

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DE VAREJO DE JUIZ DE FORA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO
PROJETO VAREJO VIÁVEL**

ESTEFANIA MARIA DE ALMEIDA

**Juiz de Fora
2017**

ESTEFANIA MARIA DE ALMEIDA

**O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS DE VAREJO DE JUIZ DE FORA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO
PROJETO VAREJO VIÁVEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Dr. Fabrício Pereira Soares.

Juiz de Fora
FACC/UFJF
2017

AGRADECIMENTOS

Neste momento, gostaria de agradecer a todos aqueles que contribuíram de forma fundamental para a realização desse Trabalho de Conclusão de Curso.

Primeiramente agradeço a Deus que me iluminou durante a elaboração deste trabalho e me deu forças para enfrentar as dificuldades encontradas.

Agradeço em especial a meus pais e minha irmã Camila, pelo apoio total e irrestrito. Obrigada por todo amor e dedicação, sem vocês nada seria possível.

Ao meu professor orientador Fabrício Pereira Soares meu muito obrigada, pela amizade, paciência, incentivo e brilhante orientação que tornaram possível a conclusão deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Agradeço também de forma especial ao professor Antônio Beraldo, sua ajuda e orientação foi fundamental para a realização deste trabalho. Obrigada pela amizade, apoio, disponibilidade, paciência e incentivo de sempre.

Agradeço a equipe do projeto Varejo Viável, que cedeu a base de dados e possibilitou esse estudo.

Obrigada a todos os professores e funcionários da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF, seus conhecimentos e experiências compartilhadas foram essenciais em minha vida acadêmica.

Por fim, obrigada àqueles que de alguma forma contribuíram para a realização desse trabalho e que estão sempre perto de mim fazendo cada momento valer a pena.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Trabalho de Conclusão de Curso.

Juiz de Fora, 05 de Julho de 2017.

ESTEFANIA MARIA DE ALMEIDA

¹ LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa.



UNIVERSISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Aos 5 dias do mês de Julho de 2017, nas dependências da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados para examinar o Trabalho de Conclusão de Curso de ESTEFANIA MARIA DE ALMEIDA, discente regularmente matriculada no curso de Ciências Contábeis sob o número 201378054, intitulado O USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE VAREJO DE JUIZ DE FORA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO PROJETO VAREJO VIÁVEL. Após a apresentação e consequente deliberação, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando o (a) discente _____. Tal conceito deverá ser lançado em seu histórico escolar quando da entrega da versão definitiva do trabalho, impressa e em meio digital.

Juiz de Fora, 05 de Julho de 2017.

Prof. Fabrício Pereira Soares Orientador
Orientador

Profa. Elida Maia Ramires

Profa. Heloisa Pinna Bernardo

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução da informatização nos pequenos negócios.....	16
Gráfico 2 – Tempo desde a abertura da empresa.....	28
Gráfico 3 – Grau de escolaridade do principal responsável pela empresa.....	29
Gráfico 4 – A empresa possui filial?.....	30
Gráfico 5 – Número de filiais.....	30
Gráfico 6 – A marca tem boa reputação no mercado?.....	31
Gráfico 7 – A empresa vende pela internet?.....	31
Gráfico 8 – O negócio possui uma rede de contatos e parcerias já estabelecidas?.....	32
Gráfico 9 – Possui clientes fidelizados?.....	33
Gráfico 10 – Possui contratos de longo prazo firmados com clientes?.....	33
Gráfico 11 – A demanda por produtos/serviços é crescente?.....	34
Gráfico 12 – Onde está localizado o público-alvo do estabelecimento?.....	34
Gráfico 13 – Qual o número de funcionários da empresa?.....	35
Gráfico 14 – Qual o salário médio pago pela empresa?.....	36
Gráfico 15 – A empresa possui equipamentos necessários para sua operação?.....	36
Gráfico 16 – A empresa possui algum sistema informatizado específico para gestão?.....	37
Gráfico 17 – A empresa está satisfeita com seus sistemas informatizados?.....	38
Gráfico 18 – Quais áreas da empresa são controladas por sistemas de gestão?.....	38
Gráfico 19 – Existe um mecanismo de apuração e controle de custos de produção?.....	39
Gráfico 20 – A empresa possui centros de custos estabelecidos?.....	40
Gráfico 21 – Uso de sistemas de informação X Porte.....	42
Gráfico 22 – Porte X Tempo de Mercado.....	45
Gráfico 23 – Tempo de Mercado X Uso de sistemas de Informação.....	46
Gráfico 24 – Uso de sistemas de informação X Escolaridade.....	47
Gráfico 25 – Porte X Controle de Custos.....	48
Gráfico 26 – Porte X Centros de Custos.....	49
Gráfico 27 – Centro de Custos X Sistemas Financeiro e Contábil.....	50

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Os 25 Bairros mais representativos dos principais grupos de atividade.....	40
Tabela 2 – Uso de sistemas de informação X Setor.....	42
Tabela 3 – Uso de sistemas de informação X Área da cidade.....	43
Tabela 4 – Porte X Área da cidade.....	44
Tabela 5 – Área da Cidade X Escolaridade.....	47

RESUMO

O objetivo geral desse trabalho foi identificar como se dá o uso de Sistemas de Informação nas Micro e Pequenas Empresas da cidade de Juiz de Fora, a partir da base de dados do projeto “Varejo Viável”, projeto esse que a autora fez parte como bolsista. Os objetivos específicos buscaram identificar: qual setor usa mais sistemas de informação; qual o porte das empresas que utilizam sistemas de informação; qual área da cidade elas estão inseridas predominantemente, analisar se existe relação entre uso de sistemas de informação e tempo de mercado e, investigar se a formação acadêmica dos gestores se relaciona com o uso dos sistemas de informação. Estas questões também buscaram identificar se existe alguma variável predominante para explicar o uso de sistemas de informação por parte das empresas pesquisadas. Para a elaboração do Trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica, estatísticas descritivas básicas e estatísticas mais detalhadas, usando o *Software* estatístico SPSS. Como resultados foram observados como cada uma das variáveis explica isoladamente o uso de sistemas de informação, em relação ao setor constatou-se que o que mais usa sistemas de informação é o Farmacêutico; constatou-se que o porte da empresa também explica o uso de sistemas de informação, pois, foi observado que entre as empresas de maior porte da amostra há maior uso de sistemas de informação; a área da cidade de Juiz de Fora onde os gestores mais utilizam essas ferramentas é o Centro; também observou-se que existe relação entre o tempo de mercado e o uso de sistemas de informação e, por fim constatou-se que a escolaridade do gestor influencia no uso de sistemas de informação, visto que, quanto maior a escolaridade do gestor maior o uso dessas ferramentas.

Palavras-chave: Sistemas de Informação; Micro e Pequenas Empresas; “Varejo Viável”.

ABSTRACT

The general objective of this work was to identify how the Information Systems are used in the Micro and Small Companies of the city of Juiz de Fora, from the database of the project "Viable Retail", project that the author was. Specific objectives sought to identify: which sector uses more information systems; The size of companies that use information systems; Which area of the city they are inserted predominantly, to analyze if there is a relationship between the use of information systems and market time, and to investigate whether the academic training of managers is related to the use of information systems. These questions also sought to identify if there is any predominant variable to explain the use of information systems by the companies surveyed. For the elaboration of the Work a bibliographic research, basic descriptive statistics and more detailed statistics were carried out, using the SPSS Statistical Software. As results were observed as each of the variables explains in isolation the use of information systems, in relation to the sector it was found that the one that uses information systems the most is the Pharmacist; It was observed that the size of the company also explains the use of information systems, since it was observed that among the larger companies of the sample there is a greater use of information systems; The area of the city of Juiz de Fora where managers most use these tools is the Center; It was also observed that there is a relationship between market time and the use of information systems and, finally, it was verified that the manager's schooling influences the use of information systems, since the higher the manager's education the greater the Use of these tools.

Keywords: Information Systems; Micro and Small Companies; "Viable Retail".

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE).....	13
2.1.1	Conceituação e caracterização.....	13
2.1.2	Dados e estatísticas relevantes sobre o setor.....	15
2.1.3	O uso de sistemas de informação nas MPE.....	17
2.1.4	A informação contábil nas MPE.....	19
2.2	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
2.2.1	Caracterização dos Sistemas de Informação.....	20
2.2.2	Os Sistemas de Informação nas MPE como fonte para tomada de decisão.....	22
3	METODOLOGIA.....	25
4	RESULTADOS.....	28
4.1	ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS COM BASE NOS DADOS NO PROJETO “VAREJO VIÁVEL”	28
4.2	ESTATÍSTICAS DETALHADAS DO USO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DA AMOSTRA.....	41
5	CONCLUSÃO.....	51
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
7	ANEXO.....	55
8	APÊNDICE.....	63

1 INTRODUÇÃO

O processo decisório dentro de qualquer organização, independentemente de seu porte, demanda de informações confiáveis para que seja eficiente, ou seja, as informações sobre o mercado, economia e sobre o próprio negócio são o principal insumo para a tomada de decisão. Nesse cenário, os Sistemas de Informação auxiliam os empreendimentos na permanente atualização e integração das informações necessárias à tomada de decisão.

O uso de sistemas de informação se faz importante, pois, auxilia as organizações a obterem maior confiabilidade em suas informações; reduz os riscos de se tomar uma decisão com base em uma informação inconsistente; permite que os recursos sejam melhor utilizados, dentre outros fatores que auxiliam na gestão e conseqüentemente melhoram a competitividade do negócio.

Nesse sentido, o presente trabalho irá investigar o uso de Sistemas de Informação por parte das empresas de varejo de Juiz de Fora. Para isso, recorrerá a dados e análises realizadas pelo projeto Varejo Viável.

Em 2015, a autora deste trabalho foi integrante do projeto “Varejo Viável”, uma parceria da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Sindicómércio Juiz de Fora, que tinha como objetivo fazer um diagnóstico do varejo da cidade de Juiz de Fora. O projeto em questão foi conduzido pelo Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (CRITT), especificamente no setor de Transferência de Tecnologia.

O projeto Varejo Viável buscou, a partir do diálogo com os gestores dos pequenos negócios de Juiz de Fora, entender melhor a realidade desse tipo de negócio. Tal diálogo se deu por meio de questionários aplicados por 32 bolsistas, alunos da UFJF dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Economia e Artes. Tais questionários abrangiam várias áreas do negócio, tais como: *layout*; *design*; processos e gestão; *marketing*; recursos humanos; produtos e serviços, dentre outras.

No total, foram entrevistadas 1.920 empresas da cidade de Juiz de Fora, espalhadas por todos os bairros a fim de garantir a dispersão necessária e que a amostra representasse de fato os pequenos negócios de toda a cidade. Vale ressaltar que as empresas da amostra foram retiradas da base de dados do SEBRAE.

A autora deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) atuou como bolsista desse projeto, aplicando 67 questionários com os responsáveis pelas empresas, tendo assim, a oportunidade de conhecer de perto a realidade destes pequenos negócios.

Esse TCC tem foco nas questões do questionário referentes à área de processos e gestão, especificadamente no que se refere ao uso de Sistemas de Informação pelos gestores.

Logo, utilizando-se a base de dados do projeto “Varejo Viável”, pretende-se aprofundar as análises dos dados obtidos e buscar novas informações para tentar entender melhor a situação em que se encontram as Micro e Pequenas Empresas (MPE) da cidade de Juiz de Fora no que tange ao uso de sistemas de informação.

A partir dessa situação, esse trabalho tem como problema de pesquisa identificar: como as variáveis formação acadêmica do gestor; porte; setor; área da cidade e, tempo de mercado, explicam o uso de sistemas de informação pelas micro e pequenas empresas de varejo de Juiz de Fora?

O objetivo geral consiste em verificar se as variáveis (formação acadêmica do gestor; porte; setor; área da cidade e, tempo de mercado) explicam o uso de sistemas de informação por parte das empresas da amostra e, como as MPE de Juiz de Fora têm utilizado dessas ferramentas na gestão de seus negócios.

Os objetivos específicos desse trabalho consistem em: analisar qual setor usa mais sistemas de informação; verificar qual o porte das empresas que utilizam sistemas de informação; estudar em qual área da cidade elas estão inseridas predominantemente; analisar se existe relação entre uso de sistemas de informação e tempo de mercado e, investigar se a formação acadêmica dos gestores se relaciona com o uso dos sistemas de informação.

A referida pesquisa mostra sua relevância no sentido de permitir conhecer o perfil dos pequenos empreendedores da cidade de Juiz de Fora especialmente no que se refere ao uso de sistemas de informação e, a partir das deficiências apontadas agir por meio de novos projetos conscientizando-os sobre a importância de se ter informações de qualidade para subsidiar a tomada de decisão.

O presente trabalho irá se delimitar ao tema proposto e ao Varejo da cidade de Juiz de Fora, Minas Gerais. Sendo assim, foi estruturado em introdução, referencial teórico, metodologia, resultados, conclusão, referências, anexo e apêndice. Primeiramente no capítulo 2, o referencial teórico obtido por meio da literatura pertinente tratará no subcapítulo 2.1 sobre as pequenas empresas, sua conceituação e caracterização, bem como a sua importância

em nosso país, também será abordado dados e estatísticas relevantes sobre esse tipo de negócio, bem como o embasamento teórico sobre o uso de sistemas de informação e informações contábeis nas MPE; em seguida o subcapítulo 2.2 disporá sobre os Sistemas de Informação, sua caracterização e como podem ser utilizados nas MPE para auxiliar na gestão do negócio. Em sequência ao referencial teórico vem à metodologia, onde serão explicados como todos os dados foram recolhidos e como foram efetuados todos os cálculos apresentados. Logo após a apresentação da metodologia serão apresentados no capítulo 4 os resultados, obtidos a partir da análise da base de dados do projeto Varejo Viável, por meio de estatísticas descritivas básicas e análises mais detalhadas utilizando o *software* SPSS. Por fim, será apresentada a conclusão com base nas constatações efetuadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

No presente referencial teórico serão abordados temas importantes no que se refere as Micro e Pequenas Empresas e o contexto no qual estão inseridas, bem como o elementar papel da informação de qualidade para a tomada de decisão.

2.1 AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPE)

2.1.1 Conceituação e caracterização

Antes de começar as análises estatísticas, faz-se necessário conhecer melhor as MPE e o contexto em que elas estão envolvidas em nosso país.

Definir pequenas empresas pode ser complicado, pois depende de quais variáveis serão utilizadas nessa definição de acordo com propósitos pretendidos pelo indivíduo que deseja classifica-las. Segundo Longenecker, Moore e Petty (2004, p.28) existem alguns critérios usados para medir o tamanho dos negócios, tais como: número de empregados, volume de vendas, valor dos ativos, seguro da força de trabalho e volume dos depósitos. Para os autores o critério “número de empregados” é o mais usado.

De acordo com o CPC PME as pequenas e médias empresas podem ser definidas como:

Pequenas e médias empresas são empresas que:

(a) não têm obrigação pública de prestação de contas; e

(b) elaboram demonstrações contábeis para fins gerais para usuários externos.

Exemplos de usuários externos incluem proprietários que não estão envolvidos na administração do negócio, credores existentes e potenciais, e agências de avaliação de crédito.

Por outro lado, a lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 em seu segundo capítulo, no Art. 3º traz a definição legal de micro e pequenas empresas, destacando o valor do faturamento, conforme apresentado abaixo:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar, consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que: I – no caso da microempresa, aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e, II – no caso da empresa de pequeno porte, aufera, em cada ano-calendário,

receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

Por sua vez, o SEBRAE promove a classificação das pequenas empresas levando em consideração o número de empregados, como pode ser observado no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 – Classificação dos estabelecimentos SEBRAE

Porte	Atividade Econômica	
	Indústria	Comércio
Microempresa	até 19 pessoas	até 09 pessoas
Pequena empresa	de 20 a 99 pessoas	de 10 a 49 pessoas
Média empresa	de 100 a 499 pessoas	de 50 a 99 pessoas
Grande empresa	acima de 500 pessoas	acima de 100 pessoas

Fonte: Adaptado de SEBRAE, 2013.

A partir desses conceitos, pode-se concluir que se trata de empresas menores em faturamento e em tamanho, com características próprias que serão destacadas abaixo a partir de dados de um estudo desenvolvido pelo IBGE publicado em 2003 sobre as principais características de gestão das MPE brasileiras (2003, p. 20):

São características das micro e pequenas empresas:

- Baixa intensidade de capital;
- Altas taxas de natalidade e de mortalidade: demografia elevada;
- Forte presença de proprietários, sócios e membros da família como mão de obra ocupada nos negócios;
- Poder decisório centralizado;
- Estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física e jurídica;
- Registros contábeis pouco adequados;
- Contratação direta de mão-de-obra;
- Utilização de mão-de-obra não qualificada ou semiquificada;
- Baixo investimento em inovação tecnológica;
- Maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro e,
- Relação de complementaridade e subordinação com as empresas de grande porte.

Conforme caracterização acima, pode-se destacar que as MPE são fortemente marcadas por terem a presença do proprietário, por serem empresas em que muitas vezes a família é quem toma conta, são também empresas que investem pouco em tecnologia e, a

partir daí, podem perder oportunidades de gerar informações para auxiliar na tomada de decisão, entre outros.

As pequenas empresas são parte da comunidade empresarial e são responsáveis por uma parte substancial do total de bens e serviços. Longenecker, Moore e Petty (2004, p. 34) destacam que “Como parte da comunidade empresarial as pequenas empresas contribuem inquestionavelmente para o bem-estar econômico da nação. Elas produzem uma parte substancial do total de bens e serviços.”.

Embora tenham menor tamanho e faturamento, as pequenas empresas conseguem produzir bens e serviços de forma eficiente e se manter no mercado competitivo. Longenecker, Moore e Petty (2004, p.39) destacam que:

A existência contínua de pequenas empresas em um sistema econômico competitivo é, em sistemas de informação, evidência da operação eficiente da pequena empresa. Se as empresas pequenas fossem irremediavelmente ineficientes e não oferecessem nenhuma contribuição, seriam forçadas a sair dos negócios rapidamente pelos concorrentes mais fortes.

A seguir serão apresentados dados sobre às micro e pequenas empresas extraídos de relatórios de pesquisas realizados pelo SEBRAE, que têm como objetivo apoiar o desenvolvimento das MPE, estimulando esse perfil de empreendimentos no país.

2.1.2 Dados e estatísticas relevantes sobre o setor.

Como já destacado anteriormente, as pequenas empresas têm um papel fundamental na geração de empregos em nosso país. Segundo pesquisa realizada pelo SEBRAE - Evolução dos saldos líquidos de empregos formais gerados no Brasil pelos pequenos negócios – Março/2017 (2017, p.29), o saldo líquido de empregos gerados pelas MPE em março de 2017 no estado de Minas Gerais é de 1017 postos de trabalho, enquanto as Médias e Grandes empresas fecharam 1201 postos de trabalho em Minas Gerais no mesmo período.

Outro ponto a ser destacado é a escolaridade dos gestores das pequenas empresas relacionada com utilização de recursos de informática, um estudo do SEBRAE intitulado “Os

Donos de Negócio no Brasil: Análise por Faixa de Escolaridade (2003-2013) ”, (2015, p.21)

traz como resultado:

No grupo dos Donos de Negócio de baixa escolaridade, apenas 32% possuem microcomputador no domicílio, 25% têm internet no domicílio e 14% acessaram a internet nos últimos três meses “em algum local” e 68% não possuem microcomputador em casa.

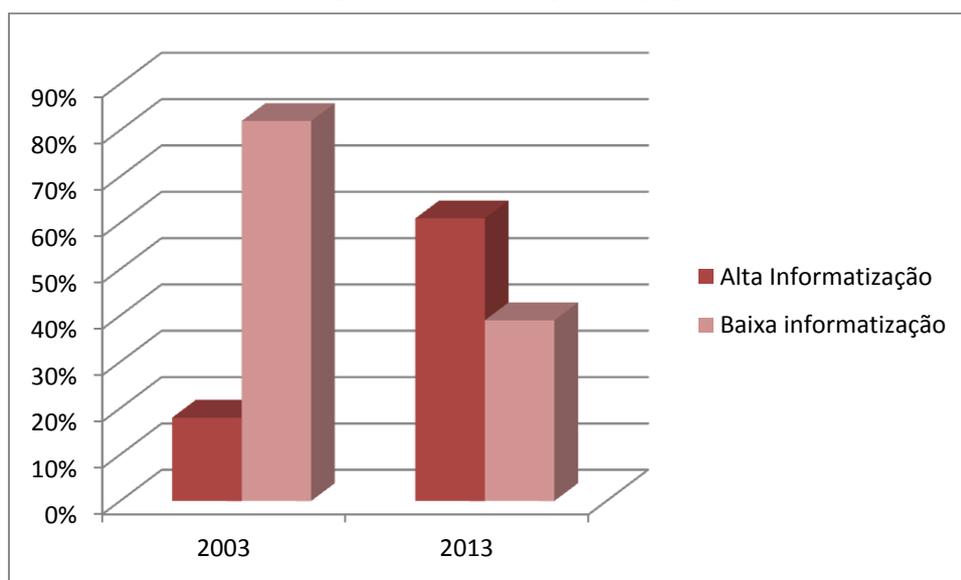
No grupo dos Donos de Negócio de média escolaridade, 63% possuem microcomputador no domicílio, 56% têm internet no domicílio, 58% acessaram a internet nos últimos três meses “em algum local” e 37% não possuem microcomputador em casa.

Entre os de alta escolaridade, 92% possuem microcomputador no domicílio, 88% têm internet no domicílio e 92% acessaram a internet nos últimos três meses “em algum local” e apenas 8% não possuem microcomputador em casa.

A partir desse resultado obtido pelo SEBRAE, pode-se perceber que quanto maior a escolaridade, maior o uso de recursos de informática.

O uso de recursos de informática nos pequenos negócios vem crescendo com o tempo, como pode ser verificado no Gráfico 1 a seguir a partir de dados da pesquisa Os Donos de Negócio no Brasil: Análise por Grau de Informatização (2003-2013) realizada pelo SEBRAE:

Gráfico 1 – Evolução da informatização nos pequenos negócios



Fonte: SEBRAE a partir de dados do IBGE, 2015.

Analisando o gráfico acima, é claro perceber no período de análise o crescimento de negócios com alto nível de informatização. Percebe-se claramente também a queda dos negócios pouco informatizados.

Uma análise aprofundada desse tema nos pequenos negócios da região será realizada posteriormente nesse TCC.

Em relação ao faturamento desses pequenos negócios, segundo dados do SEBRAE - Faturamento Mensal das MPE no Brasil (2016, p.1) “Em maio de 2016, o valor médio do faturamento mensal dos Pequenos Negócios foi de R\$ 27,8 mil o que representou aumento real de 0,4% sobre o mês anterior (descontada a inflação)”. E, segundo dados da mesma pesquisa as empresas também registraram maior estabilidade nesse período.

Por fim, cabe destacar os setores com maior representatividade entre os pequenos negócios no Brasil: Comércio e Serviços. O comércio varejista e o setor de serviços concentram respectivamente 42% e 37% dos pequenos negócios brasileiros (SEBRAE, 2016).

Até o momento foi destacado o conceito das MPE, bem como a sua representatividade em nosso país. Percebeu-se que esse tipo de negócio consegue ser eficiente na produção de bens e serviços, porém, tem dificuldade em inovar com novas tecnologias, devido ao risco embutido nessa inovação. Na próxima seção será discutida e apresentada a importância da utilização de Sistemas de Informação gerenciais nas MPE.

2.1.3 O uso de sistemas de informação nas MPE.

Atualmente vivemos em um mundo globalizado e, dentro desse contexto a tecnologia de informação fornece o benefício de permanente atualização e integração dos dados do negócio, o que aumenta a eficiência da gestão do empreendimento como um todo. Beraldi e Escrivão Filho (2000, p.1) afirmam que:

Dentro do novo contexto empresarial criado pela globalização, a tecnologia de informação fornece possibilidades de permanente atualização e integração do negócio, visto que potencializa os processos de tratamento, disseminação e transferência de informações.

As MPE estão inseridas nesse contexto da globalização, porém, ainda não usam de forma eficiente os benefícios da tecnologia de informação ou sequer usam tecnologia da

informação. Segundo Beraldi e Escrivão Filho (2000), a poderosa ferramenta da tecnologia da informação ainda não está a serviço das pequenas empresas.

Rovere (2001, p.4) destaca que “cabe observar também que as MPE podem não ter consciência dos possíveis ganhos de competitividade trazidos pelas inovações” Isso pode ser explicado pela carência em novas informações e treinamentos para esses empreendedores que em sua maioria não conhecem de fato todos os benefícios trazidos pela inovação.

Mas para investir em inovação e novas tecnologias, as empresas precisam saber exatamente no que estão investindo para que o investimento seja eficiente para o seu tipo de negócio e cumpra às expectativas. De acordo com Beraldi e Escrivão Filho (2000, p.1): “Esse tipo de investimento pode ser muito desastroso para a empresa, caso ela e os funcionários não estejam totalmente capacitados a lidar com essa nova tecnologia.”

Ainda segundo os autores:

É aconselhável uma avaliação antes de investir nesses equipamentos, levando-se em conta alguns aspectos, como a quantidade de clientes e fornecedores, as encomendas, o orçamento, o estoque, as análises financeiras, a quantidade de empregados, a quantidade de registros e documentos etc. (BERALDI e ESCRIVÃO FILHO, 2000, p.2)

Visto isso, pode-se concluir que é necessária uma avaliação prévia da empresa e de suas demandas para entender qual opção melhor atende suas necessidades e, também é necessária a capacitação de todos os envolvidos.

Depois de implantados, os Sistemas de Informação trazem vantagens para as empresas principalmente no que se refere a melhora da qualidade das informações para a tomada de decisões e controle interno. Beraldi e Escrivão Filho (2000, p.2) destacam algumas vantagens de uma empresa com sistemas informatizado:

Uma empresa com um sistema totalmente informatizado, funcionando eficiente e eficazmente, proporcionará grandes vantagens, seja em relação ao tempo otimizado, à organização, à facilidade de obtenção de informações, à previsão e muitos outros aspectos que contribuirão para o sucesso da pequena empresa. Dessa forma, a informatização das pequenas empresas possibilita que elas ganhem eficiência e eficácia melhorando, assim, sua competitividade e aumentando sua lucratividade.

Conclui-se dessa forma que, embora vantajoso, um sistema de informação é de difícil acesso para os pequenos negócios. Conforme Beraldi e Escrivão Filho (2000, p.4), o

custo de aquisição desses sistemas é alto e ainda existe uma grande dificuldade de adequação e utilização correta dos recursos por parte dos gestores e funcionários das pequenas empresas.

2.1.4 A Informação contábil nas MPE.

A Contabilidade é uma ciência social aplicada que tem como objeto o patrimônio das entidades. Padoveze (2012) destaca que objetivo da contabilidade é o controle do patrimônio. O autor também pontua como é feito esse controle, conforme destacado abaixo:

O controle é feito através de coleta, armazenamento e processamento das informações oriundas dos fatos que alteram essa massa patrimonial. Portanto podemos definir Contabilidade como o sistema de informação que controla o patrimônio de uma entidade (PADOVEZE, 2012, p.3).

Vale destacar a definição de patrimônio, segundo Padoveze (2012, p.3): “Patrimônio é o conjunto de riquezas de propriedade de alguém ou de uma empresa (de uma entidade)”.

O Pronunciamento Técnico PME - Contabilidade Para Pequenas e Médias Empresas, também destaca o objetivo da Contabilidade nos pequenos negócios, conforme destacado abaixo:

O objetivo das demonstrações contábeis de pequenas e médias empresas é oferecer informação sobre a posição financeira (balanço patrimonial), o desempenho (resultado e resultado abrangente) e fluxos de caixa da entidade, que é útil para a tomada de decisão por vasta gama de usuários que não está em posição de exigir relatórios feitos sob medida para atender suas necessidades particulares de informação.

As empresas têm várias fontes de informações para uso na tomada de decisão e a Contabilidade é uma delas. Porém, as pequenas empresas tendem a utilizar da Contabilidade apenas para cumprir as obrigações fiscais e tributárias, como afirma Stroeher e Freitas (2008, p.4):

É perceptível a imagem, principalmente nas pequenas empresas, de algo que existe somente para o atendimento das exigências fiscais, ficando relegado, ao segundo plano, o atendimento às necessidades da gestão dos negócios.

Marion (2012) confirma essa situação:

Observamos com certa frequência que várias empresas, principalmente as pequenas, têm falido ou enfrentam sérios problemas de sobrevivência. Ouvimos empresários que criticam a carga tributária, os encargos sociais, a falta de recursos, os juros altos etc., fatores esses que, sem dúvida, contribuem para debilitar a empresa. Entretanto descendo fundo em nossas investigações, constatamos que, muitas vezes, a “célula cancerosa” não repousa nessas críticas, mas na má gerência, nas decisões tomadas sem respaldo, sem os dados confiáveis. Por fim observamos, nesses casos, uma contabilidade irreal, distorcida, em consequência de ter sido elaborada única e exclusivamente para atender às exigências fiscais.

Visto isso, pode-se inferir que os pequenos empresários vinculam a Contabilidade principalmente ao cumprimento das obrigações fiscais e a arrecadação de impostos, perdendo as informações gerenciais que essa ciência pode trazer para o negócio.

A seguir, será apresentado os “Sistemas de Informações” com foco para os sistemas gerenciais e será destacada a sua importância no controle das informações para a tomada de decisão.

2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.2.1 Caracterização dos sistemas de informação.

Atualmente, existem várias ferramentas informatizadas que os gestores podem utilizar para obter uma maior eficiência no seu negócio, através de geração de informações para a tomada de decisão. Segundo Padoveze (2012, p.45), os Sistemas de Informação podem ser definidos como:

Um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com o seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais.

Oliveira (1993, p.39) define Sistemas de Informação gerenciais como: “Sistemas de informações Gerenciais (SIG) é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, bem como proporcionam a sustentação.”.

As informações geradas nesses Sistemas de Informação são de suma importância no momento da tomada de decisão, pois, a subsidiam. Conforme entendimento de Padoveze (2009, p.8) “A informação é matéria-prima para os gestores.”.

Os Sistemas de Informação colaboram para o uso eficiente dos recursos da empresa. Para Padoveze (2012, p.6), “O propósito da informação é possibilitar que uma organização alcance seus objetivos pelo uso eficiente de seus recursos”. E o uso eficiente dos recursos é essencial para a eficiência da empresa como um todo.

Vale ressaltar que, para gerar essas informações e utilizar de Sistemas de Informação, os gestores têm custos, que devem ser confrontados com os benefícios do uso dessas ferramentas para analisar se é viável ou não para o negócio utilizar desses sistemas geradores de informação, como diz Padoveze (2012, p.6):

(...) considerado como o confronto entre os custos associados com a produção da informação contra os benefícios derivados de seu uso. Tais custos são aqueles envolvidos na coleta e processamento de dados e a distribuição da saída de informação.

O valor da informação está relacionado com o quão ela é útil para os tomadores de decisão, como afirma Padoveze (2012, p.6): “O valor da informação reside no seu uso final, isto é, sua inteligibilidade para as pessoas que tomam decisões e sua relevância para aquelas decisões. Seu valor é baseado na redução das incertezas (...)”

Os Sistemas de Informação contábeis, em especial, contribuem para uma melhor compreensão do papel da contabilidade como instrumento gerador de informações para a tomada de decisão. E Segundo Padoveze (2012, p.6) os profissionais da área devem estar mais preocupados com o nível da geração de informação, do que com o custo propriamente dito.

Resumindo a importância do Sistemas de Informação contábil na avaliação da gestão econômica dos negócios, Padoveze (2012, p.47) afirma:

(...) todas as ações da empresa, dentro das áreas de produção, comercialização e finanças devem conduzir a resultados econômicos positivos (lucros). Sendo a ciência contábil a única especializada em avaliar economicamente a empresa e seus resultados, todas as ações terminam por convergir para o Sistemas de Informação Contábil, que é, essencialmente um sistema de avaliação de gestão econômica.

Assim, tendo sido apresentados nesta seção os conceitos sobre Sistemas de Informação, no próximo tópico será abordado o uso de Sistemas de Informação nas MPE.

2.2.2 Os Sistemas de Informação nas MPE como fonte de apoio a tomada de decisão.

Os Sistemas de Informação nas MPE devem ser usados principalmente para fins de Controle Interno, para que dessa forma os empreendedores possam ter acesso às informações sobre seu negócio com exatidão e, assim, possam tomar a decisão mais adequada respaldado de todas as informações confiáveis necessárias.

Attie (2011, p.190) define que o Controle Interno compreende:

(...) todos os meios planejados numa empresa para dirigir, restringir, governar e conferir suas várias atividades com o propósito de fazer cumprir os seus objetivos. Os meios de controle incluem, mas não se limitam a: forma de organizações, políticas, sistemas, procedimentos, instruções, padrões, comitês, plano de contas, estimativas, orçamentos, inventários, relatórios, registros, métodos, projetos, segregação de funções, sistemas de autorização e aprovação, conciliação, análise, custódia, arquivo, formulários, manuais de procedimentos, treinamento, carta de fiança, etc.

Para esse autor, conceber uma empresa que não disponha de controle interno é impossível, pois, o mesmo é indispensável para garantir continuidade e fluxo e das informações.

Como já visto anteriormente, a contabilidade é uma ciência que têm como objetivo o controle do patrimônio das entidades. Oliveira, Nakamura e Muller (2000) afirmam que a importância da contabilidade decorre da necessidade de se controlar os componentes e as variações no patrimônio das empresas, ou seja, a contabilidade é um instrumento eficaz para controle do patrimônio das entidades. E, o uso de Sistemas de Informações contábeis é forma de se obter esse controle.

Nas MPE a contabilidade é importante, pois, auxilia nesse controle e as permitem gerir seus patrimônios de forma mais eficiente. As MPE sofrem com controles deficientes e falta de informações úteis para tomada de decisão, como afirmam Oliveira, Nakamura e Muller (2000, p.04): “Relativamente às pequenas empresas, há controles deficientes e falta de

informações úteis para a tomada de decisão. Com isso, tem-se na Contabilidade o instrumento que, sendo bem utilizado, suprirá a administração dessa necessidade básica.”.

Um exemplo de controle que é importante para qualquer empreendimento é o controle de estoques. Para um melhor entendimento, a definição de estoques será dada segundo Marion (2012, p.300):

Para uma empresa comercial, Estoques significa o conjunto de mercadorias a disposição de vendas.

Para uma empresa industrial, Estoques significa a Matéria-prima adquirida, estando ela em transformação (está à disposição para acabamento) ou já acabada (transformada).

Para uma empresa de serviços, Estoques significa o material de consumo disponível e necessário para o desempenho eficaz de sua atividade. Portanto, esses estoques não se destinam à venda, mas são consumidos na prestação de serviços.

Logo, pode-se auferir que os estoques são de suma importância para as empresas e devem ser controlados de forma a garantir um emprego eficiente dos recursos investidos. Oliveira, Nakamura e Muller (2000) afirmam que é importante administrar de forma eficiente esses bens, pois, eles representam para as empresas um significativo investimento e controlar esse ativo sem nenhum sistema é muito complexo.

Controlar os Estoques, permite com que os gestores consigam girá-lo rapidamente, de forma a reduzir seu custo e atender as necessidades da empresa, esse entendimento é confirmado por Oliveira, Nakamura e Muller (2000, p.05):

Controlar e administrar esse ativo significa girá-lo rapidamente, de tal sorte a minimizar seu custo e mantê-lo em nível suficiente para atender às necessidades da empresa, além, é claro, de estar possibilitando, com isso, a geração de valores a receber originados pelas vendas decorrentes do aumento do seu giro.

A partir disso fica claro que controle de estoques é essencial para qualquer empreendimento, inclusive para as MPE que são o foco de estudo deste TCC.

Outro ponto deficiente nas MPE e, que as informações trazidas pelos Sistemas de Informação podem auxiliar a melhorar é o Planejamento Econômico Financeiro. Essa falta de planejamento é prejudicial para as empresas, pois segundo Oliveira, Nakamura e Muller (2000) as MPE sempre resolvem os problemas quando os mesmos aparecem e, com um planejamento efetivo esse tipo de situação seria evitada, pois, os gestores poderiam procurar

prever e evitar tais problemas, que seriam detectados antes mesmo de acontecerem. Oliveira, Nakamura e Muller (2000, p.06) destacam essa falta de planejamento dos pequenos negócios:

Assim, dadas as suas características, pode-se afirmar que as PEs, na sua maioria, não planejam a curto nem a longo prazo. Não planejam, dentre outros itens, as vendas, a produção, os estoques, as compras, a mão-de-obra, as despesas, as receitas, os custos, os lucros, as matérias-primas, as instalações, o caixa e a posição estratégica da empresa no mercado.

Os autores concluem que as pequenas empresas não estabelecem metas e estratégias para alcançar seus objetivos e, isso é prejudicial para qualquer negócio.

Outro ponto em que a contabilidade auxilia as empresas como um todo e também as MPE, é no controle de custos e na precificação dos produtos. Oliveira, Nakamura e Muller (2000, p.07) confirmam essa importância:

Para se ter ideia da importância e necessidade da contabilidade, em toda a sua extensão gerencial, existe a contabilidade de custos, que possibilita a classificação e o controle dos custos, a formação do preço de venda e a verificação de quanto cada um dos produtos contribui para o lucro da empresa.

Logo, pode-se auferir que ter conhecimento sobre os custos da empresa é essencial para a definição do preço a ser cobrado pelos produtos, garantindo que a empresa obtenha lucros e que o preço cobrado não seja abusivo. Oliveira, Nakamura e Muller (2000, p.07) confirmam esse entendimento: “Saber exatamente qual é o custo real dos produtos é de suma importância para que o preço a ser cobrado proporcione uma margem mínima de lucro necessária e não seja considerado abusivo, ao ponto de colocar a empresa fora do mercado.”

Acima foram destacados como os Sistemas de Informação podem auxiliar no dia a dia das MPE e o quão são importantes para auxiliar a tomada de decisão. A seguir, serão apresentadas as estatísticas referentes as MPE da cidade de Juiz de Fora em relação ao uso dessa importante ferramenta auxiliar na tomada de decisão: Os Sistemas de Informação.

3 METODOLOGIA

A partir da definição do tema a ser pesquisado, determinou-se que a pesquisa qualitativa-quantitativa (quali-quanti) seria o método mais adequado, visto que para obter os resultados esperados é necessário realizar pesquisas bibliográficas e análises estatísticas. Sobre a avaliação qualitativa-quantitativa, Martins (2009, p.142) afirma:

Sobre a combinação das avaliações “quali” e “quanti”, é importante salientar que hoje o pensamento predominante é o de que os limites da pesquisa qualitativa podem ser contrabalançados pelo alcance da quantitativa e vice-versa. Sob essa perspectiva, as duas abordagens não são percebidas como apostas, mas sim como complementares.

A revisão bibliográfica é de suma importância para se obter mais informações sobre o tema abordado por meio dos estudiosos do assunto. Para Martins (2009, p.54): “Uma pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas, enciclopédias, dicionários, jornais, *sites*, CDs, anais de congressos etc.”. Visto isso, a revisão bibliográfica do presente TCC foi realizada a partir de livros, artigos, relatórios do SEBRAE, legislação e do relatório final do projeto Varejo Viável, com o intuito de obter informações de estudiosos do assunto sobre as MPE’s e os Sistemas de Informação bem como se dá a sua relação.

Para obtenção dos resultados para os problemas de pesquisa apresentados nesse TCC, foi realizada uma análise estatística dos resultados e dados obtidos no projeto “Varejo Viável”, que contém dados de 1.920 empresas de pequeno porte da cidade de Juiz de Fora.

O projeto “Varejo Viável” foi realizado por meio de uma pesquisa de natureza quantitativa, pelo método de coleta de dados por *survey*¹ com amostragem probabilística², com técnica de entrevista pessoal.

¹ Segundo Beuren *apud* Gil (2006), as pesquisas de levantamento ou *survey* se caracterizam por interrogar diretamente um grupo significativo de pessoas, solicitando as informações necessárias acerca do problema estudado, que subsidiarão as análises e embasarão as conclusões.

² Para Beuren (2006) na amostragem probabilística os elementos têm a mesma chance de serem escolhidos o que possibilita de ser submetida a tratamentos estatísticos. A autora também afirma que esse tipo de amostragem atribui representatividade a amostra.

A base de dados para do projeto Varejo Viável foi fornecida pelo SEBRAE e a partir dessa base foi aplicado um processo amostragem aleatória estratificada³ para calcular o tamanho da amostra ideal.

A entrevista pessoal se deu por meio de um questionário aplicado pelos alunos bolsistas do projeto, entre os quais estava a autora deste TCC. Esse questionário abrangia várias áreas do negócio a fim se obter um diagnóstico geral do varejo de Juiz de Fora no que se refere às MPE's. As questões se relacionavam a *layout, design, processos e gestão, marketing*, recursos humanos, produtos e serviços, dentre outras. O questionário completo consta em anexo.

Dentro das áreas abrangidas pelo projeto Varejo Viável, foi selecionado dentro da área de processos e gestão, aprofundar as análises no que se refere ao uso de sistemas de informações gerenciais desses pequenos negócios da cidade de Juiz de Fora, por ter essa área questão afinidade com o curso de Ciências Contábeis.

O projeto Varejo Viável buscou levantar apenas as características mais básicas, quanto ao uso de Sistemas de Informação nas MPE e, a intenção da autora desse TCC foi aprofundar as análises, por meio de cruzamentos de informações que possibilitaram entender com mais riqueza de detalhes como se dá o uso de sistemas de apoio a tomada de decisão nas MPE de Varejo em Juiz de Fora.

O primeiro procedimento do trabalho foi retificar a base de dados, com campos complementares em sua estrutura, para tornar consistentes os processos de categorização e associação das variáveis.

Um dos campos complementares adicionados à base de dados foi referente ao setor, visto que, a base de dados original constava apenas o número de Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) referente à principal atividade da empresa. Logo, a autora consultou cada CNAE para fazer o enquadramento do setor das empresas de acordo com sua principal atividade.

Outro campo adicionado à base de dados foi “área da cidade”, pois, na base de dados original constava o bairro do estabelecimento e para possibilitar análises mais

³ Para Beuren (2006, p.124) “A amostragem estratificada caracteriza-se pela seleção de um grupo de amostras de cada subgrupo de uma população”. A autora também afirma que esse tipo de amostragem assegura a representação de cada subgrupo.

abrangentes por área, a autora consultou a divisão de bairros por áreas da prefeitura de Juiz de Fora para subsidiar a criação desse novo campo.

Por fim, o último campo adicionado à base de dados foi o campo “Porte”. Essa variável foi estimada basicamente levando em conta o número de funcionários, a média de salários pagos e, o número de filiais (N° Funcionários x Salário Médio x N° Filiais). Após esse cálculo a base de dados foi dividida em quatro portes, onde as empresas enquadradas no porte 1 eram as menores e as enquadradas no porte 4 eram as de maior porte dentre as empresas presentes na amostra.

Em um primeiro momento na seção 4.1, serão apresentadas as estatísticas descritivas básicas (contagem e cálculo de percentual), calculadas a partir da base de dados do projeto Varejo Viável.

Na seção 4.2 com o auxílio do *software* estatístico SPSS foram realizados as correlações dos dados, através de processos não paramétricos (qui-quadrado)⁴ por meio de Tabela de dupla entrada ou Tabela de contingência (*crosstab*). Vale destacar que foram realizados testes não paramétricos⁵, pois, as variáveis porte, setor, área da cidade, tempo de mercado e escolaridade não seguem uma distribuição normal⁶ por apresentarem significâncias menores que .05, logo, nesse caso o correto é a aplicação de testes não paramétricos.

A intenção da autora com essas correlações foi aprofundar as análises e relacionar questões, a fim de trazer maiores e mais detalhadas informações sobre o uso de Sistemas de Informação das MPE.

Em seguida, a partir das associações e análise referencial, agrupou-se os resultados, segundo os objetivos deste trabalho. Os resultados são apresentados a seguir no próximo capítulo.

⁴ O teste qui-quadrado tem como objetivo verificar se existe adequação entre as frequências observadas e esperadas de uma amostra. Quando se quer estudar a dependência entre duas variáveis, como é o caso desse TCC, a representação das frequências é feita por meio de Tabelas de dupla entrada ou Tabelas de contingência, se o teste realizado apresentar significância menor que .05 conclui-se que as variáveis são dependentes, entretanto se a significância for maior que .05 não se poderá afirmar que existe relação estatística entre as variáveis. (FONSECA E MARTINS, 1994)

⁵ Testes não paramétricos são particularmente adaptáveis aos dados das ciências do comportamento e independem de parâmetros populacionais e suas respectivas estimativas. (FONSECA E MARTINS, 1994)

⁶ É uma distribuição de probabilidade, também conhecida como distribuição de Gauss, Laplace ou Laplace-Gauss. (FONSECA E MARTINS, 1994)

4 RESULTADOS

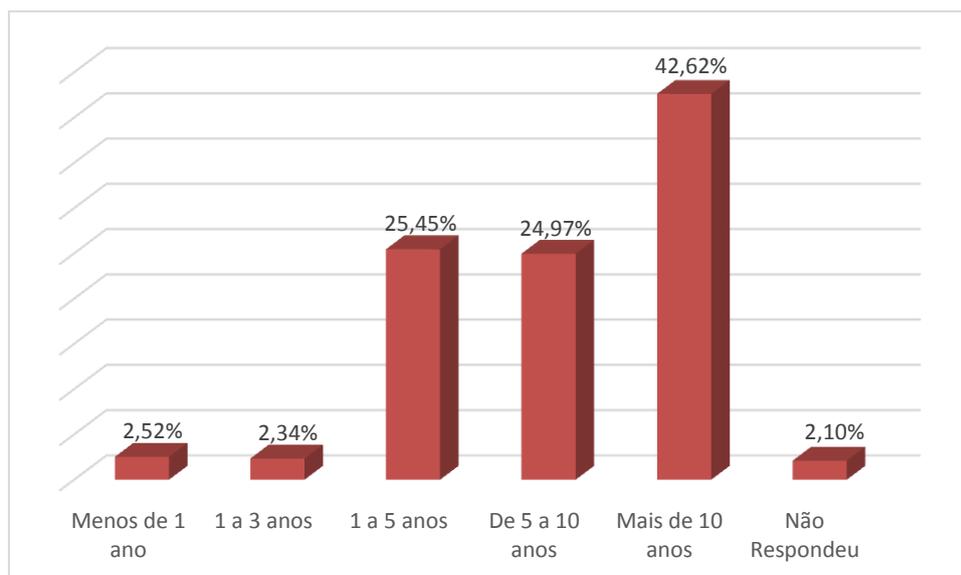
Ao decorrer deste capítulo serão apresentados os resultados das análises efetuadas neste TCC a partir da base de dados do projeto Varejo Viável. Na seção 4.1 serão apresentadas as estatísticas descritivas básicas para que o leitor possa conhecer melhor a amostra e, na seção 4.2 serão apresentadas as estatísticas realizadas por meio do *software* estatístico SPSS.

4.1 ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS COM BASE NOS DADOS NO PROJETO “VAREJO VIÁVEL”

A seção 4.1 tem como objetivo fazer com que o leitor conheça melhor as empresas da amostra, ou seja, explorar suas características gerais a fim de proporcionar um melhor entendimento da situação das MPE de Juiz de Fora.

Os gráficos 2 a 15 e a Tabela 1 tiveram a intenção de fazer esse levantamento das características gerais para depois entrar nos detalhes do uso dos Sistemas de Informação nas MPE.

Gráfico 2 – Tempo desde a abertura da empresa.

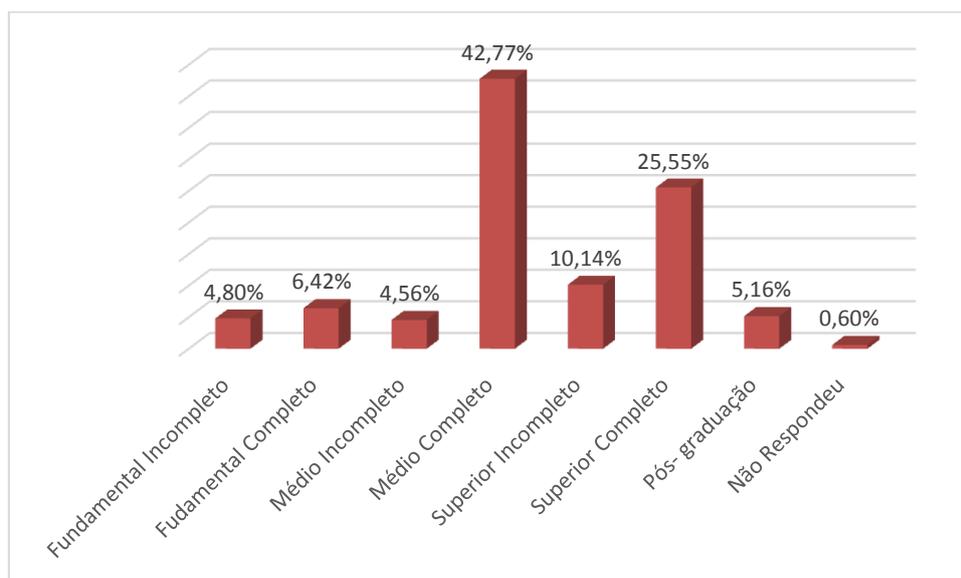


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como pode ser visto no Gráfico 2, a maior parte das empresas da amostra tem mais de 10 anos de atuação no mercado (42,62%) e, as menores proporções são de empresas mais jovens, 2,34% de 1 a 3 anos e, 2,52% com menos de 1 ano de atuação no mercado. Essa situação nos indica experiência no varejo, ou seja, a maioria das empresas já estão há bastante tempo nesse segmento.

A escolaridade dos gestores foi outro ponto abordado no questionário do projeto Varejo Viável. Nesse projeto foi considerado como gestor, o gerente do negócio e não necessariamente o proprietário do mesmo. Como pode ser observado abaixo no Gráfico 3, a maioria dos dirigentes da amostra tem apenas o Ensino Médio Completo (42,77%), a segunda maior proporção é de dirigentes com Ensino Superior Completo (25,55%) e, apenas 4,80% dos dirigentes possui apenas o Ensino Fundamental incompleto.

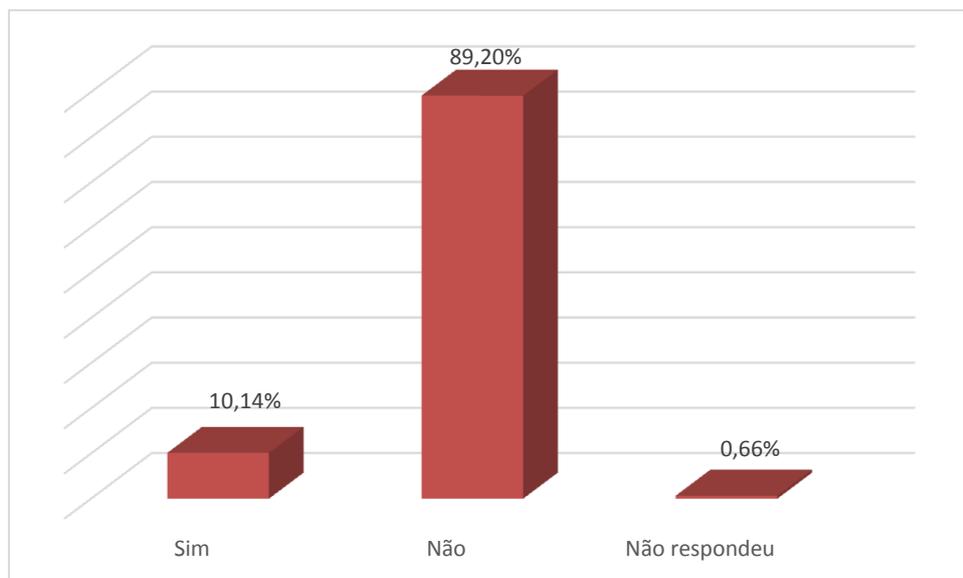
Gráfico 3 – Grau de escolaridade do principal responsável pela empresa.



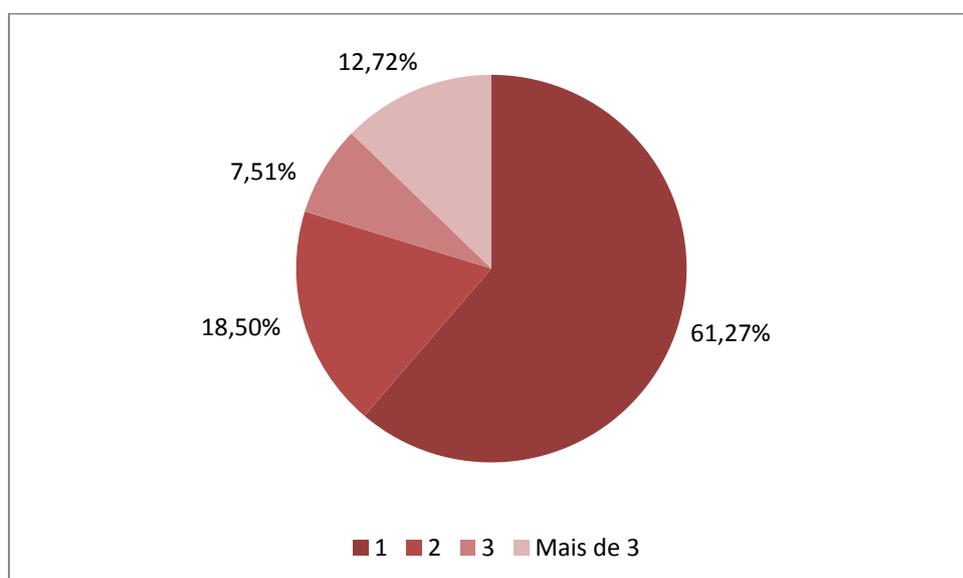
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Em relação às empresas da amostra possuírem filiais, o Gráfico 4 irá demonstrar a situação das empresas nesse aspecto.

Por meio do Gráfico 4 apresentado a seguir, observa-se que a maioria das empresas entrevistadas não possuem filiais (89,20%). Isso nos revela pouca expansão das atividades desenvolvidas por essas empresas ou um porte reduzido por parte delas.

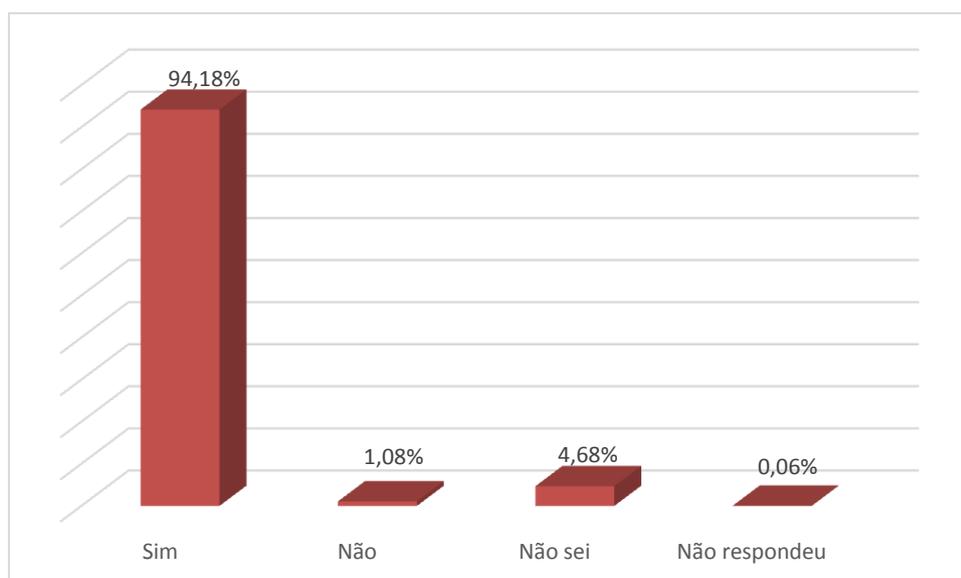
Gráfico 4 – A empresa possui filial?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Gráfico 5 – Número de filiais

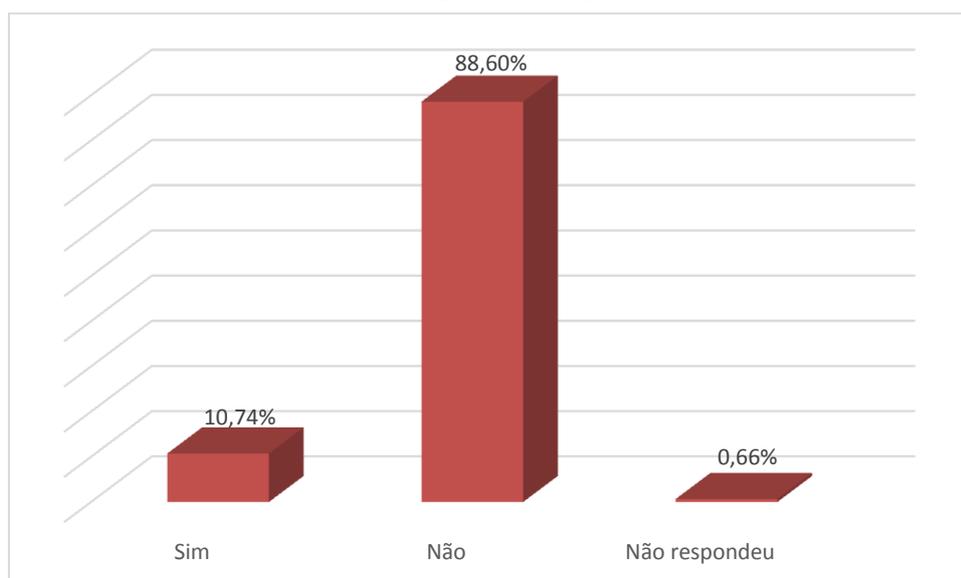
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

De acordo com o Gráfico 5 acima, das que possuem filiais, a maioria tem apenas uma filial (61.27%). Apenas 12,72% das empresas com filiais possui um plano de expansão consistente, com mais de 3 filiais abertas. Logo, averigua-se uma falta de perspectiva de expansão de investimentos.

Gráfico 6 – A marca tem boa reputação no mercado?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como podemos observar no Gráfico 6, 94,18% dos dirigentes consideram que sua marca tem uma boa reputação no mercado, mas é importante mencionar que esta é uma afirmação auto atribuída pelos entrevistados, o que talvez possa indicar excesso de confiança por parte dos mesmos.

Gráfico 7 – A empresa vende pela internet?

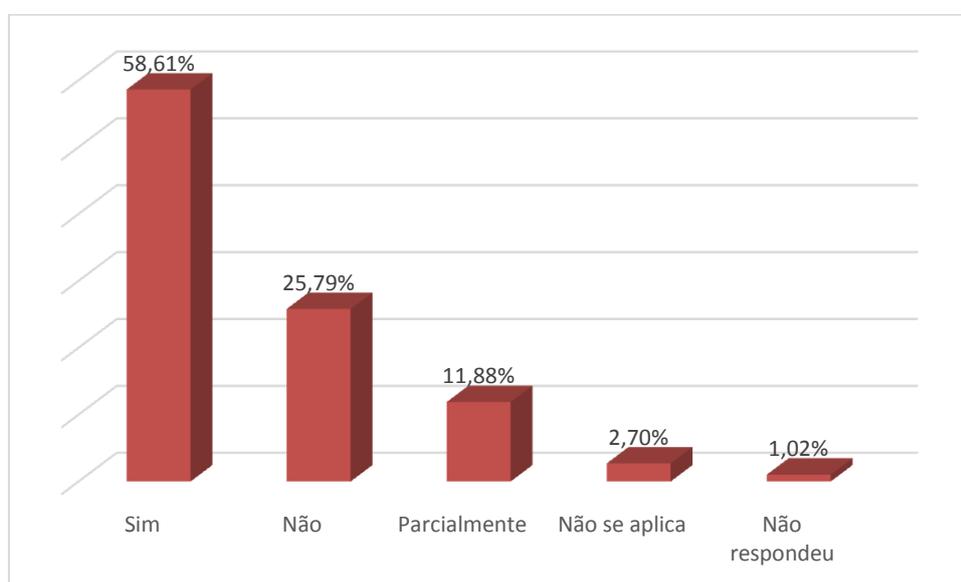
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Pela observação do Gráfico 7, constata-se que a maioria dos comerciantes (88,60%) não opta pela modalidade de vender pela internet (*e-commerce*) para buscar uma

maior fatia de mercado. Isso provavelmente ocorre por falta de conhecimento da estrutura ou ausência de recursos para empreender os investimentos necessários.

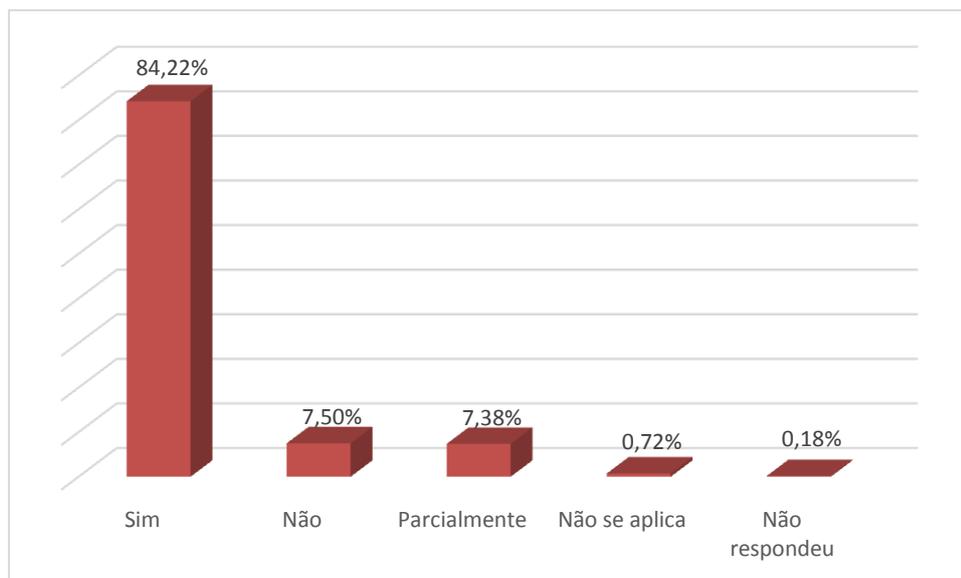
No que tange ao Gráfico 8 apresentado abaixo, observamos que 56,61% dos gestores afirmam que já possuem uma rede de contatos e parcerias já estabelecidas, o que indica uma tendência de manutenção das relações e parcerias ao longo do tempo. Esse fato pode ser devido às boas condições de pagamento e atendimento oferecido e, também pela experiência das empresas no mercado, que percebemos por meio da análise do Gráfico 2.

Gráfico 8 - O negócio possui uma rede de contatos e parcerias já estabelecidas?



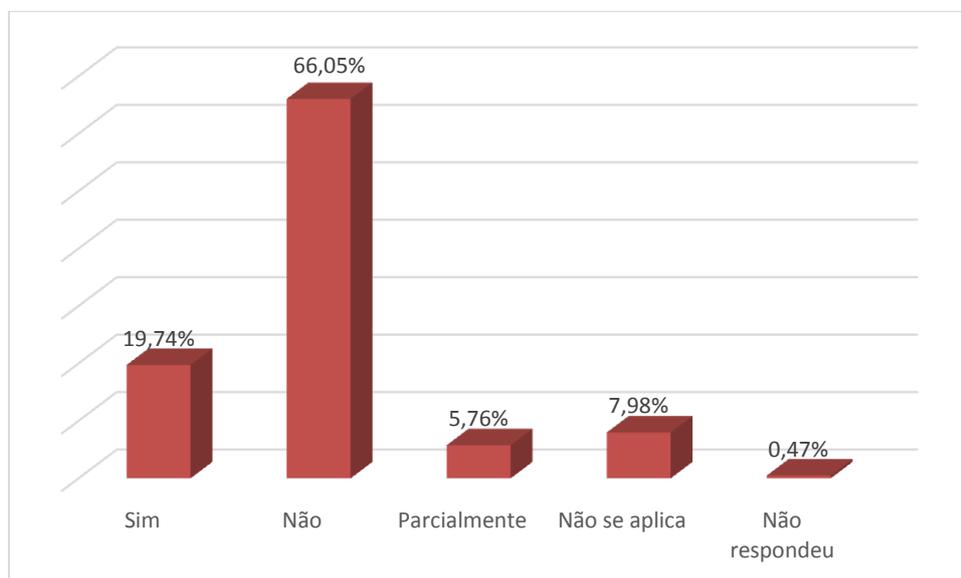
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Pela análise do Gráfico 9 apresentado a seguir, observa-se que 84,22% dos dirigentes afirmam possuir clientes fidelizados, o que se mostra uma característica muito benéfica das empresas da amostra. Apenas 7,50% dos dirigentes afirmaram não possuir clientes fidelizados.

Gráfico 9 - Possui clientes fidelizados?

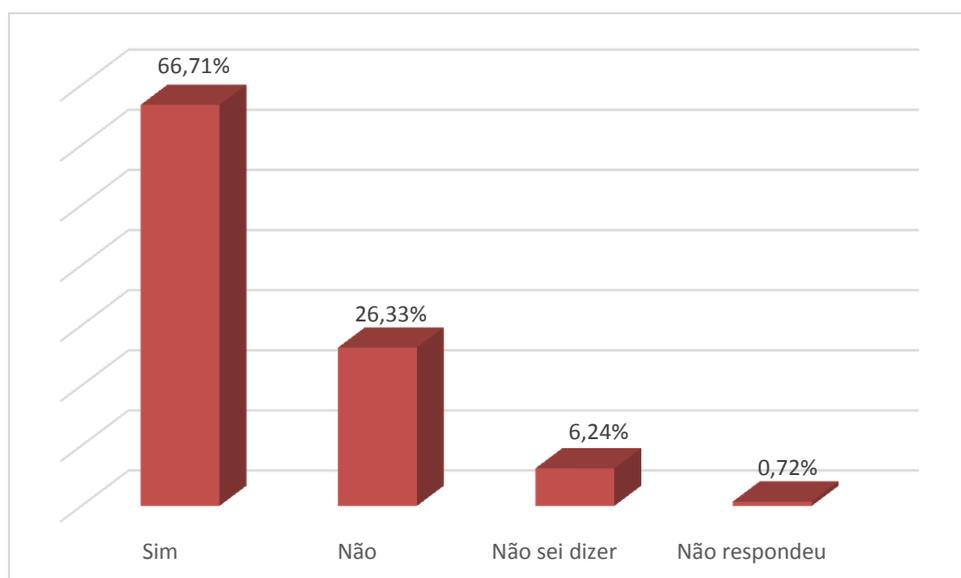
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Ainda em relação ao cliente, o Gráfico 10 a seguir irá demonstrar de existe uma tendência de as MPE possuem contratos de longo prazo firmados com seus clientes.

Gráfico 10 - Possui contratos de longo prazo firmados com clientes?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

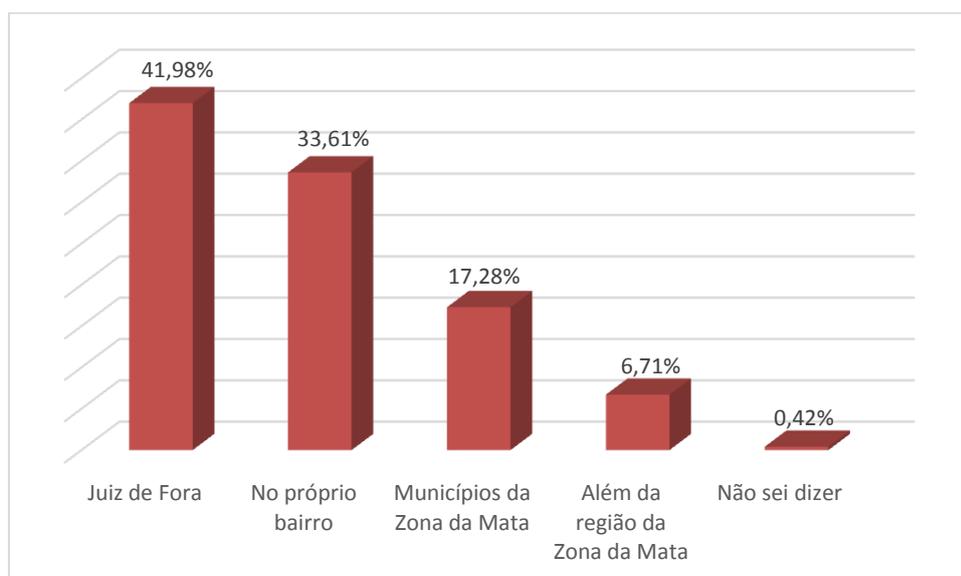
Como destaca o Gráfico 10, a maioria dos dirigentes (66,05%) não possuem contratos de longo prazo com os clientes. Analisando em conjunto com o Gráfico 9, podemos concluir que a fidelização nos clientes não é garantida em sua totalidade por contratos de fornecimento.

Gráfico 11 - A demanda por produtos/serviços é crescente?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Apesar do cenário econômico instável presente em 2015, no geral, existe uma perspectiva de demanda crescente para 66,71% dos negócios entrevistados, conforme demonstra o Gráfico 11 acima, o que sinaliza uma confiança do varejista em seu mercado consumidor.

O Gráfico 12 a seguir demonstrará como está distribuído o público alvo das MPE.

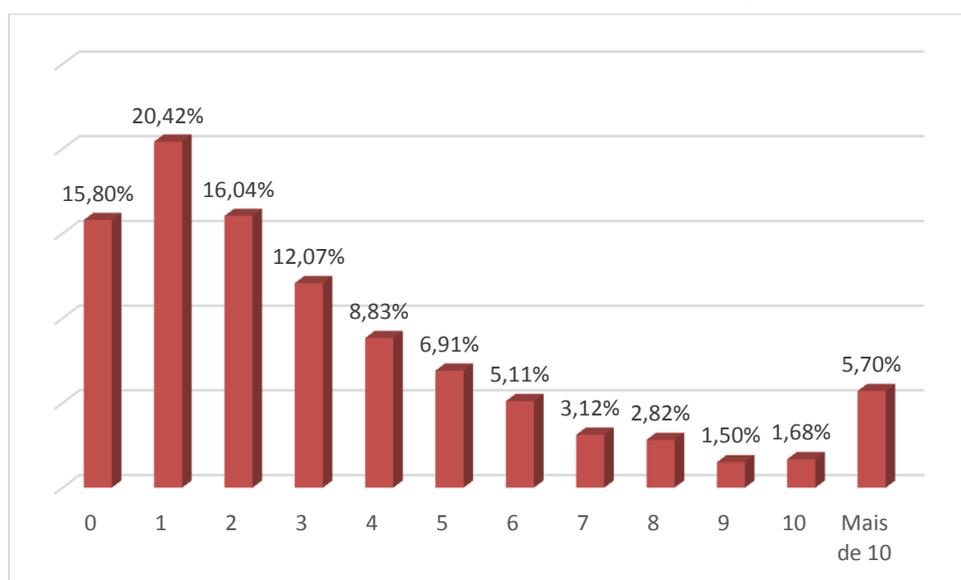
Gráfico 12 - Onde está localizado o público-alvo do estabelecimento?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

O Gráfico 12 revela que a concentração do mercado consumidor das empresas entrevistadas é em Juiz de Fora, apenas 6,71% das empresas entrevistadas tem mercado fora da Zona da Mata, o que pode representar um entrave para o crescimento das empresas pesquisadas. Isso pode ser explicado pelo fato de a maioria dos empresários não utilizar o *e-commerce*, como demonstrado no Gráfico 7, o que faz seu mercado consumidor se concentrar em Juiz de Fora e seu entorno.

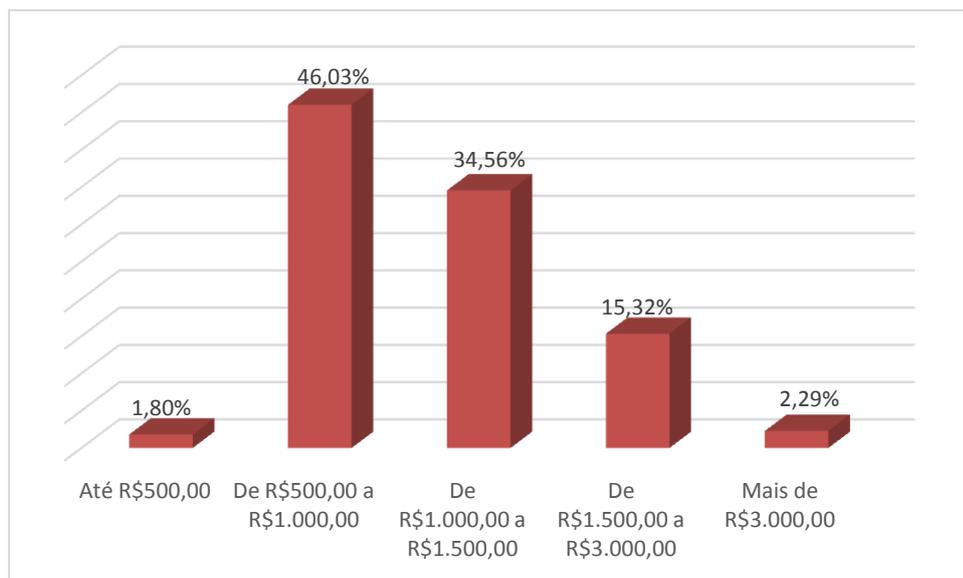
Outro ponto abordado na pesquisa foi relacionado ao número de funcionários e ao salário médio pago pelas empresas entrevistadas aos seus funcionários. Essas informações são de destaque, pois, a partir delas pode-se ter uma ideia do tamanho dos empreendimentos e dos empregos que esse tipo de negócio gera em Juiz de Fora.

Gráfico 13 - Qual o número de funcionários da empresa?



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

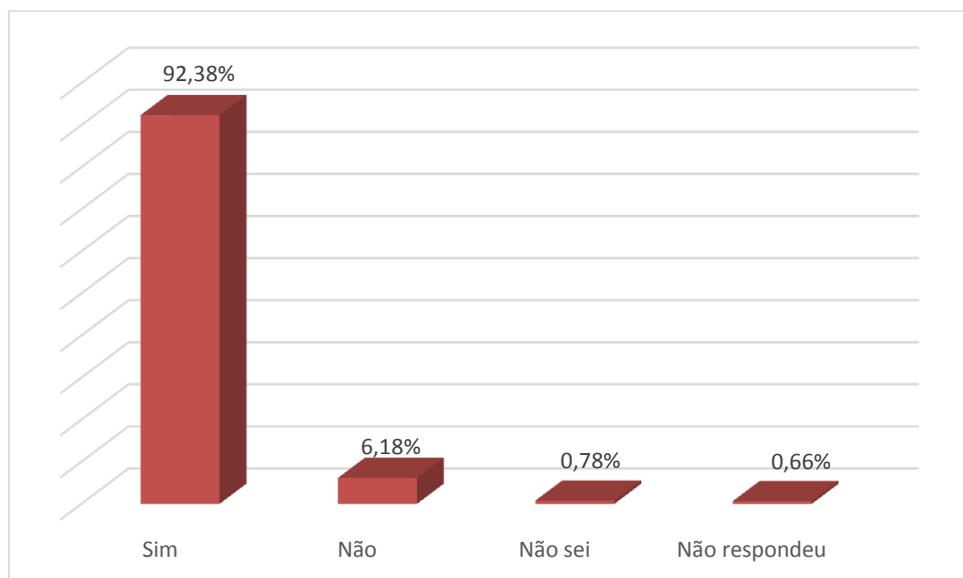
O Gráfico 13 acima revela que a maior parcela das empresas (20,42%) é de pequenos estabelecimentos com apenas um empregado, 15,80% dos empreendimentos não têm nenhum empregado, sendo conduzidos apenas pelos próprios empreendedores. Vale também destacar que cerca de 80% das empresas têm até 5 empregados e, apenas 5,70% dos empreendimentos da amostra têm mais de 10 empregados.

Gráfico 14 - Qual o salário médio pago pela empresa?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

O Gráfico 14 revela que 46,03% das empresas entrevistadas pagam cerca de 1 salário mínimo aos seus funcionários. Apenas 2,29% pagam mais que três mil reais.

Como podemos observar no Gráfico 15, 92,38% dos dirigentes afirmam possuir todos os equipamentos necessários à sua operação, ou seja, não consideram a necessidade de ter mais equipamentos instalados em suas dependências.

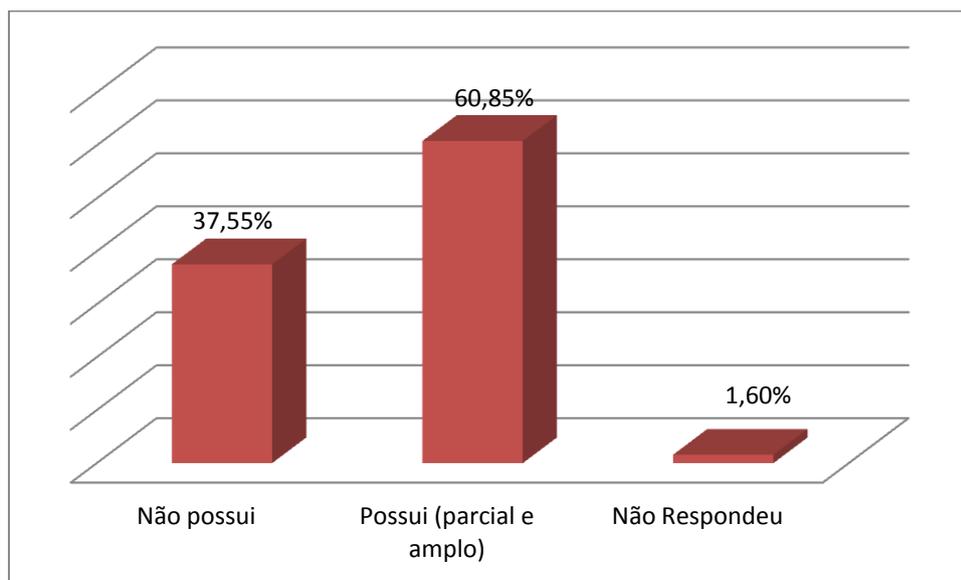
Gráfico 15 - A empresa possui equipamentos necessários para sua operação?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Abaixo, nos Gráficos 16 a 18 serão apresentadas estatísticas básicas acerca do uso de Sistemas de Informação nas empresas entrevistadas no projeto Varejo Viável. Uma análise mais aprofundada sobre a situação das MPE no que se refere ao uso de Sistemas de Informação será realizada na seção 4.2 deste TCC.

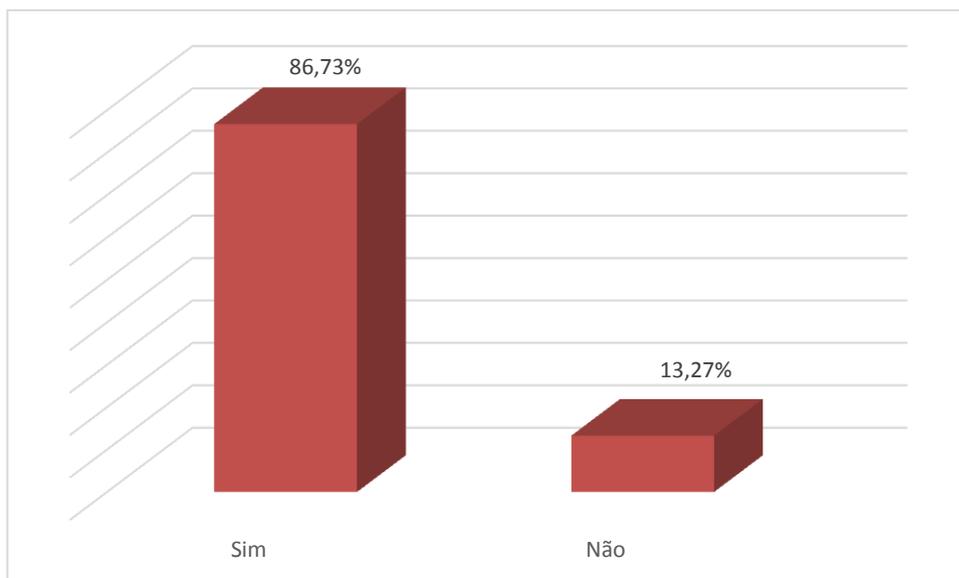
O Gráfico 16 apresentado a seguir revela um dos pontos mais importantes desse trabalho e, com sua análise percebemos que mesmo em um mundo totalmente globalizado, 37,55% das empresas entrevistadas ainda não possuem nenhum tipo de sistema informatizado para auxílio na gestão de seu negócio, o que nos revela a precariedade desses estabelecimentos em termos de sistemas de informação gerenciais formais. Por outro lado, 60,85% dos empreendimentos afirmam utilizar sistemas de informação para auxiliar na gestão do negócio.

Gráfico 16 - A empresa possui algum sistema informatizado específico para gestão?



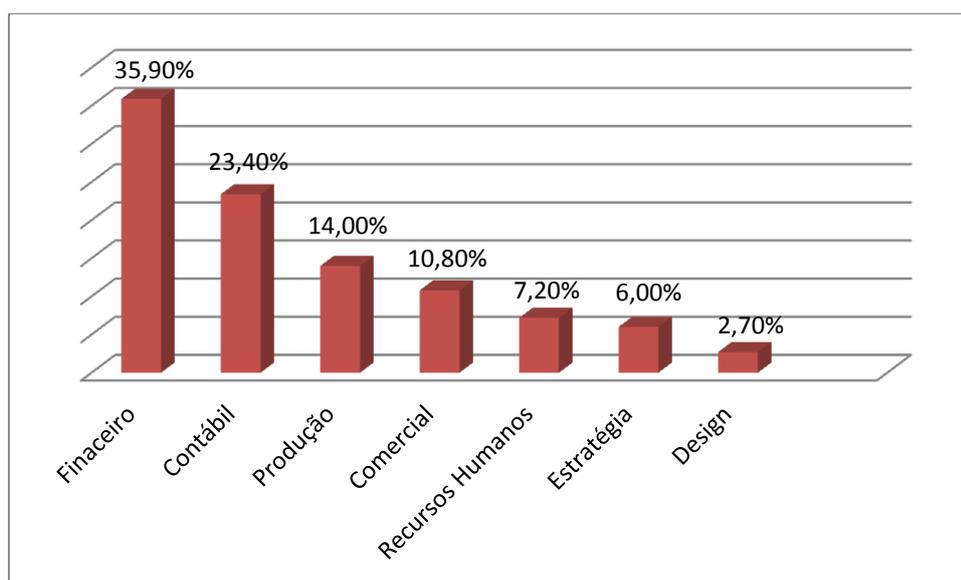
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Em complementaridade ao Gráfico 16, o Gráfico 17 a seguir demonstrará a satisfação dos dirigentes que usam sistemas de informação com suas ferramentas. O resultado é destacado a seguir:

Gráfico 17 - A empresa está satisfeita com seus sistemas informatizados?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Com a análise do Gráfico 17, percebemos que dentre as empresas que usam sistemas de informação gerenciais, 13,27% não estão satisfeitas com esses sistemas, o que indica que além das empresas que não utilizam sistemas de informação, dentre as que usam ainda existem aquelas que não estão satisfeitas e, já que não estão satisfeitas, podem acabar não usando a ferramenta de forma adequada e suficiente. Também pode-se destacar que 86,73% estão satisfeitas com seus sistemas de informação.

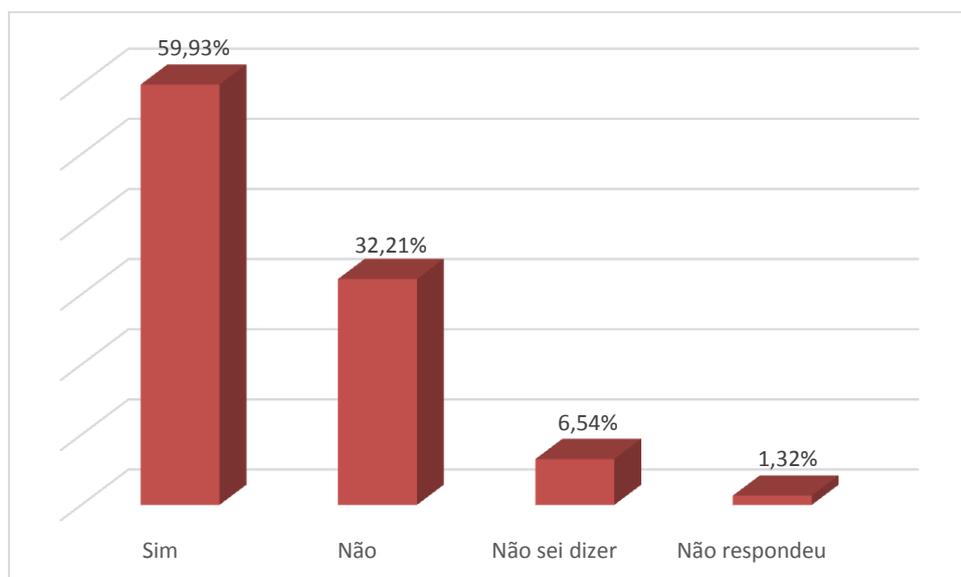
Gráfico 18 - Quais áreas da empresa são controladas por sistemas de gestão?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Dentre as empresas que usam sistemas de informação, os maiores percentuais referentes às áreas controladas por esses sistemas ficam nas áreas: Financeira (35,90%) e Contábil (23,40%), ou seja, pode-se auferir que essas são áreas mais “usuais” entre os gestores entrevistados. Sistemas de informação voltados à gestão de Recursos Humanos, por exemplo, podem apresentar um menor percentual de representatividade nesses casos, pois, como foi exposto no Gráfico 13, a maioria das empresas conta com poucos empregados, o que não justifica para o gestor investir em um sistema de informação para atender a essa área da empresa. Conclui-se também que mesmo os que possuem sistemas de informação, ainda não possuem em todas as áreas, apenas em algumas e, esse fato prejudica a existência de uma gestão realmente integrada.

Como observamos no Gráfico 19 a seguir, 59,93% das empresas possuem algum mecanismo para apuração de custos de produção.

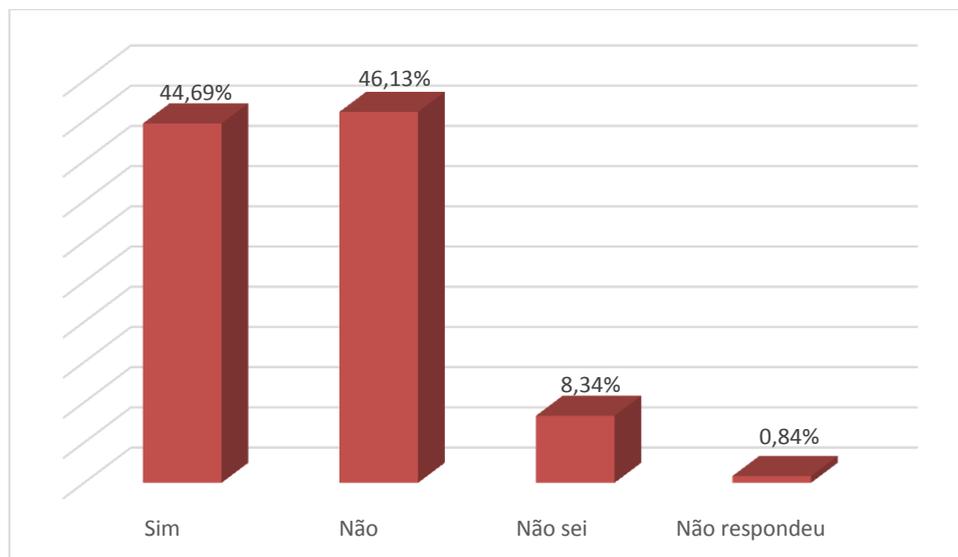
Gráfico 19 - Existe um mecanismo de apuração e controle de custos de produção?



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Embora a maioria das empresas afirme que possuem mecanismos para apuração de custo, conforme o Gráfico 19, o Gráfico 20 nos mostra que 46,13% das empresas não têm centros de custos estabelecidos (centros de custeio)⁷, o que pode inviabilizar uma análise mais gerencial do processo produtivo, dificultando, por exemplo, a implementação de políticas associadas à redução de custos e precificação de produtos.

⁷ Centro de Custo se refere a estabelecer critérios de rateio adequados para cada produto.

Gráfico 20 - A empresa possui centros de custos estabelecidos?

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017..

Com a Análise da Tabela 1 abaixo, podemos concluir que o bairro mais representativo dos principais grupos de atividade é o Centro. Isso pode ser explicado, pois, a amostra foi preparada levando em consideração a dispersão das empresas pela cidade. Sendo assim, os bairros que possuíam mais empresas cadastradas no banco de dados tiveram mais representatividade na amostra.

Tabela 1 – Os 25 Bairros mais representativos dos principais grupos de atividade:

Bairros	Comércio Varejista	Alimentação	Comércio e Reparação de Veículos Automotores e Motocicletas	Outras Atividades de Serviços Pessoais
Centro	399	55	28	60
São Mateus	63	19	6	13
Benfica	69	11	5	7
Manoel Honório	54	9	8	6
São Pedro	24	13	7	3
Vale dos Bandeirantes	18	12	8	0
Francisco Bernardino	25	7	1	3
Santa Cruz	26	3	0	6
Santa Terezinha	17	7	3	8
Mariano Procópio	16	0	12	1
Alto dos Passos	14	7	2	3
Poço Rico	14	2	9	0
Ipiranga	16	2	0	3
Nova Era	12	1	8	0

Tabela 1 – Os 25 Bairros mais representativos dos principais grupos de atividade: (Continuação)

Bairros	Comércio Varejista	Alimentação	Comércio e Reparação de Veículos Automotores e Motocicletas	Outras Atividades de Serviços Pessoais
Jardim Glória	15	2	0	2
Botanagua	7	5	4	2
Muçunge da Grama	8	3	3	2
Barão do Retiro	10	2	1	2
Barreira do Triunfo	5	2	7	1
Esplanada	5	3	6	1
Vitorino Braga	4	3	6	2
Barbosa Lage	10	1	1	1
Cascatinha	7	2	2	1
Cerâmica	5	3	4	0
Eldorado	9	1	2	0
Outros Bairros	108	19	14	17
Total	960	194	147	144

Fonte: Projeto Varejo Viável, 2015.

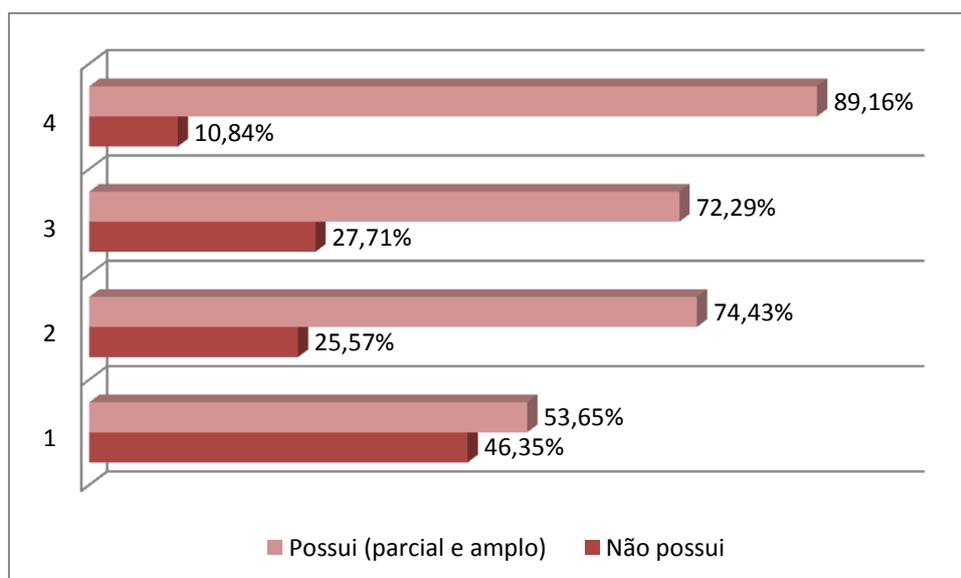
4.2 ESTATÍSTICAS DETALHADAS DO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PELAS EMPRESAS DA AMOSTRA

A partir desse momento, os dados acima serão aprofundados, buscando mais detalhes para entender melhor a situação das MPE de Juiz de Fora, no que refere ao uso de sistemas de informação.

Para entender melhor quais variáveis levam os gestores a utilizar sistemas de informação, foram realizados alguns testes por meio da correlação de dados no *software* estatístico SPSS. Verificou-se como cada uma das variáveis (porte, setor, área da cidade, tempo de mercado e escolaridade) se relaciona com o uso de sistemas de informação e, também buscou-se conhecer melhor a situação do varejo de pequeno porte de Juiz de Fora no que se refere ao uso de sistemas de informação por meio de outras correlações que serão apresentadas ao leitor a seguir.

O Gráfico 21 a seguir indica se empresas enquadradas nos portes de 1 a 4 utilizam ou não sistemas de informação. No porte 1 foram enquadradas empresas de menor porte e, no porte 4 empresas de maior porte dentre as classificadas. Como já mencionado na metodologia o porte foi estimado basicamente levando em conta o número de funcionários, a média de salário pagos e o número de filiais.

Ao estabelecer a relação entre Porte e uso de sistemas de informação, o resultado obtido é o apresentado a seguir:

Gráfico 21 – Uso de sistemas de informação X Porte.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como fica claro no gráfico acima, à medida que o porte aumenta o uso de sistemas de informação tende a aumentar. No maior porte (4) percebemos que 89,16% dos gestores utilizam algum sistema de informação, seja ele, amplo ou parcial, visto isso, pode-se concluir que essa é uma variável que isoladamente consegue explicar que quanto maior o porte, maior é o uso de sistemas de informação. Esse resultado pode se justificar pelo fato de que quanto maior o empreendimento maior é a necessidade por controle interno e por um sistema que faça esse controle eficazmente.

A seguir, na Tabela 2, será apresentada a relação entre setor e uso de sistemas de informação. A listagem completa consta no Apêndice A deste trabalho, abaixo estão destacados os resultados mais representativos.

Tabela 2 – Uso de sistemas de informação X Setor.

	Sim	Não
Farmácias	93,94%	6,06%
Informática	86,21%	13,79%
Locadoras de Filmes	84,62%	15,38%
Materiais Elétricos	78,57%	21,43%
<i>Lan House</i>	76,92%	23,08%
Artigos Esportivos	73,91%	26,09%
Vestuário	41,67%	58,33%
Açougue	37,50%	62,50%

Tabela 2 – Uso de sistemas de informação X Setor. (Continuação)

Chaveiro	28,57%	71,43%
Padaria	28,70%	71,30%
Confecção	27,27%	72,73%
Salão de Beleza	25,81%	74,19%
Restaurantes	23,13%	76,87%
Alimentos	20,97%	79,03%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Na Tabela 2, percebemos que as Farmácias são as que mais utilizam sistemas de informação, o que pode ser justificado pela sua forma de negócio que requer constante controle de todos os produtos que estão em seus estoques (medicamentos em sua maioria) no que se refere à variação dos preços, validade, necessidade de reposição, etc.

Lojas do setor de informática também utilizam de forma considerável sistemas de informação, seguidas de: locadoras de filmes, lojas de materiais elétricos, Lan Houses e lojas de artigos esportivos.

Dentre os setores que menos usam sistemas de informação, destacam-se o setor de alimentos (77,4%) e restaurantes (76,9%). Esta é uma informação que nos indica precariedade no uso de sistemas de informação nesse ramo, que por sua vez pode causar dificuldades para precificar, controlar custos e controlar o negócio como um todo. Desperdícios de alimentos, por exemplo, podem ser evitados se um sistema de controle efetivo for utilizado.

Na Tabela 3, será destacada a relação existente entre a área da cidade e o uso de sistemas de informação.

Tabela 3 – Uso de sistemas de informação X Área da cidade

	Sim	Não
Centro	53,36%	46,64%
Oeste	41,89%	58,11%
Sudeste	39,13%	60,87%
Leste	36,67%	63,33%
Nordeste	36,36%	63,64%
Norte	34,21%	65,79%
Sul	26,92%	73,08%
Centroeste	25,71%	74,29%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como pode ser observado, o Centro é a área da cidade onde mais se usa sistemas de informação, isso pode ser explicado por ser o centro a região mais representativa da amostra e também por ser uma região mais desenvolvida na cidade de Juiz de Fora.

Nas outras regiões a predominância é pelo não uso de sistemas de informação, como pode ser verificada na Tabela 3, a região que apresenta o menor percentual de uso é a Centroeste.

Na Tabela 4 a seguir, será destacada a relação entre porte e área da cidade, para melhor entender como está organizado o varejo de Juiz de Fora.

Tabela 4 – Porte X Área da cidade

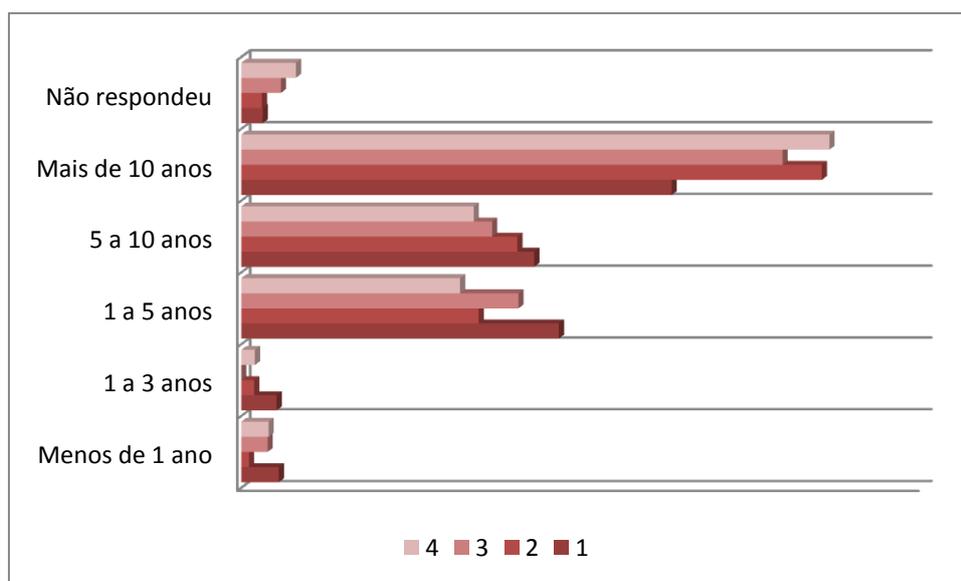
	1	2	3	4
Centro	63,62%	76,59%	80,24%	86,76%
Centroeste	4,91%	3,64%	0,00%	2,41%
Leste	2,08%	1,82%	0,00%	0,00%
Nordeste	6,14%	2,26%	1,16%	1,20%
Norte	12,85%	9,55%	9,30%	4,82%
Oeste	4,73%	3,64%	5,81%	3,61%
Sudeste	1,70%	0,68%	2,33%	0,00%
Sul	3,97%	1,82%	1,16%	1,20%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como pode ser observado há uma predominância de todos os portes no Centro da Cidade. Isso pode ser justificado pelo fato de estar no centro a maior concentração dos tipos de negócios que são objeto de análise desse TCC. Dentre as empresas classificadas no porte 4, 84,75% delas estão situadas no Centro. Na região Leste e Sudeste não existem empresas classificadas no porte 4, o que pode ser um indicador de que nessas áreas há uma predominância de negócios de menor porte.

Um questionamento que pode surgir é se as empresas de maior porte já estão no mercado há muito tempo. O Gráfico 22 demonstrará essa informação a seguir:

Gráfico 22 – Porte X Tempo de Mercado

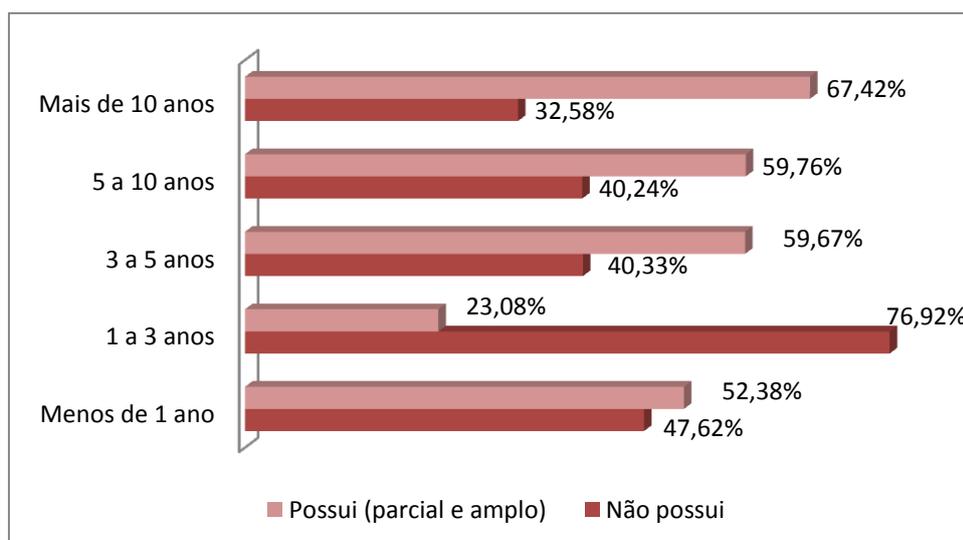


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como pode ser observado, no Varejo de Juiz de Fora há uma predominância de empresas com mais de 10 anos em todos os portes, porém, o maior percentual é de empresas classificadas no porte 4, com mais de 10 anos de mercado, o que mostra uma maior experiência dos gestores. Logo, conclui-se que as empresas de maior porte já estão no mercado há mais tempo.

O Gráfico 22 também aponta que o percentual de empresas com menos de 3 anos de mercado está pequeno, isso pode ter ocorrido pelo fato de a amostra ter garantido a dispersão por bairros e não por idade das empresas, assim, o número de empresas mais jovens na amostra pode ter sido menor, o que ocasionou a situação descrita no Gráfico 22. Essa situação também pode indicar que os novos empresários estão enfrentando dificuldades para se manter no mercado. Isso pode ser explicado pela situação da economia do País como um todo ou pela falta de apoio e incentivo a esses pequenos empresários de Juiz de Fora. Através desse gráfico podemos concluir que de acordo com a amostra utilizada só os experientes estão conseguindo se manter no mercado.

A seguir no Gráfico 23, será verificado se as empresas mais experientes no mercado tendem a utilizar mais sistemas de informação.

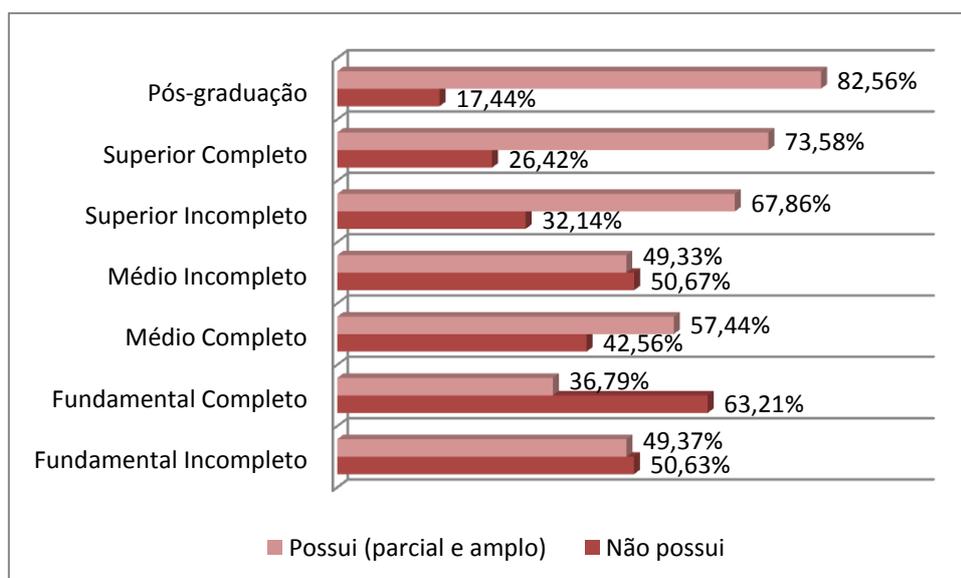
Gráfico 23 – Tempo de Mercado X Uso de sistemas de informação

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Através da análise do Gráfico 23, podemos concluir que empresas mais experientes tendem a utilizar mais sistemas de informação. Essa pode ser uma justificativa para o fato de elas estarem conseguindo se manter no mercado, pois, isso indica que elas usam os sistemas para auxiliar na gestão e assim conseguir mais eficiência na administração do empreendimento.

Através do Gráfico 24 a seguir, será verificado se existe relação entre o uso de sistemas de informação e a escolaridade do principal gestor do empreendimento das MPE de Juiz de Fora.

Como pode ser visualizado a seguir, à medida que o nível de escolaridade cresce o uso de sistemas também cresce. Verifica-se no Gráfico 24 que 82,56% dos gestores com Pós-Graduação usam sistemas de informação, o que pode ser explicado pelo seu maior nível de conhecimento técnico e pelo reconhecimento da necessidade de um sistema que auxilie a gestão do empreendimento.

Gráfico 24 – Uso de sistemas de informação X Escolaridade

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Para aprimorar as análises, a Tabela 5 demonstrará a relação entre escolaridade e área da cidade, para que possamos entender melhor como está distribuído o varejo de pequeno e médio porte da cidade de Juiz de Fora.

Tabela 5 - Área da Cidade X Escolaridade

	Centro	Centroeste	Leste	Nordeste	Norte	Oeste	Sudeste	Sul
Fundamental Incompleto	4,01%	2,86%	3,33%	14,29%	6,85%	4,05%	8,70%	3,85%
Fundamental Completo	4,18%	12,86%	16,67%	11,69%	10,00%	9,46%	21,74%	7,69%
Médio Incompleto	3,57%	7,14%	10,00%	2,60%	5,26%	6,76%	13,04%	13,46%
Médio Completo	41,15%	54,29%	36,67%	38,96%	47,89%	45,95%	43,48%	46,15%
Superior Incompleto	11,25%	1,43%	6,67%	9,09%	8,42%	12,16%	0,00%	9,62%
Superior Completo	28,86%	18,56%	20,00%	18,18%	20,00%	17,57%	13,04%	15,38%
Pós-graduação	6,28%	2,86%	6,66%	5,19%	0,53%	4,05%	0,00%	3,85%
Não respondeu	0,70%	0,00%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

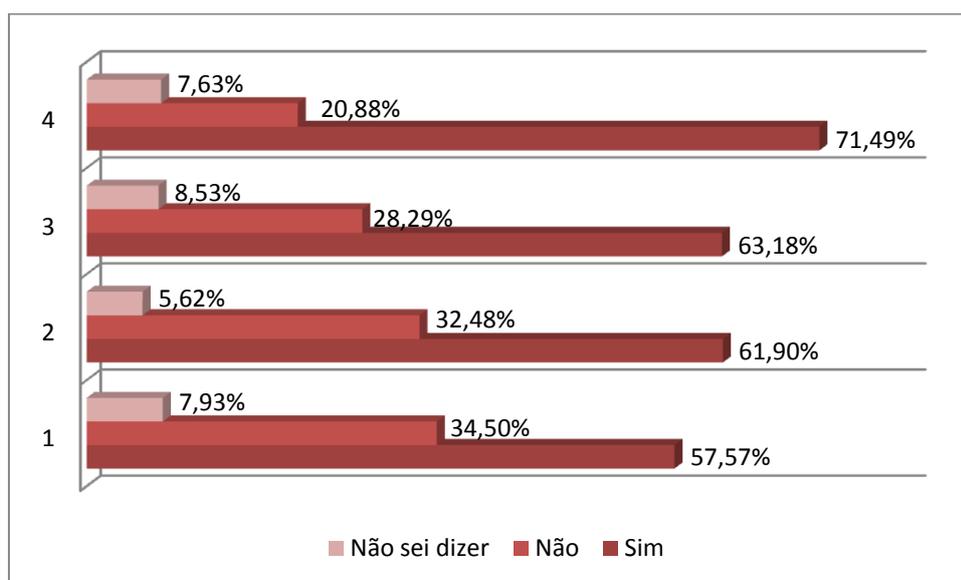
Como pode ser observado na Tabela 5, a maioria dos gestores em todas as regiões da cidade têm apenas Ensino Médio Completo, o que é justificável, pois a amostra abrange empresas de pequeno porte.

Relacionando ainda com os dados apresentados na Tabela 4, pode-se perceber que no Centro existem mais empresas de maior porte, gestores com maior grau de escolaridade e maior uso de sistemas de informação, conforme já destacado na análise da Tabela 3.

Outro aspecto importante, já destacado teoricamente nesse TCC, que deve ser levado em conta pelas empresas, sejam elas de qualquer porte, é o controle de custos. A partir desse controle do que se gasta efetivamente para produzir, vender, entre outros, a empresa entender melhor sua situação e, por consequência consegue precificar melhor e se estabelecer de forma mais consistente no mercado, auferindo assim grandes vantagens para o seu negócio.

O Gráfico 19 destacou que a maioria dos gestores faz controle de custos (59,93%). Abaixo no Gráfico 25, é mostrada qual a relação entre o porte e o controle de custos das empresas pesquisadas:

Gráfico 25 – Porte X Controle de Custos

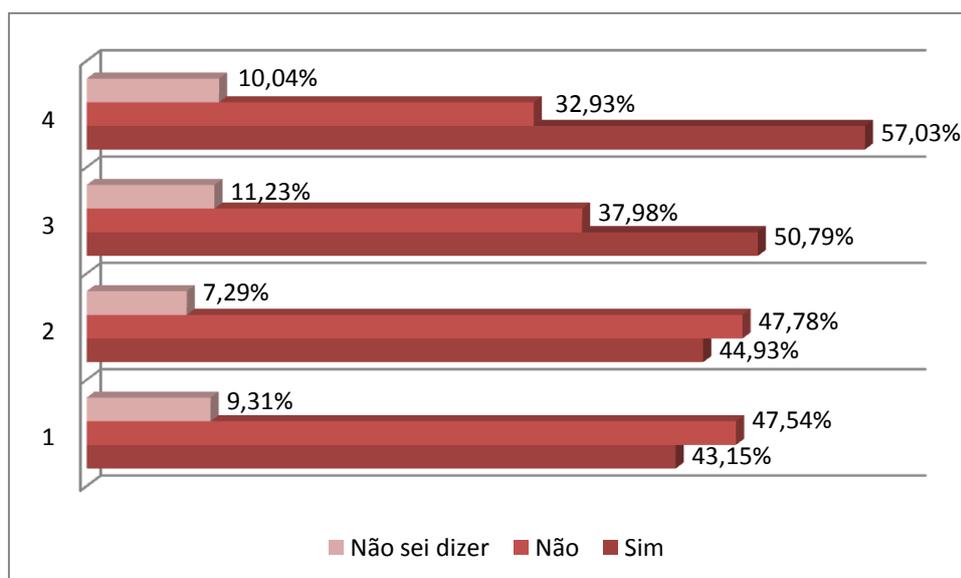


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

O Gráfico 25 nos traz claramente a informação de que quanto maior o porte da empresa, maior a cultura de fazer controle de custos. Embora mais da metade das pequenas empresas (Porte 1) façam esse controle de custos, o percentual de controle de custos nas empresas de maior porte (Porte 4) ultrapassa os 70%.

Os gestores foram questionados se eles têm centros de custos estabelecidos. O Gráfico 26 irá nos demonstrar a relação de Centros de Custos com Porte:

Gráfico 26 – Porte X Centros de Custos



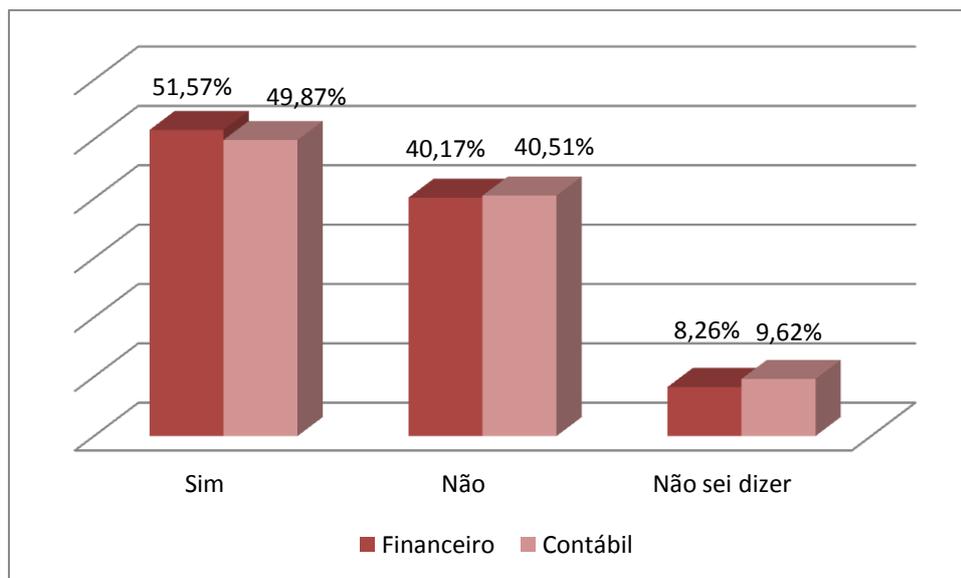
Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

A maioria das empresas de menor porte (1 e 2) não têm centros de custos estabelecidos, o que é um entrave para o desenvolvimento do negócio, pois, a partir do momento que não se sabe em exatidão quanto se gasta, mais difícil é precificar e, conseqüentemente mais difícil é obter lucros.

As empresas de maior porte (3 e 4), em sua maioria, afirmam possuir centros de custos estabelecidos. Por se tratar de empresas maiores, a necessidade de se controlar custos é algo básico, por isso a maioria das empresas de maior porte usa essa ferramenta para conseguir melhores resultados. O uso de centros estabelecidos pode ser um dos motivos para o crescimento dessas empresas, pois, quanto maior o controle de custos, melhor é a precificação e por conseqüência maior a lucratividade da empresa.

Os sistemas de informação Financeiro e Contábil auxiliam o gestor a conseguir ter com mais facilidade e eficiência controle dos seus custos, como nos demonstra o Gráfico 27 a seguir:

Gráfico 27– Centro de Custos X Sistemas Financeiro e Contábil



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados do SEBRAE, 2017.

Como se pode verificar no Gráfico 27, a maioria dos gestores que têm Centros de Custos estabelecidos utiliza sistemas de informação nos módulos Financeiro e Contábil e, esse é um indicativo de que esses sistemas contribuem para o controle dos custos das empresas da amostra.

A partir disso, entendendo como as variáveis se relacionam se fez necessário realizar o teste não paramétrico do qui-quadrado de Pearson para comprovar se existe associação estatística significativa entre as variáveis porte, setor, tempo de mercado, escolaridade, área da cidade e o uso de sistemas de informação. O resultado desse teste apontou para as variáveis significância de .000 (menor que .05), ou seja, esse resultado revela que há associação estatística relevante entre as variáveis e que elas comprovadamente influenciam no uso de sistemas de informação.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar e entender como se dá o uso de sistemas de informação nas MPE da cidade de Juiz de Fora, a partir de uma análise realizada sobre o projeto “Varejo Viável”, projeto esse que procurou diagnosticar questões ligadas a *layout, design, processos e gestão, marketing, recursos humanos, produtos e serviços*, dentre outras em empresas do setor de varejo de Juiz de Fora.

Em relação ao objetivo geral, “verificar se as variáveis (formação acadêmica do gestor; porte; setor; área da cidade e, tempo de mercado) explicam o uso de sistemas de informação por parte das empresas da amostra e, como as MPE de Juiz de Fora têm utilizado dessas ferramentas na gestão de seus negócios”, constatou-se, por meio das análises realizadas a partir do projeto Varejo Viável, que as variáveis destacadas acima são capazes de explicar isoladamente o uso de sistemas de informações nas MPE de Juiz de Fora. É o que se depreende, embora a ponderação da importância destas variáveis não tenha sido possível calcular.

Já em relação ao uso de sistemas de informação como ferramenta gerencial, constatou-se que os empreendedores usam essas ferramentas predominantemente na área financeira e contábil e, que em sua maioria fazem controle de custos, entretanto, não têm centro de custos estabelecidos. Observou-se correlação entre uso de sistemas nas áreas financeira contábil com o fato de possuir centro de custo estabelecido, o que pode contribuir para a percepção de que os usuários de tais sistemas possuem maior nível de controle e maior capacidade de gestão de seus negócios.

Conforme demonstrado acima, os gestores usam predominantemente os módulos Financeiro e Contábil dos sistemas de informação, isso pode se mostrar um problema, pois, ao se utilizar outros módulos e integra-los o empreendedor teria uma gama maior de informações para a tomada de decisão e conseguiria obter uma visão melhor de seu negócio.

Em relação os objetivos específicos propostos que consistiam em: analisar qual setor usa mais sistemas de informação; verificar qual o porte das empresas que utilizam sistemas de informação; estudar em qual área da cidade elas estão inseridas predominantemente; analisar se existe relação entre uso de sistemas de informação e tempo de mercado e, investigar se a formação acadêmica dos gestores se relaciona com o uso dos sistemas de informação, as conclusões são expostas a seguir:

Com relação a setor inferiu-se que o setor que mais usa sistemas de informação no varejo de pequeno porte de Juiz de Fora é o Farmacêutico.

No que se refere ao porte, este trabalho permitiu verificar que as empresas com maior porte utilizam mais acentuadamente sistemas de informação.

Verificou-se também que a área da cidade onde os gestores mais usam sistemas de informação é o Centro de Juiz de Fora.

Observou-se que o tempo que a empresa está no mercado se relaciona com o uso de sistemas de informação, visto que, as empresas com mais de 10 anos de mercado são as que mais utilizam dessas ferramentas.

No que diz respeito à formação acadêmica dos gestores, conclui-se que o uso de sistemas de informação é mais acentuado quanto maior a escolaridade do gestor.

Auferiu-se também que os empreendedores das MPE da amostra, embora afirmem fazer controle de custos, não têm centro de custos estabelecidos em sua maioria, logo, sugere-se maior proximidade do profissional contábil por meio de consultorias, por exemplo, para que esse controle de custos possa de fato ocorrer de forma satisfatória e eficiente.

Entende-se que os objetivos foram alcançados, tendo em vista que foi detectado que as variáveis impactam, o quanto cada variável impacta no uso de sistemas de informação isoladamente e como os sistemas são utilizados por parte dessas empresas ainda sem abranger todas as áreas do negócio.

Por fim, recomenda-se a realização de estudos futuros com a finalidade de análise mais profunda sobre como se dá o uso de sistemas de informação nos módulos financeiro e contábil, especificadamente nas MPE. Também como sugestão de trabalhos futuros, recomenda-se a replicação de tal estudo para outros setores, como a indústria e empresas do setor de agricultura, por exemplo, para se averiguar se as mesmas considerações se aplicam.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATTIE, William. Auditoria: **Conceitos e aplicações**. – 6 ed. – São Paulo: Atlas, 2011.
- BERALDI, Lairce Castanhera; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Impacto da tecnologia da Informação na gestão de pequenas empresas**. Brasília, v. 29, n. 1, p. 46-50, jan./abr. 2000.
- BEUREN, Ilse Maria. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. – 3. ed. – 7. Reimpr. - São Paulo: Atlas, 2012.
- BOTELHO JÚNIOR, Cid de Oliva; LOBO, João Roberto Marques. **Empreendedores de Juiz de Fora**. – 1 ed. – Juiz de Fora, 2007.
- BRASIL. **Lei complementar nº123 de 14 de dezembro de 2006**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm> Brasília, DF, 2006. Acesso 12 de maio de 2017.
- COMITÊ DE PRONCIAMENTOS CONTÁBEIS. **CPC PME – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas**. Brasília, dez, 2009. Disponível em: <http://static.cpc.mediagroup.com.br/Documentos/392_CPC_PMEeGlossario_R1_rev%2011.pdf>. Acesso 12 de maio de 2017.
- FONSECA, J. S., e MARTINS, G. A., **Curso de Estatística**, 5. ed. – São Paulo: Atlas, 1994.
- IBGE. Disponível em: < <http://www.cnae.ibge.gov.br/> > Acesso 06 de junho de 2017.
- IBGE. **As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil: 2001**. Rio de Janeiro, 2003.
- LONGENECKER, Justin G.; MOORE, Carlos W.; PETTY J. Willian. Administração de pequenas empresas: ênfase na gerência empresarial. São Paulo: Makron Books, 2004.
- MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 16. ed. – São Paulo: Atlas, 2012.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Metodologia da investigação científica para ciências Sociais aplicadas**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.
- NUNES, Leonor da C. Ferreira; SERRASQUEIRO, Zélia M^a da Siolva. **A informação Contabilística nas decisões financeiras nas pequenas empresas**. Revista Contabilidade & Finanças - USP, São Paulo, n. 36, p. 87 - 96, set./dez. 2004.
- OLIVEIRA, Antônio Gonçalves de; MULLER, Aderbal Nicolas; NAKAMURA, Wilson Toshiro. **A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas**. Revista da FAE, Curitiba, v.3, n.3, p.1-12, set./dez. 2000.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1993.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistemas de informação contábil.** – 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Manual de Contabilidade básica: Contabilidade introdutória e intermediária.** – 8 ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

PADOVESE, Clóvis Luís. **Controladoria Estratégica e Operacional: Conceitos, estrutura e organização.** 3.ed. rev. e atual. – São Paulo: Cengage Learning, 2012.

PADOVESE, Clóvis Luís. **Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise.** 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA. Disponível em: < https://pjf.mg.gov.br/cidade/mapas/mapa_central.php>. Acesso 06 de junho de 2017.

ROVERE, Renata Lèbre la. **Perspectivas das Micro, pequenas e médias empresas no Brasil.** Rio de Janeiro. 2001.

SEBRAE. **Varejo Viável: Diagnóstico Empresarial.** Juiz de Fora, 2015. 68p.

SEBRAE- **Evolução dos saldos líquidos de empregos formais gerados no Brasil pelos pequenos negócios – Março/2017.** Brasília, 2017. 62p.

SEBRAE. **Os donos de negócio no Brasil: Análise por faixa de escolaridade (2003-2013).** Brasília, 2015. 36p.

SEBRAE. **Os donos de negócio no Brasil: Análise por grau de informatização (2003-2013).** Brasília, 2015. 32p.

SEBRAE. **Faturamento mensal das MPE no Brasil.** Brasília, 2016. 2p.

SEBRAE - DIEESE. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2013.** 6^a ed. Brasília, 2013.

STROEHER, Ângela Maria.; FREITAS, Henrique. **O uso das informações contábeis na tomada de decisão em pequenas empresas.** Revista RAUSP –e, São Paulo, v.1, n.1, art.7, jan./jun. 2008.

7 ANEXO

Anexo I – Questionário projeto “Varejo Viável”

Questionário – Diagnóstico SEBRAE

Avaliador:	
Assinatura do entrevistado:	

Horário de início:		Horário de término:	
--------------------	--	---------------------	--

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da Empresa:	
Endereço:	
CEP	
Telefone	
E-mail	
CNPJ	
Abertura da empresa (mês/ano)	
Representante/CPF	
Código e descrição da atividade econômica*:	

* O entrevistador deverá preencher o campo consultando tal informação no site da receita federal:

http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/cnpj/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp

a) Está no mesmo bairro desde o início das atividades?

Sim	Não
-----	-----

b) Há quantos anos a empresa está no mercado?

Menos de 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	5 a 10 anos	Mais de 10 anos
----------------	------------	------------	-------------	-----------------

c) Qual o grau de escolaridade do principal responsável pela empresa?

Fundamental Incompleto	Fundamental Completo	Médio Incompleto	Médio Completo	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós-graduação
------------------------	----------------------	------------------	----------------	---------------------	-------------------	---------------

d) A empresa possui filial (filiais)?

Sim	Não
-----	-----

e) Se sim, quantas?

--

A IMPORTÂNCIA DO PROJETO DA LOJA: A comunicação visual é a identidade da loja apresentada ao consumidor.

A comunicação visual é a identidade da loja apresentada ao consumidor. A fachada e o ambiente da loja são os primeiros fatores a serem percebidos pelo potencial cliente. Entretanto, o impacto produzido pode ser positivo ou negativo. Para determinar o estilo da comunicação visual, devem ser observados o segmento da loja, o perfil do consumidor e a filosofia de atendimento estabelecida. Esses fatores são chamados tecnicamente de merchandising, ou seja, é a forma correta de se comunicar, expor e apresentar junto ao cliente.

01_Ponto ideal

O ponto ideal é o que fica mais próximo do seu público-alvo e que mais se ajusta à proposta do negócio. Uma loja que não atenda a essas características requer investimento de muito tempo e dinheiro para garantir a sua presença no mercado.

Você considera o ponto da sua loja:

Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim
-----------	-----	---------	------	------------

02_Facilidade de acesso

O bom ponto é aquele que fica no caminho do cliente. É preciso analisar o traçado das ruas e avaliar se o trânsito é compatível com a atividade. Grandes avenidas com retornos e estacionamentos proibidos afastam o comprador. De modo geral, vias movimentadas adaptam-se às compras por impulso e as mais calmas à venda de produtos especializados.

Você considera sua loja:

De fácil acesso	De difícil acesso
-----------------	-------------------

Você considera que sua loja se encaixa em qual destes perfis?

Compras por impulso	Produtos especializados
---------------------	-------------------------

03_O Imóvel

a) Indique a área **ideal** para sua loja em m².

Até 8m ²	8 a 15m ²	15 a 20m ²	Mais de 20m ²
---------------------	----------------------	-----------------------	--------------------------

O imóvel tem:

Até 8m ²	8 a 15m ²	15 a 20m ²	Mais de 20m ²
---------------------	----------------------	-----------------------	--------------------------

b) O imóvel se localiza no térreo?

Sim	Não
-----	-----

c) Bom fluxo de pessoas em frente a loja.

Sim	Não
-----	-----

d) A área pode ser considerada perigosa no período noturno.

Sim	Não
-----	-----

04_Projeto da loja

”O objetivo do projeto deve ser vender, não ganhar prêmios”. Projetar uma loja implica na seleção de várias informações:

O projeto da sua loja foi realizado por profissionais? (Por exemplo: Arquitetos, Designers de Ambientes).

Sim	Não
-----	-----

Avaliação de toda a área frontal da loja, incluindo: paredes, luminosos, iluminação, passeios, estacionamento e outros elementos de comunicação.

Sim	Não	A FACHADA RETRATA A PRINCIPAL ATIVIDADE DA EMPRESA?
Sim	Não	A PINTURA E ACABAMENTOS ESTÃO EM BOM ESTADO DE CONSERVAÇÃO?
Sim	Não	A FACHADA É ATRATIVA?
Sim	Não	A PLACA DE SINALIZAÇÃO DESTACA A EMPRESA? (APLICAÇÃO DA LOGOMARCA)
Sim	Não	A ENTRADA DA LOJA É ACOLHEDORA?
Sim	Não	O PASSEIO E ESTACIONAMENTO ESTÃO EM BOAS CONDIÇÕES?

05_Layout

É a utilização dos espaços disponíveis, determinando a melhor forma de adaptá-los ao trabalho de vendas e a comodidade do cliente. Sendo a resposta “1” como muito ruim até “5” como excelente, devemos considerar:

o acesso dos consumidores;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
o local do caixa;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
o local de estoque e armazenamento;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
a disposição dos acessórios para colocação das mercadorias (gôndolas e displays);	1 – 2 – 3 – 4 – 5
o local das vitrines	1 – 2 – 3 – 4 – 5
a disposição das mercadorias e dos corredores, observando a passagem dos consumidores;	1 – 2 – 3 – 4 – 5

PROCESSOS E GESTÃO

A maneira como uma empresa é gerenciada, desde as atividades do dia-a-dia até as funções de caráter mais estratégico, deve ser objeto de análise constante por parte do empresário. Para captar informações a esse respeito, serão apresentadas questões ligadas a Gestão comercial/imagem do negócio, Produtos e Serviços, Operações e organização do negócio e Gestão de Pessoas.

01_Gestão comercial e imagem do negócio

Neste ponto, serão buscadas informações sobre como tem sido feita a gestão comercial e a divulgação da imagem da empresa, fato que pode afetar o desempenho dos negócios.

a) A marca tem boa reputação no mercado?

Sim	Não	Não sei
-----	-----	---------

b) É prática da empresa de realizar propagandas?

Sim	Não	Não sei
-----	-----	---------

c) Propagandas já realizadas são de qualidade e tiveram feedback positivo?

Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
-----	-----	--------------	---------------

d) Possui site?

Sim	Não
-----	-----

e) Possui blog?

Sim	Não
-----	-----

f) Está presente nas mídias sociais?

Sim	Não
-----	-----

g) Se sim, quais? (marcar quantas opções forem necessárias)

Facebook	Twitter	Instagram	Pinterest	Google Plus	Outras
----------	---------	-----------	-----------	-------------	--------

h) Vende por meio da internet?

Sim	Não
-----	-----

i) Quais os meios de propaganda utilizados pela empresa? (marcar quantas opções forem necessárias)

TV	Rádio	Jornal	Outdoors / Busdoors	Panfletos	Outras
----	-------	--------	---------------------	-----------	--------

j) Empresa possui slogan?

Sim	Não
-----	-----

k) Empresa possui logomarca?

Sim	Não
-----	-----

l) O negócio possui uma rede de contatos e parcerias já estabelecidas?

Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
-----	-----	--------------	---------------

m) Possui clientes fidelizados?

Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
-----	-----	--------------	---------------

n) Possui contratos de longo prazo firmados com clientes?

Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
-----	-----	--------------	---------------

o) Demanda por produtos/serviços é crescente?

Sim	Não
-----	-----

p) Onde está localizado o público-alvo do estabelecimento?

No próprio bairro	Juiz de Fora	Municípios da Zona da Mata	Além da região da Zona da Mata
-------------------	--------------	----------------------------	--------------------------------

q) O estabelecimento atende prioritariamente às classes?

A, B	C	D, E
------	---	------

02 Produtos e serviços

Sobre os produtos e/ou serviços oferecidos pela empresa, pede-se avaliar as afirmativas abaixo (sendo a resposta “1” como totalmente incorreto até “5”, como totalmente correto).

Produtos ou serviços da empresa são competitivos e únicos;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Mix de produtos/serviços é satisfatório;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Apresentação/empacotamento dos produtos é adequada;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
A empresa possui propriedade do processo de produção;	1 – 2 – 3 – 4 – 5

03 Operações e organização do negócio

As questões a seguir são relacionadas às operações e à organização do negócio.

a) A empresa possui os equipamentos necessários para sua operação?

Sim	Não	Não sei
-----	-----	---------

b) A empresa possui algum sistema informatizado específico para gestão?

Sim	Não
-----	-----

c) A empresa está satisfeita com seus sistemas informatizados?

Sim	Não
-----	-----

d) Quais áreas da empresa são controladas por sistemas de gestão? (marcar quantas forem necessárias)

Financeiro	Contábil	Comercial	Recursos Humanos	Produção	Estratégia	Design de produto
------------	----------	-----------	------------------	----------	------------	-------------------

e) Existe mecanismo de apuração e controle de custos de produção?

Sim	Não
-----	-----

f) A empresa possui centros de custos estabelecidos?

Sim	Não
-----	-----

g) Licenças para funcionamento estão em dia?

Sim	Não
-----	-----

h) A maioria dos fornecedores localiza-se em Juiz de Fora?

Sim	Não
-----	-----

i) Se a maioria dos fornecedores é de outros municípios, a mesma ultrapassa a região da Zona da Mata?

Sim	Não
-----	-----

j) Classifique as afirmações abaixo na escala de 1 “totalmente incorreto” à 5 “totalmente correto”:

O valor dos salários urbanos prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
O valor do aluguel da área ocupada prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
A concorrência e o ambiente de negócios prejudicam a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
O atraso dos trabalhadores prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
O acesso aos fornecedores prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
As instalações urbanas prejudicam a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
O acesso ao mercado de trabalho prejudica a localização do meu	1 – 2 – 3 – 4 – 5

empreendimento na área de Juiz de Fora;	
O acesso ao mercado consumidor prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora.	1 – 2 – 3 – 4 – 5
O congestionamento prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
A violência urbana prejudica a localização do meu empreendimento na área de Juiz de Fora.	1 – 2 – 3 – 4 – 5

04_Pessoas

A maneira como a empresa cuida das pessoas que trabalham para ela, seus talentos, é de fundamental importância para o sucesso da operação. As próximas questões procuram retratar questões relevantes sobre a gestão das pessoas dentro da organização. Avalie as afirmações com base na escala apresentada.

a) Qual é o número de empregados da empresa?

b) Qual é o salário médio pago pela empresa?

c) Qual é o tempo médio que o trabalhador despense no trajeto da sua residência ao trabalho?

Até 15 minutos	Entre 15 a 30 minutos	Acima de 30 minutos
----------------	-----------------------	---------------------

d) Para as questões a seguir, responda “1”, totalmente incorreto, até “5”, como totalmente correto:

Equipe está estabelecida e é bem treinada;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
A taxa de rotatividade de funcionários é um problema para a empresa;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
A taxa de absenteísmo dos funcionários é um problema para a empresa;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Recrutar funcionários qualificados é um problema para a empresa;	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Acidentes de trabalho têm causado problemas para a empresa;	1 – 2 – 3 – 4 – 5

Para o entrevistador:

1. Como você avaliaria sua primeira impressão da empresa? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

2. A loja estava organizada e limpa? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

3. Os produtos estavam convidativos? (Limpos, frescos, etc) 1 – 2 – 3 – 4 – 5

4. Os produtos estavam precificados? Era fácil de visualizar? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

5. Qual sua opinião geral sobre o projeto da loja? 1 – 2 – 3 – 4 – 5

8 APÊNDICE

Apêndice A – Uso de sistemas de informação X Setor (Listagem Completa)

Setores	Uso de Sistemas de Informação	
	Sim	Não
Acessórios de Veículos	70,49%	27,87%
Armazém Varejista	37,10%	62,90%
Padaria	27,78%	70,37%
Açougue	35,71%	60,71%
Materiais Elétricos	78,57%	21,43%
Materiais de Construção	58,62%	39,66%
Farmácias	93,94%	6,06%
Vestuário	41,67%	58,33%
<i>Pet shop</i>	39,53%	60,47%
Decoração	59,18%	40,82%
Restaurantes	23,13%	76,87%
<i>Lan House</i>	76,92%	23,08%
Chaveiro	28,57%	71,43%
Salão de Beleza	25,81%	74,19%
Artigos de Armarinho	31,25%	66,67%
Confecção	27,27%	72,73%
Manutenção e Reparação	53,33%	46,67%
Oficina	42,11%	57,89%
Alimentos	19,35%	77,42%
Bebidas	54,55%	45,45%
Informática	86,21%	13,79%
Eletrodomésticos/Móveis	70,45%	29,55%
Artigos de Uso Pessoal	73,33%	26,67%
Papelaria	41,67%	58,33%
Artigos Esportivos	73,91%	26,09%
Bufê	43,75%	56,25%
Locadoras de Filmes	84,62%	15,38%
Copiadoras	66,67%	33,33%
Educação	62,50%	37,50%
Atividades Físicas	73,33%	26,67%

Fonte: Próprio autor, 2017.