



***PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS E DA INFORMAÇÃO E SEUS IMPACTOS JURÍDICOS NAS MICRO E PEQUENA EMPRESA: UM ESTUDO DE CASO DO COMÉRCIO VAREJISTA DE CURITIBA***

**RECORDS MANAGEMENT PRACTICES AND LEGAL INFORMATION AND ITS IMPACT ON MICRO AND SMALL BUSINESS: A CASE STUDY OF RETAIL CURITIBA**

Lourenço Santiago Ribeiro  
Maria do Carmo Duarte Freitas  
Jamerson Viegas Queiroz  
Fernanda Cristina Barbosas Pereira Queiroz  
Natália Veloso Caldas de Vasconcelos

**RESUMO:** Ciente da importância das MPEs para a economia do país e no anseio de colaborar com o segmento, este trabalho buscou conhecer as práticas adotadas pelos micro e pequenos empresários no gerenciamento de informações, assim como identificar fatores que influenciam nesse processo. Foram entrevistadas 90 empresas e o resultado da pesquisa de campo apontaram falhas no tratamento dos documentos e informações geradas e adquiridas na empresa. Existe uma dependência do empresário em relação aos fornecedores como fonte de informação e contadores enquanto responsáveis pelo gerenciamento de seus documentos. O resultado esperado passará pela mudança de comportamento do empresário que atualmente toma decisões de forma aleatória, sem sistematizar as tarefas, podendo causar impactos negativos quanto a posição da empresa perante a justiça, podendo tornar a empresa mais vulnerável a falhas quanto suas obrigações, prejudicando a empresa junto ao aspecto jurídico. Observou-se que, as organizações não estão preparadas para gerenciar o seu ativo informacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** micro e pequena empresa, gerenciamento da informação, documentação empresarial, gestão da informação.

**ABSTRACT:** Recognizing the importance of MSEs for the economy and the desire to collaborate with the segment, this study sought to know the practices adopted by micro and small business information management, and identify factors that influence this process. Companies and 90 interviews were a result of field research showed gaps in the treatment of documents and information generated and acquired the company. There is a dependence on the employer in respect to suppliers as a source of information and counters as responsible for managing your documents. The expected outcome will change the behavior of the entrepreneur who currently make decisions at random, without systematic tasks, may cause negative impacts on the company's position to justice, may make the company more vulnerable to flaws as their obligations, undermining the company with the legal aspect. It was observed that organizations are not prepared to manage their informational assets.

**KEYWORDS:** Micro and small business, information management, businessdocumentation, information management.

## 1. INTRODUÇÃO

As pequenas empresas constituem parte significativa das receitas e empregos gerados no mundo. No Brasil, no estudo eficiência nos novos tempos da economia: um estudo sobre as pequenas e médias empresas que mais crescem no Brasil, os resultados obtidos apontaram que a maioria das empresas é de origem brasileira e opera há um período de 10 a 20 anos, além de se concentrar na Região Sudeste (60% da amostra total e 74% das 200 maiores). As empresas do ranking perfizeram R\$ 9 bilhões em receitas e cresceram 42%, em média, entre 2006 e 2008. O número total de funcionários contratados das 200 PMEs que mais evoluíram subiu mais de 27% ao longo dos últimos anos.

A importância das MPEs para a economia do país é evidente (VIDAL, 1995, p. 19), justificando-se a preocupação do governo e da sociedade.

De acordo com Souza (2009) a democracia é vista então sob o olhar de entretenimento nacional, fácil de ser entendida e compreendida através dos discursos realizados nos meios de comunicação, sem que o indivíduo inserido na sociedade tenha o entendimento e a reflexão sobre o papel das mídias e dos governantes.

Este trabalho considera como microempresa aquela com até dezenove empregados na indústria e até nove no comércio e no setor de serviços; e pequenas empresas as que possuem, na indústria, de 20 a 99 empregados e, no comércio e serviços, de 10 a 49 empregados (SEBRAE, 2005).

Conforme o estudo mencionado acima, a pesquisa “PMEs que mais crescem” traz alguns resultados bastante positivos quanto à maneira como as pequenas e médias empresas estão conduzindo os negócios, constatando que muitas delas conseguiram atravessar o período de maior instabilidade com a superação dos principais obstáculos ao seu crescimento.

Ao investigar junto aos empresários que passaram pela experiência de encerrar suas atividades, o SEBRAE constatou os motivos que os levaram a tomar essa atitude, destacando-se as falhas gerenciais na condução dos negócios como o de maior significância.

Para os entrevistados os fatores condicionantes de sucesso para as MPEs são: habilidade gerencial e capacidade empreendedora. O quesito habilidade gerencial contempla: conhecimento do mercado; da clientela potencial; dos produtos que necessitam; das melhores fontes para aquisição de bens e serviços; assim como, saber a melhor forma de comercializar seus produtos, estratégia de vendas e promoções. A capacidade empreendedora, citada em segundo lugar, compreende: a criatividade; saber aproveitar as oportunidades de mercado e capacidade de liderança. (SEBRAE, 2005). Observa-se, portanto, que dos dois fatores condicionantes de sucesso apontados pelos empresários, ambos estão relacionados à informação e conhecimento, seja interna ou externamente.

Para Souza (2004, p 65), os micros e pequenos empresários negligenciam as atividades de planejamento e controle dos seus negócios, considerando-as como uma burocracia desnecessária.

Em geral, as organizações não estão preparadas para o gerenciamento de seu ativo informacional, originando o acúmulo desnecessário, ou o descarte de informações importante. De acordo com o estudo apresentado pelo site do SEBRAE (2009) atividade industrial no Brasil sofreu com a desaceleração econômica ocorrida a partir do final de



2008, afetando o nível de utilização da capacidade instalada, que recuou de 74%, no último trimestre de 2008, para 68%, no primeiro trimestre de 2009, segundo informações da Confederação Nacional das Indústrias (CNI).

Diante desta realidade, o trabalho busca conhecer as práticas de gerenciamento de documentos e informações adotadas pelas MPEs e os fatores que influenciam direto e indiretamente nesse processo, por conseguinte identificar problemas de cunho informacional e potencializar o ativo informacional existente.

## 2. GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A palavra organização está relacionada às ciências comportamentistas, incluindo as relações ou redes estabelecidas, sejam essas formais ou informais, interna ou externamente. O vocábulo também é utilizado no contexto empresarial para se referir as empresas constituídas e com objetivos estabelecidos. (KOONTZ & O'DONNELL, 1978, p. 251)

A palavra informação tornou-se popular logo após a invenção da imprensa no século XV, quando o normal era lançar mão de uma palavra do latim para expressar uma nova idéia. (MCGARRY, 1999, p. 3)

Para McGee e Prusak (1994), os indivíduos possuem informações únicas, ou seja, mesmo que várias pessoas tenham acesso a um mesmo grupo de dados, cada um vai apreendê-los de forma diferente, gerando reações diferentes. Os autores acreditam que as pessoas não recebem informações, na verdade elas a criam a partir da obtenção de dados, da leitura realizada e do contexto que está inserido. Os dados podem originar-se de conversas, documentos, relatórios, livros, filmes entre outros.

Os dados são observações isoladas a respeito de um evento, objeto, pessoa ou semelhante, quando retirado do seu contexto tem pouca ou nenhuma representatividade Davenport (2002, p. 19) assegura ser estes fáceis de capturar e armazenar, não representando muito para o proprietário, se esse não tiver conhecimento ou informações que agreguem valor e a torne útil. As informações por sua vez são dados adicionados a um contexto sócio, político ou cultural, onde ganha significado, e torna-se útil e importante para o seu possuidor.

O processo que transforma dados em informações é próprio do ser humano. A informação ao contrário do dado não é fácil de localizar e tampouco de armazenar, visto que a recuperação está ligada a fatores contextuais, culturais e sociais. (DAVENPORT, 2002, p. 19)

O processo de gerenciamento de informações é composto basicamente pela identificação das necessidades, coleta, tratamento e apresentação da informação e ou classificação e armazenamento, desenvolvimento do produto ou serviço, disseminação da informação e disponibilização para análise e uso. (McGee e Prusak, 1994, p. 108)

Bernardes (1998, p. 11) define gestão de documento como uma seqüência de medidas estabelecidas para controlar o volume de documentos produzidos e ou adquiridos.

Santos (1989, p. 72) afirma que a gerência de informações, assim como de qualquer outro recurso organizacional, implica em planejamento e controle das ações e atividades cotidianas, desenvolvidas no intuito de alcançar o objetivo estabelecido no planejamento estratégico da organização.

Conclui-se, então, que o trabalho de gerenciamento de informações é desenvolvido a partir de uma série de processos e atividades orientadas, ao atendimento de



uma demanda, esteja ela relacionada à tomada de decisão, ou ao desenvolvimento de produtos e serviços informacionais.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para Gil (2002, p. 141) o mais importante na análise e interpretação dos dados no estudo de caso é a preservação da totalidade da unidade social. O trabalho desenvolvido caracteriza-se como uma pesquisa descritiva aberta, na qual os dados coletados foram analisados e correlacionados.

A escolha do problema de estudo foi motivado por dois fatores principais, primeiro pela representatividade e importância das MPEs para a economia do país e pela inexistência de trabalhos voltados ao gerenciamento de informações para o setor.

A pesquisa de campo foi realizada junto aos empresários atuantes no comércio varejista da cidade de Curitiba durante os meses de agosto e setembro de 2005

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, desenvolvido pela autora e validado por professores, colegas de sala e empresários, esse constava de 10 questões, fechadas e abertas que versava sobre:

Formação dos empresários;

Fontes de informação consultadas;

Tratamento dado aos documentos gerados e adquiridos;

Uso de TI (tecnologia da Informação);

Necessidade de gerenciar melhor as informações;

Identificação dos documentos gerados ou adquiridos.

O comércio varejista caracteriza-se por um número elevado de estabelecimentos, sendo a maioria de pequeno porte, com vendas diretas aos consumidores finais, que na sua maioria são pessoas físicas. (IBGE, 2005)

Em Curitiba, existem aproximadamente 31.772 mil organizações consideradas como Micros e Pequenas Empresas atuantes no comércio varejista, respondendo por 32% do número total de MPEs da cidade. Número representativo no que se refere à geração de emprego/renda e fortalecimento da economia. (IBGE, 2002).

Para definição da amostra buscou-se conhecer o número total de MPEs atuantes no comércio varejista da cidade de Curitiba. Para tanto, através de contato com o SEBRAE e com a Associação Comercial do Paraná. Ambos indicaram a Junta Comercial do Paraná como detentora da informação solicitada. A busca continuou agora via telefone e por correio eletrônico (e-mail) para a instituição e para pessoas específicas, não obtendo sucesso e sem outra opção, os dados foram coletados do cadastro geral de empresas disponível no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Vergara (2007, p. 50) afirma que existem dois tipos de amostra: probabilística e não probabilística. A amostra estudada é composta por 90 questionários respondidos, e a definição de uma amostra não probabilística.

A tabulação e análise dos dados foram realizadas com ajuda do software de análise estatística sphinxR, o qual permite a tabulação de questões com diferentes tipos de respostas (única, múltiplas e múltiplas com opção aberta), cruzamento de tabelas, geração de gráficos, e exportação de tabelas e gráficos para o editor de texto.

As variáveis foram cruzadas e analisadas conforme sua representatividade para o tema proposto. O resultado final da coleta de dados e os respectivos cruzamentos serão apresentados nos parágrafos seguintes.



#### 4. RESULTADO DA PESQUISA

Ao analisar o resultado da pesquisa de campo, verificou-se que certas informações já estão em destaque na literatura, por exemplo, os fatores relevantes para o sucesso das MPEs não levantado e ou discutido anteriormente.

A pesquisa de campo constatou dentre as características inerentes as MPEs destacam-se a falta de treinamentos dos funcionários, o acúmulo de funções por parte dos proprietários, a não sistematização dos processos ou tarefas desenvolvidas, falhas nos registros da empresa (relatórios internos), negligência nas atividades de planejamento (definição de metas e objetivos) e controles internos. Cabe destacar que alguns autores consultados já haviam mencionado tais características.

No entanto, era desconhecida a influência exercida por atores externos sob a organização, da existência e uso de ferramentas tecnológicas pelas MPEs, da importância do profissional de contabilidade na vida das empresas, da transferência da responsabilidade de gestão de documentos para esse profissional, da não utilização das informações disponíveis no momento de tomada de decisão e do desleixo com o ativo informacional das organizações.

##### 4.1. Formação dos Empresários

A primeira questão presente no questionário referia-se a formação dos empresários, pretendia-se com isso conhecer o grau de formação ou nível de instrução dos pesquisados, a fim de verificar as possíveis relações entre a variável formação e tratamento dado a informação. A seguir o resultado obtido com essa questão.

**Tabela 1** – Formação dos Micro E Pequenos Empresários

Escolaridade	N. de citação	Percentuais
1º grau completo	4	4,4%
1º grau incompleto	6	6,7%
2º grau completo	41	45,6%
2º grau incompleto	14	15,6%
3º grau completo	9	10,0%
3º grau incompleto	15	16,7%
Pós-graduação	1	1,1%
Total de questionários	90	100%

*Fonte: Autora*

Percebeu-se então que 70% dos Micro e Pequenos Empresários têm no máximo o segundo grau completo, 16% têm o terceiro grau incompleto, 10% o terceiro completo e um têm pós-graduação.

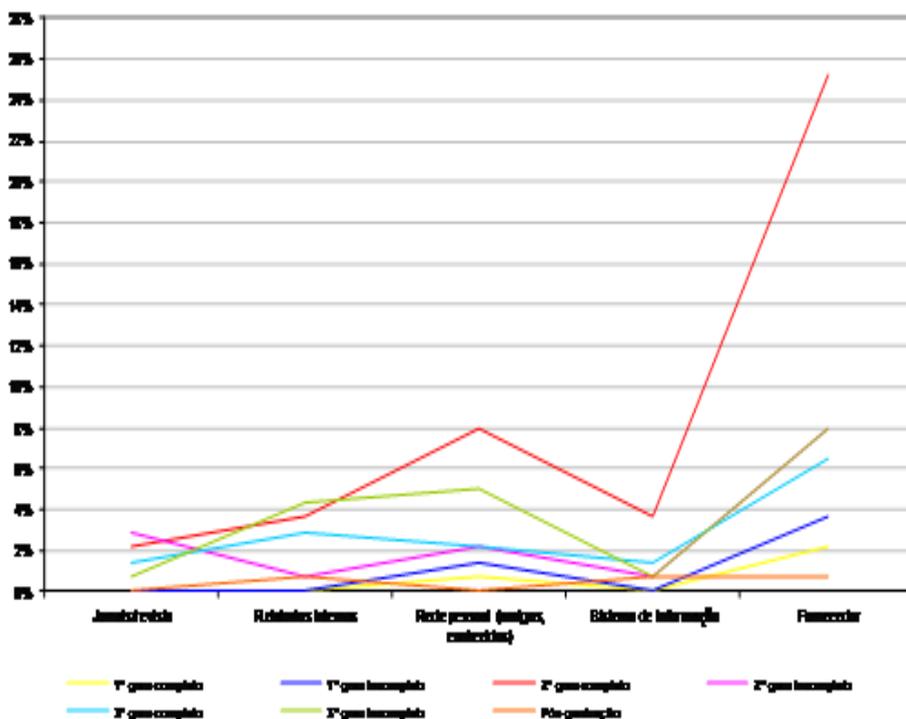
Verificou-se que a formação dos empresários influencia na escolha das fontes de informações a serem consultadas.

#### 4.2. Fontes de Informação Consultadas

O destaque dessa questão foi a descoberta da principal fonte de informação consultada pelos empresários no momento de tomada de decisão. Constatou-se que 83% dos entrevistados têm como principal fonte de informação os fornecedores. Enquanto que apenas 18% fazem uso de relatórios internos e nenhum dos entrevistados costuma consultar literatura especializada.

**Gráfico 1** – Formação do empresário/fontes de informação mais consultada.

Fonte: Autora



Ao cruzar o grau de formação dos entrevistados e fontes consultadas para tomada de decisão, percebe-se que independente da formação as fontes mais consultadas são as redes pessoas e os fornecedores (folhetos de promoções ou informações orais). Conforme mostra o gráfico a seguir.

#### 4.3. Tratamento dado aos documentos gerados e adquiridos

Quanto ao tratamento e ou destino dado aos documentos gerados e ou adquiridos, 43 entrevistados disseram analisar de forma intuitiva, definindo assim o tempo



de guarda em arquivo e 41 guardam em caixas sem maiores cuidados, como mostra a Tabela 2.

**Tabela 2** – Tratamento Dado aos Documentos Gerados e ou Adquiridos

Alternativas	N. Citação	%
Jogado fora	11	12,22%
Guardado sem maiores cuidados	41	45,56%
Analísado e definido tempo de guarda	43	47,78%
Digitalizado ou arquivado em base de dados	5	5,56%
Cada um faz do seu jeito	2	2,22%
Outro	19	21,11%
Número de questionário	90	

Fonte: Autora

O resultado dessa questão mostrou a importância do contador (profissional contratado pela empresa para realização de serviços contábeis e fiscais), mesmo não sendo mencionado no questionário, 21% dos entrevistados o citaram. O que leva a acreditar que se ele estivesse explicitado no questionário, essa porcentagem seria maior.

Aprofundado a análise, verificou-se que das informações, na forma de folhetos, obtidas com a principal fonte (fornecedor) 46% são desperdiçadas, ou seja, lançadas fora ou lançada em caixas sem maiores cuidados. Confirmando citações anteriores, o qual apontava para a existência de problemas no tratamento dado aos documentos e informações, já que essas não são utilizadas para subsidiar decisões.

#### 4.4. Uso da Tecnologia da Informação

Quanto aos recursos tecnológicos disponíveis, verificou-se que a maioria das empresas ainda não as utiliza, porém apresentam-se dispostas em adquirir tal recurso. O panorama tecnológico é apresentado na tabela 3. O índice de informatização nas empresas é baixo, embora afirmem possui equipamento de informática, o mapeamento dos fluxos informacional e uso de programas computacionais é mínimo.

**Tabela 3** – Tecnologia da Informação Disponível

Tecnologia da Informação	N.º de citação	%
Computador	40	44%
Impressora	37	41%



Scanner/ digitalizador	6	6, 6%
Programa de gerenciamento de informações	9	10%
A empresa ainda não tem computador	44	48,8%
Está sendo estudada forma de financiamento p/ aquisição	18	20%
Total de questionário	90	

Fonte: Autora

O resultado mostra que existe muito a se fazer, no que se refere ao uso da TI enquanto ferramenta de trabalho. Aproximadamente 45% dos empresários responderam que tem computador e 20% disseram estar estudando formas de financiamento, enquanto que apenas 10% dos entrevistados dispõem de sistemas de informação ou programas de automação comercial.

Saber desses indicativos é essencial no desenvolvimento de qualquer trabalho relacionado à informação, pois orienta os profissionais quanto aos recursos que poderá dispor. Além disso, nas empresas que afirmam não dispor de computador houve a manifestação da disposição em adquirir tal ferramenta.

Quanto ao uso do computador, aproximadamente 30% citaram o cadastro de cliente, fornecedores e controles de estoque como a principal aplicação da ferramenta.

Questionados sobre o uso de banco de dados, somente nove pessoas afirmaram utilizar, o que confere com o número de citações de existência de sistema de informação (Tabela 3).

No geral, aqueles que dispõem de computadores utilizam para fins comerciais. Todavia, percebe-se que o uso efetivo dessa ferramenta se dá através de programas específicos, aplicativos de editores de textos e planilhas eletrônicas, sendo pouco utilizado para guarda e organização de dados e informações.

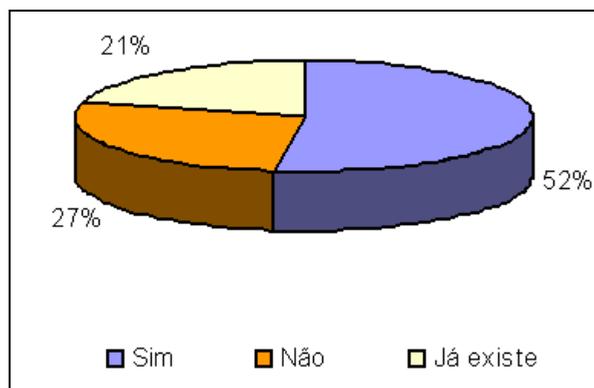
#### 4.5. Necessidade de espaço (físico ou virtual) para Gerenciar as Informações

Os empresários foram indagados ainda sobre a necessidade de um espaço físico ou virtual que possibilitasse a guarda de documentos /informações de interesse da empresa, de forma organizada e que possibilite o uso posteriormente.

Os resultados obtidos com essa questão estão retratados no gráfico 3.

**Gráfico 3** - Necessidade de espaço para guarda e gerenciamento de informações





Fonte: Autora

Encontraram-se duas situações interessantes, mais de 50% dos entrevistados reconheceram que precisam de espaço para guarda, organização e uso das informações e 27% ainda não perceberam essa necessidade. Fatores que conduzem a não identificação dessa necessidade passam pelo tamanho do negócio (por se tratar de comércio varejista e de pequeno porte muitos empresários acreditam que conseguem guardar tudo na cabeça), a falta de planejamento de longo prazo e a não preparação para o crescimento.

Outro fator que merece destaque é a discrepância das informações obtidas no gráfico 3 e a tabela 2 (tratamento dado aos documentos gerados e ou adquiridos), somente 21% dos entrevistados disseram já dispor de espaço físico ou virtual para guarda e gerenciamento de documentos/informações, porém na Tabela 2 (tratamento dado aos documentos gerados e ou adquiridos), 47% dos entrevistados disseram analisar e definir o tempo de guarda, o que significa que se realmente fazem isso não têm um local ou uma forma estruturada de fazê-lo.

#### 4.6. Identificação dos documentos gerados ou adquiridos

Essa pergunta foi aberta com múltiplas escolhas. Constatou-se que os empresários dispensam maior atenção a documentação contábil, fiscal e financeira.

A maioria dos entrevistados (97%) afirmou produzir documentos fiscais, enquanto que 94% dispõem de controle de contas a pagar e 89% contam com documentos de controle das contas a receber. Enquanto que apenas 3% disseram dispor de análise de mercado, 9% afirmaram utilizar borderô e 12% dispõem de alguma apostila de treinamento (Tabela 4).

**Tabela 4** – Documentos Existentes nas Empresas

Documento	Nº de citação	Freq de citação
Contas a pagar	85	94,44%
Contas a receber	80	88,89%
Cadastro de cliente	65	72,22%
Controle de inadimplência	48	53,33%

Controle de estoque	66	73,33%
Controle de vendas	62	68,89%
Orçamento/cotação de preço	43	47,78%
Cheques emitidos e recebidos	55	61,11%
Folha de pagamento	59	65,56%
Controle de férias	59	65,56%
Controle de frequência	41	45,56%
Documentos fiscais	88	97,78%
Pedidos realizados	50	55,56%
Contrato de locação	42	46,67%
Fluxo de caixa	75	83,33%
Relatório de vendas (anual/mensal)	59	65,56%
Manuais	23	25,56%
Apostila de treinamento	11	12,22%
Encartes	27	30,00%
Cadastro de fornecedores	39	43,33%
Pesquisa de mercado	25	27,78%
Análise de mercado	3	3,33%
Balanço patrimonial	18	20,00%
Borderô	9	10,00%
Outro	0	0,00%
<hr/>		
Total de Questionários aplicados	90	

*Fonte: Autora*

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como parte da pesquisa foi realizada no próprio ambiente organizacional é possível afirmar que, na sua maioria, as empresas pesquisadas apresentaram o acúmulo de funções por parte dos proprietários, falhas nos registros da empresa (relatórios internos), a não sistematização dos processos ou tarefas desenvolvidas, falta de planejamento e existência de documentação para controles internos.

No tocante ao acúmulo de funções por parte dos proprietários, de acordo com Oliveira (2009) um conceito amplo de direitos humanos, por assim dizer, deve pesar em proporções iguais a importância dos direitos civis e políticos aos sociais e econômicos. O



pacto dos direitos civis e políticos, em seu preâmbulo, já consagra a idéia de integração entre estes e os direitos sociais e econômicos quando afirma que aos primeiros somam-se os últimos para a consecução do ideal do ser humano livre.

Constatou-se que os empresários tomam decisão de forma intuitiva ou no máximo com base nas informações orais dos representantes / fornecedores dos produtos que compra.

A escassez de recursos financeiros e os problemas de natureza cultural num primeiro momento poderão afastar a possibilidade de definição e uso de estratégias informacionais. A maior preocupação reside na documentação fiscal, ou seja, os aspectos legais como pagamento de impostos e tributos municipais, estaduais e federais. No entanto, a guarda da documentação é transferida para a figura do “contador”. Desta forma, a falta da estratégia informacional, pode gerar um impacto negativo nas questões jurídicas da organização, visto que caso ocorra, alguma sonegação por parte dos impostos e tributos, a empresa pode ser prejudicar junto a justiça, por uma falta de gestão informacional, isto evidencia a importância deste tipo de estratégia na organização.

Na sua maioria as empresas não conhecem o seu ativo informacional, ou desconhecem sua história e documentação adquirida nos seus anos de existência. Caracterizando-se como uma oportunidade de trabalho para os profissionais de informação.

O ambiente organizacional estudado é rico em informação e propício para o desenvolvimento de pesquisas e de serviço de informação.

Os profissionais de informação que se aventurarem a trabalhar nesse meio precisam está preparado para trabalhar a resistência das equipes com relação as mudanças e ao uso efetivo das informações disponíveis.

## 6. REFERENCIAS

- BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo, SP: AAB, 1998.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários**. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1983
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.
- Eficiência nos novos tempos da economia. Um estudo sobre as pequenas e médias empresas que mais crescem no Brasil**. SEBRAE. 2009. Disponível em <<http://www.sebraepr.com.br/FCKeditor/userfiles/file/BancodePesquisas%20/Cenarios/Eficiencia%20nos%20novos%20tempos%20da%20economia.pdf>>. Acesso em 23 de Agosto de 2011.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA **Micros e Pequenas Empresas de Curitiba atuante no comércio varejista**. Disponível em: <[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)> Acesso em: 14 de junho 2005
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA. **As Micros e Pequenas Empresas Comerciais e de Serviço no Brasil**. Rio de Janeiro, 2001.
- KOONTZ, H.; O'DONNELL, C. **Princípio de administração**. 11. ed. São Paulo: Pioneira, 1978. Cap. 11.
- MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

- MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- OLIVEIRA, F.A.G. **Direitos humanos e seus desafios filosóficos**. Paradigma. Ano X, nº 18, jul/dez 2009. ISSN: 0103 – 5908.
- SANTOS, J. G. **Qualidade da formação profissional: o papel da função documentação/informação num contexto de mudanças tecnológicas**. Rio de Janeiro: DPEA, 1989.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO A MICRO E PEQUENA EMPRESA**. Classificação das empresas quanto ao porte. Disponível em: < [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) > acesso em 13 de jun. 2005.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO A MICRO E PEQUENA EMPRESA**. Classificação das Micro e Pequenas Empresas. Disponível em: <<http://www.leigeral.com.br/>> Acesso em: 12 de jun. 2005
- SOUZA, B. J. de. **Criando uma cultura empreendedora no Brasil Curitiba**, 2004.
- SOUZA, J.F.V. **Os slogans políticos na atualidade sob olhar de sócrates e dos sofistas**. Paradigma. Ano X, nº 18, jul/dez 2009. ISSN: 0103 - 5908
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- VIDAL, A. G. da R. **Informatica na pequena e média empresa: como informatizar seu negocio**. São Paulo: Pioneira, 1995. 467p.

