempresa do setor alimentício da cidade de Itapororoca. Para a realização da pesquisa foi realizada a técnica Grupo Focal (GF) formado pelos funcionários da microempresa e um moderador, tendo este último o papel de interferir na entrevista com a intenção de obter as informações necessárias para desenvolver a análise. As informações obtidas no GF foram comparadas com a opinião de autores da área de TI que tem um ponto de vista semelhante quanto a TI nas microempresas. Ao final da pesquisa, pode-se concluir que a ausência da TI na microempresa é justificada pelo alto custo de investimento e falta de estrutura na cidade.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação (TI), microempresa, grupo focal

ABSTRACT

The Information Technology (IT) is critical to the development and survival of businesses in today's society. In this context, this study has as main theme analyze the difficulties provided by the absence of the use of IT in a micro company in the food sector of the city of Itapororoca. For the research was 'conducted an interview with a focus group made up of micro officials and a moderator, the latter's role to interfere in the interview with the intention of obtaining the information needed to develop the analysis. The responses obtained in the interview were compared with the opinion of the authors of the IT area that has a similar point of view on IT in small businesses. At the end of the survey, it can be concluded that the absence of IT in micro-enterprise is justified by the high cost of investment and lack of structure in the city.

Key words: Information Technology (IT), micro-enterprise, focus group.

1. Introdução

Com os avanços e transformações contínuas na sociedade, promovidos por meio de informações e conhecimento, os gestores passam por desafios constantes devido à competitividade. Nas empresas e microempresas, a informação é um dos ativos mais importantes para obter um bom retorno em relação à competitividade e estratégias, e para que isso aconteça a tecnologia pode contribuir para aumentar a eficiência da organização e administração das informações.

Informação é o conjunto de dados ordenados que se referem a um fato ou fenômeno acontecido,

tendo como objetivo limitar a incerteza, enriquecer o conhecimento ou determinar o que existe (MEIRELLES, 2008). Ainda segundo Meirelles (2008), a informação é estar inteirado sobre algo. No contexto em que estamos inseridos, a informação chega às pessoas cada vez mais rápida, a facilidade e a velocidade de acesso a informação é proporcionada pela tecnologia. Isso porque a tecnologia é a base na qual se fundamentam os meios de comunicação atualmente (BACCEGA, 2007).

Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de todas as atividades e soluções promovidas por recursos computacionais que gerenciam e armazenam informações (LOUDON & LOUDON, 2010). Tendo em vista os pensamentos dos autores, destaca-se a importância deste recurso no interior das organizações para melhor gerirem os demais recursos.

Com o aumento do número de microempresas, a competitividade tem sido cada vez maior. Como alternativa para destacar-se e não tornar-se obsoleta, as empresas precisam que seus gestores busquem informações em tempo real e técnicas que possam auxiliar no planejamento de todos os níveis da empresa (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Para aproveitar as vantagens da TI numa organização é necessário, primeiramente, reconhecer os problemas enfrentados pela empresa e suas necessidades, para então encontrar na TI o suporte necessário para a organização das informações (MEIRELLES, 2008). Dessa forma, é possível ter informações com mais praticidade e sempre atualizadas.

Como, onde e quanto investir em tecnologia é uma decisão estratégica que cabe aos proprietários do negócio. Todavia, é o usuário final quem mais sofrerá as consequências diretas da utilização desta tecnologia, seja de forma positiva ou negativa (SACILOTTI, 2011).

A microempresa analisada nesta pesquisa é um restaurante situado na cidade de Itapororoca, mais precisamente na piscina da nascente, ponto turístico da cidade, sem uso de recursos tecnológicos. Todavia, é sabido que atualmente a tecnologia contribui para uma melhor administração.

Neste contexto, não ter como controlar o estoque, não ter como controlar a lista de clientes e fornecedores, não ter acesso ao fluxo de caixa da empresa em tempo real, não possuir um Sistema de Informação (SI) para apoiar as tomadas de decisões, são algumas das dificuldades que as microempresas que não utilizam a TI enfrentam. Considerando o nível de importância da TI para a competitividade das microempresas no mercado, o problema que se apresenta é: de que forma, de acordo com os gestores, a ausência da TI vem prejudicando o desenvolvimento das microempresas?

Dessa Forma, o presente estudo tem como objetivo geral analisar quais as possíveis desvantagens ou prejuízo que a ausência da TI vem trazendo a esta microempresa do setor alimentício da cidade de Itapororoca. Os objetivos específicos da pesquisa são: - Descobrir qual a percepção dos funcionários sobre a TI e suas vantagens; - Levantar as possíveis desvantagens que a empresa enfrenta pela ausência da TI; - Analisar do ponto de vista da gestão se haverá resistência entre os funcionários em lidar com a TI, caso seja implantada na empresa.

2. Referencial teórico

A tecnologia da Informação é um meio de como solucionar os problemas, providos por recursos computacionais, que possibilita um meio de armazenar, transmitir, produzir e usar diversas informações, proporcionando facilidade, agilidade e redução de tempo nas realizações das atividades.

Na época, o uso de Sistemas de Informação (SI) nas micro empresas ainda estava em processo de aceitação, pois alguns gestores não possuíam a ciência de que são softwares especializados para a organização dos dados e capazes de proporcionar aos usuários maiores compreensibilidade do negócio (LAUDON; LAUDON, 2010).

Os Sistemas de Informação (SI) é um agrupamento de elementos (hardware, recursos humanos, procedimentos e software) que desenvolvem a informação com a finalidade de dar apoio ao procedimento de tomada de decisões nas micro empresas, tendo um princípio voltado para organização dos negócios (RODRIGUES; PINHEIRO, 2005).

Desta forma, a TI se tornou um fator determinante para o funcionamento das empresas de qualquer porte, inclusive vias fiscais, para que a sua implantação nas micro empresas sejam utilizadas de forma precisa e que proporcione a solução dos problemas com maior prontidão, faz-se necessário a habilitação de pessoas para o manuseio do sistema, as quais possuam um mínimo de conhecimento para execução e administração dos componentes que constituem o sistema (LAUDON; LAUDON, 2010).

Segundo Meirelles (2008) existem cinco tipos de impactos que a Tecnologia da Informação pode usar nas empresas: a) Existe a visão que a tecnologia muda muitos aspectos de estrutura interna da organização; b) O impacto está relacionado com o surgimento de trabalho em grupos; c) A visão da “desintegração” das organizações devido à constante diminuição dos custos da interconexão eletrônica entre empresas; d) As mudanças organizacionais advêm de uma perspectiva técnica; e) A TI fornece uma nova abordagem para administração de interdependência organizacional. Para o autor o bom funcionamento das micro empresas é o resultado do uso consciente da TI.

Portanto, a TI é considerada relevante para a busca do sucesso empresarial, oportunizando a transformação dos negócios e tornando uma ferramenta principal. As micro empresas que fazem uso da TI, tem um instrumento a mais para ser usada em sua administração, disponibilizando a organização com maior facilidade, tornando ponto chave para a estratégia, onde o gestor terá todas as informações necessárias para administrar a micro empresa.

3. Metodologia

Considerando o objetivo proposto, o procedimento metodológico adotado foi uma pesquisa exploratória, a qual Vergara (2003) afirma ser concretizada nas situações em que o conhecimento é pouco acumulado ou sistematizado, embora não comporte hipóteses, estas poderão surgir ao longo da pesquisa. Além disso, este tipo de pesquisa proporciona maior familiaridade com o problema.

Quanto aos procedimentos técnicos, adotou-se o estudo caso, que segundo Gil (2008, pág.54):

“Estudo de caso é uma modalidade de pesquisa que consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados.”

O método é um conjunto de procedimentos, quando aplicados, as pesquisas favorecem ao alcance dos objetivos estabelecidos. Sendo assim, nesta pesquisa utilizou-se o método indutivo baseado na experiência e nas observações de casos da realidade concreta. Neste caso, se constrói generalizações que respondem ao problema de pesquisa (VERGARA, 2003).

Dessa forma, este estudo buscou fazer um levantamento das informações relacionadas ao tema de “tecnologia da informação” no âmbito dos trabalhos publicados em anais de congressos, livros,

periódicos e por meio de entrevista aplicada numa microempresa do setor alimentício da cidade de Itapororoca, localizada na Piscina da Nascente, um ponto turístico da cidade.

A entrevista foi aplicada para obter as informações da microempresa, por meio da técnica de Grupo Focal (GF), que consiste em coletar dados diretamente das falas de um determinado grupo de discussão sobre um tema específico de interesse da pesquisa, que vêm relatando seus conhecimentos e julgamentos (LEOPARDI et. al, 2001). Tendo a presença de um moderador que interfere sempre que achar necessário, com a tentativa de focar e aprofundar a discussão (BONI; QUARESMA, 2007). De acordo com Ressel (2008, p.780):

“Os Grupos Focais são grupos de discussão que dialogam sobre um tema em particular, ao receberem estímulos apropriados para o debate. Essa técnica distingue-se por suas características próprias, principalmente pelo processo de interação grupal, que é uma resultante da procura de dados.”

Neste contexto, o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é uma alternativa para análise dos dados, o qual fundamenta-se na organização e tabulação de dados qualitativos provenientes de depoimentos de origem verbal, dos quais se extraem as ideias centrais, bem como suas expressões chave. É uma forma de tornar o discurso viável (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005).

Com o intuito de elaborar os DSC, foram geradas as seguintes figuras metodológicas:

- Expressões-chave (ECH): são trechos, partes ou transcrições de um discurso, que necessitam ser ressaltadas pelo pesquisador, de modo que expõem o ponto principal do depoimento ou das partes em que ele se fragmenta. Geralmente, tais partes estão relacionadas as questões da pesquisa (GOMES et al, 2009).

- Ideia Central (IC): é uma expressão linguística ou conceito que descreve e revela de modo mais sucinto, conciso e autêntico, a explicação de cada um dos discursos analisados. Sendo assim, a IC não é uma compreensão e sim uma descrição do sentido dos depoimentos (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2005).

Durante a realização do GF na microempresa, o moderador buscou extrair as informações acerca da existência de baixa produtividade e desvantagens enfrentadas pela microempresa devido a ausência da TI e uma possível resistência dos funcionários quanto a implementação na empresa.

4. Análise dos resultados

Os dados foram coletados nos meses de maio e junho de 2015, com cinco funcionários de 25 a 45 anos de idade. Após convite, realizado na própria empresa, foi formado o Grupo Focal. Realizaram-se duas sessões mensais no próprio restaurante, longe da área de circulação e antes do início do expediente, conforme acordado com o proprietário. Garantindo a privacidade ao longo das duas horas de realização de cada sessão. Por tratar-se de um ambiente espaçoso foi possível organizar o arranjo físico, de modo que, todos os participantes tivessem uma visão geral do grupo.

A fim de apresentar os resultados desta pesquisa, escolheu-se as expressões chaves provenientes do grupo focal, as quais serão expostas de acordo com cada ideia central, traçando assim o discurso do sujeito coletivo, conforme explanado a seguir.

IC: A Tecnologia da Informação é fundamental à sociedade moderna.

ECH apreendidas no Grupo Focal (GF):

- A TI permite o acesso as informações em tempo real;
- A TI ajuda na resolução de problemas do dia-a-dia;

- As empresas estão inseridas numa sociedade cada vez mais dependente da TI.

DSC:

Ciente da importância da tecnologia na sociedade, buscou-se verificar a sua relevância para as pessoas que compõem o quadro de pessoal no estabelecimento estudado. A simplicidade que a tecnologia apresenta em solucionar os problemas presentes no dia a dia, mostra uma credibilidade e aceitação que a tecnologia é algo muito importante para a sociedade e para o comércio.

Seguindo esta linha de raciocínio, a aquisição da TI para o estabelecimento proporcionaria uma inserção na sociedade moderna, além dos benefícios que podem trazer para o bom funcionamento do estabelecimento.

IC: A empresa enfrenta desvantagens pela ausência da TI.

ECH compreendidos no GF:

- Os clientes não podem pagar seu consumo no cartão de débito ou crédito;
- A empresa não consegue ter um controle de fluxo de caixa em tempo real;
- A empresa não tem um controle de estoque confiável;
- A empresa não possui uma carteira de clientes;
- A empresa não oferece acesso à internet via wifi;

DSC:

Devido a ausência de informatização, o estabelecimento se mantém no prejuízo por não possuir maneiras de utilizá-la. A evolução tecnológica permite às MPE's oferecer assistência de modo eficiente a sua cartela de clientes, colaborando para o seu próprio bem-estar e um bom atendimento ao cliente.

Atualmente, a tecnologia proporciona o controle dos negócios de uma forma organizada e segura, mas ainda existem microempresas que veem a implantação da tecnologia como custo desnecessário e sem o retorno financeiro esperado. Todavia, tomar a decisão certa quanto aos recursos a serem adotados, o software mais adequado para suprir a necessidade da empresa e funcionários qualificados para manusear esta tecnologia, pode reduzir muito o risco de não ter um bom retorno quanto ao investimento (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Sendo assim, para que as informações fossem abrangentes na situação dos funcionários acerca da informatização e entendimento da tecnologia, indagou-se aos mesmos se possuíam algum curso ou conhecimento na área da informática, porém nenhum afirmou dominar as atualizações e evoluções tecnológicas.

Todavia, para que as evoluções sejam presentes no estabelecimento, deve-se a aquisição de tecnologia apropriada.

IC: A empresa encontra dificuldades para implantar a Tecnologia da Informação (TI).

ECH apreendidas no GF:

- Após a realização do orçamento, a empresa chegou a conclusão que o custo para implantar a TI é alto;
- A cidade não oferece o suporte necessário para a MPE, pois devido a localidade não é possível obter o sinal por meio de fibra óptica, rádio ou telefone;
- Diante de todas as necessidades, a empresa teme investir e não ter o retorno satisfatório.

DSC:

No primeiro momento foi justificado o alto custo para obter, porém mesmo supondo isto fizeram um levantamento dos valores para ter ciência do investimento, no entanto o orçamento foi feito na própria cidade, não existindo nenhum suporte que poderia ser feito para a implantação no estabelecimento, nem mesmo a disponibilização da internet, pelo motivo de que o estabelecimento está localizado em uma reserva florestal, distante da cidade. Contudo existe sinal telefônico na localidade, tendo a oportunidade de adquirir a internet por operadora, portanto, a mesma teria que disponibilizar uma linha telefônica fixa, que também não há no estabelecimento, sendo diferente da maquineta, que podem ser adquiridas as que funcionam através de chip.

Como o estabelecimento não tem nenhum tipo de uso tecnológico, procurou-se saber se houve alguma dificuldade, ou se já deixaram de vender por não disponibilizar de tecnologia adequada. Assim como as dificuldades, as necessidades de possuir a movimentação de caixa surgem no dia a dia e quanto ao estoque, há apenas o de bebidas, o mesmo é registrado manualmente, sendo assim, o único controle que existe é o de notas fiscais disponibilizadas pelos fornecedores, que servem como meio de contabilizar as despesas do local. Foi relatado ainda, que o restaurante deixou de vender por não oferecer serviços wifi e por não oferecer outro meio de pagamento que não fosse a dinheiro, gerando um desconforto para ambos os lados.

Diante os problemas levantados no debate do grupo focal, surgiu-se algumas maneiras que pudessem amenizar as dificuldades vividas no local e foi entendido que as mudanças viriam em questão de tempo e quanto aos conhecimentos dos funcionários, eles estão dispostos à mudanças.

IC: É possível buscar alternativas para a implementação da TI na empresa.

ECHs compreendidos no GF:

- Ajuda da Prefeitura para a atualização e informatização;
- Apoio da Secretaria dos microempreendedores para a conscientização dos benefícios da tecnologia no estabelecimento;
- Proporcionar cursos para os microempreendedores, informatizando-os.

DSC:

Por ser um local de grande circulação na cidade, espera-se um projeto da Prefeitura, juntamente com o SEBRAE, para que haja informatização dos bares e restaurantes da piscina da Nascente. Sabendo que para o funcionamento dos estabelecimentos têm que ter alvarás, liberação para o funcionamento, pensou-se na possibilidade do oferecimento de cursos, palestras e treinamentos, em troca da atualização do alvará, para que possa ser possível a atualização dos estabelecimentos.

A globalização e os avanços tecnológicos estão presente no mundo empresarial, provocando mudanças fundamentais no perfil das organizações. Perante essa circunstância, os empreendedores devem se mover, adaptando-se às modificações e permitindo que seus negócios progridam e se permaneçam ativos no mercado (SACILOTTI,2011).

IC: Diante da implantação da TI na empresa existirá alguma dificuldade ou bloqueio no uso.

ECHs entendido no GF:

- A empresa adaptou-se a sobreviver durante todos estes anos sem o uso da tecnologia;
- A dificuldade existirá, por ser algo totalmente diferente da realidade de hoje;

- Ter que se adaptar e aprender a manusear;
- Mesmo sabendo das dificuldades, existe o interesse em aprender.

DSC:

Devido ao fato de estarem há muito tempo no mesmo ritmo de trabalho, sem lidar com objetos mais sofisticados, sem padronização nos pedidos e sem precisar informatizar todas as informações, as dificuldades existirão e os funcionários mostraram-se interessados em se especializarem, não havendo resistência, por estarem cientes que a melhoria não será apenas para a empresa, e sim para todos que a compõe.

A implantação da Tecnologia da Informação, trará benefícios tanto para o estabelecimento quanto para os clientes. Para o melhor entendimento dos benefícios que poderão trazer para o restaurante, indagou-se ao grupo se o estabelecimento implantar alguns recursos que a tecnologia da informação pode oferecer ajudará na fidelização e na comodidade para com os clientes.

Logo, obteve-se como resposta que a atualização do estabelecimento no comércio seria mais ágil, oferecendo comodidade não só para os clientes, mas como para o próprio negócio, pois os potenciais clientes teriam acesso as informações principais do local antes de poder frequentá-lo.

5. Considerações finais

O grupo focal (GF) objeto deste trabalho, mostrou-se ser um método eficiente para a coleta dos dados, proporcionou aos funcionários, expressarem seus conhecimentos por meio de discussões e reflexões, da mesma maneira a análise por meio do DSC possibilitou o entendimento das representações, atenuando a problemática do uso da TI na microempresa, valorizando a oferta do trabalho do estabelecimento e possibilitando maior procura pelos serviços. Nesta pesquisa puderam-se analisar os aspectos apresentados e compreender que a Tecnologia da Informação (TI) é considerada como um solucionador de problemas, que se faz presente em muitas empresas e microempresas, entretanto existem exceções. A microempresa em estudo é uma delas, não se faz uso de nenhum tipo de tecnologia devido à falta de conhecimento da empresa acerca dos benefícios provenientes de um investimento nesta área, além das limitações da cidade de Itapororoca quanto ao acesso à tecnologia.

Sendo assim, para a TI se fazer presente na microempresa com mais facilidade, foi proposto a Prefeitura juntamente com o SEBRAE, oferecerem assistência para as microempresas existentes na cidade, possibilitando solucionar o problema não para uma, mas para várias empresas que certamente enfrentam a mesma limitação.

Com o estudo percebeu-se, que não apenas o estabelecimento era desprovido de tecnologia, da mesma forma os funcionários não dispunham de nenhum conhecimento para seu uso. Todavia, estão dispostos a habilitar-se e fazer uso da TI, em prol de melhoras do estabelecimento.

Com os resultados da pesquisa, pode-se verificar, não apenas a percepção da gestora sobre a TI, porém de todos que formam o estabelecimento, sendo assim confirmado, que todos sabem o benefício que a TI pode trazer para a microempresa, porém ainda possui dificuldades para a sua implantação.

As desvantagens pela ausência da TI são claras. Sem a TI, não é possível proporcionar uma administração adequada. Dentre as desvantagens, estão: a perda de clientes por não oferecer o serviço de cartões de créditos e débitos, sendo desfavorável em não disponibilizar o uso da internet via wifi para melhor comodidade do consumidor, desprovido de um movimento ou fluxo de caixa em tempo real, não tendo como oferecer ou dar esclarecimento aos usuários por meio de comandas com descrições e valores corretos, desta forma, a inexistência de serviços que possa auxiliar a administração, causam perdas ao estabelecimento.

Os consumidores tornaram-se exigentes e procuram a cada dia serviços que ofereçam comodidade e confiabilidade, sendo um diferencial da microempresa. Na procura por inovação, o essencial é ter ferramentas

que tornem a gestão do negócio mais simples. Uma das simplicidades administrativas, que fundamentam o valor de investimento, é a informatização do negócio.

Referências bibliográficas

ALBERTIN, Luiz Alberto; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Benefício do uso de tecnologia de informação no desempenho empresarial. São Paulo: Revista de Administração Pública. 42, p. 275-302, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n2/04.pdf>> Acesso em:

BACCEGA, Maria Aparecida. Conhecimento, informação e tecnologia. São Paulo: Comunicação & Educação, Revista Univerciencia, 2007. Disponível em: <<http://revistas.univerciencia.org/index.php/comeduc/article/viewFile/4062/381>> Acesso em:

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. Santa Catarina: Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC Vol. 2 nº 1 (3), janeiro/julho/2005. Disponível: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>> Acesso em:

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, VL; BACKES, V.; PADILHA, M.; VAZ, M. Evolução do conhecimento científico na enfermagem: do cuidado popular à construção de teorias. Invest. Educ. Enferm. 2007.

LEFÈVRE, F; LEFÈVRE, CMA. O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa. Caixas do Sul (RS): Educus; 2005.

LEOPARDI, M.; BECK, C., NIETSCHKE, E. GONZALES, R. Metodologia da pesquisa na saúde. Santa Maria (RS): Pallotti; 2001.

LOUDON, Kenneth; LOUDON, Jane. Sistemas de Informações Gerenciais. São Paulo: Pearson Education, 2010. 9ª Edição, 430p.

MEIRELLES, F. S. Informática - Novas Aplicações com Microcomputadores. São Paulo: McGraw Hill / Makron Books / Pearson Education, 2008. 2ª Edição, 616 p.

RESSEL, Lúcia Beatriz et al. O uso do grupo focal em pesquisa qualitativa. Florianópolis: Texto Contexto Enfermo, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/21.pdf>> Acesso em:

RODRIGUES, Enrico; PINHEIRO, Marcos Antônio Saraiva. Tecnologia da Informação e mudanças organizacionais. São Caetano do Sul-SP: Revista de Informação aplicada, 2005. Disponível: <<https://ria.net.br/index.php/ria/article/viewFile/4/4>> Acesso em:

SACILOTTI, Adaní Cusin. A Importância da Tecnologia da Informação nas micro e pequenas empresas: Um estudo exploratório na região de Jundiá. Campo Limpo Paulista –SP, 2011. Disponível: <http://www.faccamp.br/madm/Documentos/producao_discente/2011/04abril/AdaniCusinSaciotti/dissertaCAo.pdf> Acesso em:



IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Ponta Grossa, PR, Brasil, 04 a 06 de dezembro de 2019

VERGARA, Sylvia Constant. Projeto e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas Editora, 2003.