

UNIVERSIDADE FUMEC  
FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS - FACE

INDICADORES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E  
RELAÇÃO COM O DESEMPENHO DE EMPRESAS BRASILEIRAS

RODRIGO BUZATTI

Belo Horizonte

2014

RODRIGO BUZATTI

INDICADORES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E  
RELAÇÃO COM O DESEMPENHO DE EMPRESAS BRASILEIRAS

Projeto de pesquisa apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento, da Universidade FUMEC, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento.

Área de concentração: Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento

Orientadora: Cristiana Fernandes De Muyllder

Belo Horizonte

2014

## AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus Pais, Ana Maria e Dilmon, pelo apoio incondicional e pelo forte incentivo ao meu aprimoramento intelectual. Com o conhecimento que vocês possuem acabaram por estabelecer minha meta pessoal. Obrigado pela ajuda quando mais precisei, este resultado é nosso.

Agradeço à Professora Cristiana Fernandes De Muyllder não só pela excelência que é como professora, impecável educadora, incentivadora e orientadora desde projeto, mas muito além, é com certeza a responsável por abrir uma nova fronteira no meu conhecimento.

Agradeço aos professores da FUMEC e aos meus colegas de universidade, pelo conhecimento transmitido e pela oportunidade da troca de informações ao longo destes dois anos. Com certeza nos encontraremos ainda.

Agradeço aos funcionários desta Universidade, em especial o Júlio, que sempre foi muito prestativo e solícito.

Agradeço ao meu amor, Gisele, que com sua paciência e seu exemplo de força de vontade contribuíram para concluir esta fase do trabalho.

E dedico este trabalho a minha filha, Bruna Buzatti, que com certeza irá superar e muito seu pai.

## RESUMO

A partir do momento em que constatamos o novo ambiente competitivo nas quais as empresas estão inseridas, e tomando como base que uma das principais ferramentas estratégicas é a TIC, questionamos quais fatores de TIC estão relacionados com o desempenho das empresas brasileiras nos últimos cinco anos. Desta forma este trabalho analisa quais fatores de tecnologia da informação e comunicação (TIC) estão relacionados com o desempenho das empresas brasileiras, com o intuito de academicamente avançar na relação dos temas TICs e Desempenho e profissionalmente o objetivo é avançar na aplicação de métodos e processos que afetam o desempenho nas organizações por meio do uso de TICs e desta forma estimular a discussão de fatores relevantes e possíveis investimentos em tecnologia e profissionais da área frente ao desempenho nas organizações. Esta pesquisa tem característica descritiva e contará com pesquisa documental através da análise dos dados de base secundária com o uso da técnica de modelagem de equações estruturais.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação, Competitividade, Desempenho.

## SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS .....	7
LISTA DE TERMOS .....	8
1. INTRODUÇÃO .....	9
1.1 Objetivo geral .....	10
1.2 Justificativas .....	11
1.3 Estrutura do projeto de dissertação.....	12
2. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO .....	13
2.1 Tecnologia da informação e comunicação .....	13
2.2 Desempenho empresarial .....	14
3 METODOLOGIA.....	19
3.1 Modelo proposto.....	19
3.2 Fonte de dados .....	20
3.3 Análise de Equações Estruturais.....	22
REFERÊNCIAS .....	24
CRONOGRAMA.....	26

## LISTA DE QUADROS

Tabela 1 – Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	21
Tabela 2 – Indicadores de desempenho macroeconômico .....	22
Tabela 3 - Cronograma da dissertação .....	26

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fases da metodologia .....	11
Figura 2 – Modelo Multidimensional de Análise do Conceito Desempenho .....	17
Figura 3 – Impacto dos Fatores de TIC no Desempenho das Empresas .....	20

## LISTA DE TERMOS

BNDES	Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MEE	Modelagem de Equações Estruturais
NE	Nova Economia
SEM	<i>Structural equation modeling</i>
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação



## 1. INTRODUÇÃO

O cenário empresarial atual é descrito como na Nova Economia (NE) ou economia do conhecimento (Rosseti e Morales, 2007). Caracterizado por ambientes com considerados níveis de incerteza e instabilidade, segundo Zanini *et al.* (2009), este ambiente tem mudado a dinâmica do mercado para uma direção de competição em todo o mundo. Esta competição mundial, segundo os autores, decorre dos processos de liberalização e privatização, novas formas de produção com base em redes de relacionamento, com firmas interconectadas de diversas maneiras e que mudam o modelo de contrato de trabalho relacional para um modelo mais transacional (ZANINI *et al.*, 2009).

Diante disto, a Nova Economia pode afetar em diferentes intensidades as indústrias, especificamente a indústria de tecnologia da informação e comunicação que faz parte dos demais setores industriais. Isto porque esta indústria é intensiva em tecnologias e em conhecimento.

Conforme Zanini *et al.* (2009), a evolução das tecnologias de Informação e comunicação (TIC) são o “meio e o motor” da NE. Alguns autores ainda dizem que pode-se visualizar uma “arena de combate” no atual ambiente empresarial (Cabral *et al.*, 2005; Marinho e Souza Neto, 2005), exacerbando o uso de TICs.

Para o BNDES (2014) o desempenho de um país, pode ser medido através de determinados indicadores macroeconômicos.

Neste estudo pretende-se coletar os indicadores de desempenho em entidades governamentais e de classe (IBGE, BNDES) e econômicos que podem definir o desempenho macroeconômico (PINHEIRO; GIAMBIAGI; GOSTKORZEWICZ, 1999) dentre os quais, estão a taxa de inflação (IGP-DI), taxa de investimento percentual do produto interno bruto (PIB), taxa de câmbio real, taxa de juros mensal atualizada (Selic), índice de produção industrial, taxa de inflação

acumulada em 12 meses (média do IGP, INPC e IPC-Fipe), balança comercial, exportação: preço vs. “Quantum”, “Quantum” das exportações desagregadas, déficit em conta corrente (% do PIB), dívida líquida total do setor público em % do PIB, taxa de desemprego, investimento estrangeiro direto e passivo externo líquido ampliado.

Considerando que o cenário da NE baseia-se em TICs e que o desempenho do país e das suas indústrias pode estar relacionado à estes investimentos, tem-se como problema de pesquisa: **Quais fatores de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e o desempenho das empresas brasileiras nos últimos cinco anos?**

Pretende-se por meio de um modelo de equações estruturais confirmar a relação e identificar quais fatores relacionados à TIC que influenciam nos indicadores de desempenho das indústrias brasileiras.

A proposta desta pesquisa é de caráter interdisciplinar, pois envolve conceitos que extrapolam o tema tecnologia e envolve a aplicabilidade da mesma no cotidiano das empresas e em consequência do país.

### 1.1 Objetivo geral

O objetivo geral proposto é analisar quais fatores de tecnologia da informação e comunicação (TIC) estão relacionados com o desempenho das empresas brasileiras, nos últimos cinco anos.

Especificamente, pretende-se:

- a) Identificar e descrever fatores de adoção de tecnologias da informação e comunicação;
- b) Identificar e descrever fatores de desempenho econômico das empresas brasileiras;

- c) Analisar os fatores de TIC que mais influenciam no desempenho das empresas brasileiras.

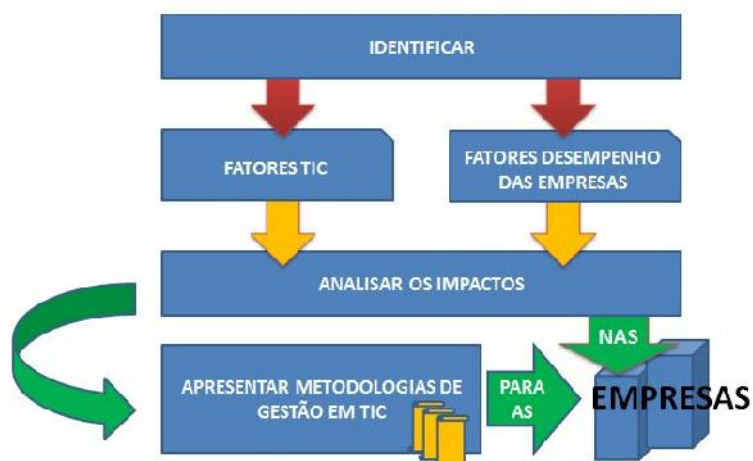


Figura 1 – Fases da metodologia  
Fonte: Elaborado pelo autor

## 1.2 Justificativas

Justifica-se este estudo sob dois aspectos: acadêmico e profissional. Academicamente, o estudo visa avançar na relação dos temas TICs e Desempenho como proposto por estudos de (TIC e DESEMPENHO) Cordeiro, Martins e Souza Júnior (2012).

Foi realizada uma pesquisa a base de artigos dos últimos cinco anos do principal evento brasileiro de âmbito internacional na área de Administração, encontro Nacional de Programas e Pesquisa em Pós-graduação em Administração no Brasil (EnANPAD) no dia 08/04/2014.

Foram encontradas no primeiro caso, (ANPAD 2013- 2009), que dentre 4321 artigos aprovados, ao pesquisar os dois termos "tecnologia da informação e comunicação" e Desempenho juntos tem-se apenas sete artigos publicados. Foram dois artigos no ano de 2013, dois artigos no ano de 2012, dois artigos no ano de 2011, nenhum artigo foi publicado no ano de 2010 e um artigo foi publicado no ano de 2009.

Isto pode indicar relevante campo para reflexão. Dentre estes ressalta-se o artigo de 2012 da área de Cordeiro *et al.* (2012) com título “Contribuição das Tecnologias de Informação para a Performance dos Municípios Brasileiros: um Estudo Comparado de Casos”.

Profissionalmente, o estudo permitirá avançar na aplicação de métodos e processos que afetam o desempenho nas organizações por meio do uso de TICs e estimular a discussão de fatores relevantes e possíveis investimentos em tecnologia e profissionais da área frente ao desempenho nas organizações.

### 1.3 Estrutura do projeto de dissertação

Além da introdução este projeto de dissertação contém além desta introdução onde o tema, problema, objetivos e justificativas foram tratados outras três seções. A segunda refere-se à diretriz teórica da pesquisa seguida da seção de metodologia. A quarta indica as referências usadas no projeto seguido do cronograma.

## 2. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

O referencial bibliográfico proposto neste projeto de pesquisa conta com os tópicos tecnologia da informação e comunicação e estratégia e desempenho.

### 2.1 Tecnologia da informação e comunicação

Segundo Keen (1993) apud Laurindo *et al.* (2001), o conceito de Tecnologia da Informação é mais abrangente do que processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto hardware e software, pois envolve fatores humanos, administrativos e organizacionais. Neste texto, assim como o referido autor fez em seu trabalho, adotamos o conceito ampliado que envolve também os sistemas de informação, telecomunicações, automação e multimídia.

Para Laurindo *et al.* (2001), a TIC (ampliando aqui o termo TI utilizado originalmente pelo autor a considerar também as telecomunicações), evoluíram para um papel estratégico dentro das organizações, sendo vista inclusive como “arma estratégica competitiva”, pois além de sustentar as operações de negócio existentes viabilizam novas estratégias empresariais.

Porém existem dúvidas sobre a evidência de ganhos com a utilização da TIC. É o chamado de “paradoxo da produtividade da TI” (LANDAUER e SOLOW apud WILLCOCKS & LESTER, 1997; BRYNJOLFSSON, 1993; STRASSMAN, 1990; GUROVITZ, 1997).

Para Laurindo *et al.* (2001), quando cita Henderson & Venkatraman (1993), existe dificuldade por parte das empresas para obter retornos consideráveis com o uso da TIC (TI, originalmente). Relata ainda que não se pode afirmar que a TIC (TI, originalmente), considera de maneira individual, ainda que

sofisticada, possa manter uma vantagem competitiva, e sim com a capacidade da empresa em explorar a TIC (TI, originalmente) de forma contínua. Laurindo *et al.* (2001, p. 161) ainda ressalta:

“O uso eficaz da TI e a integração entre sua estratégia e a estratégia do negócio vão além da idéia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Hoje, o caminho para este sucesso não está mais relacionado somente com o hardware e o software utilizados, ou ainda com metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI com a estratégia e as características da empresa e de sua estrutura organizacional.”

Complementarmente ao estudo de Laurindo *et al.* (2001), este trabalho irá procurar demonstrar matematicamente as relações existentes entres os diversos fatores de TIC e desempenho empresarial.

O próximo tópico trata conceitos básicos de estratégia e desempenho empresarial.

## 2.2 Desempenho empresarial

Desempenho ou *performance*, estão sujeitos a variações conceituais e semânticas da literatura, embora consensos possam ser identificados Falcão-Martins, Marini *et al.*, 2010 apud Cordeiro *et al.* (2012). Uma definição sintética e abrangente do termo desempenho pode ser entendida como os esforços aplicados na direção dos resultados que se deseja alcançar, portanto é um conceito peculiar a cada organização. Cordeiro *et al.* (2012) cita ainda que “avaliar a relação TIC-performance é complexo, pois está subordinada e condicionada a infinidade de outras características das organizações e do ambiente em que se encontram”.

Porém compreender o conceito de desempenho se torna fundamental para este trabalho à medida que este pode divergir no seu entendimento para as empresas. Conforme relatado por Matitz e Bulgacov (2011), apesar da

importância teórica, empírica e prática do conceito de desempenho, ainda é reduzido o número de pesquisadores que se dedicam sistematicamente ao estudo deste construto.

Historicamente, simplificando o que foi apresentado por Cunha e Corrêa (2012), o conceito de avaliar o desempenho e a produtividade surgiram das ideias positivistas propostos por Augusto Comte, que posteriormente influenciariam estudiosos da administração como Taylor e Fayol. Os primeiros esforços para medir de maneira estruturada o desempenho datam do século XIX, sendo que um primeiro padrão de avaliação de desempenho por Martindell (1950) e por Ridgway (1956) um método melhor para monitorar o desempenho das atividades.

Ainda conforme Cunha e Corrêa (2012), a administração por objetivos de Drucker (1954) também surgiria na mesma década. Contudo devido às insatisfações e dificuldades com indicadores exclusivamente financeiros e contábeis, que eram limitados ao curto prazo, fez com que surgissem a análise das capacidades futuras e a Administração da Qualidade Total, que incluíam novos fatores como tempo, qualidade e padronização de produtos e processos para dar maior ênfase à eficiência das organizações.

Em uma busca sobre o que exatamente mensurar, conforme o autor Cunha e Corrêa (2012) ao citar Neely *et al.* (2000), surge o desenvolvimento dos modelos balanceados multidimensionais para avaliação das organizações. Desta maneira na década de 1990 surgem os indicadores no formato de *scorecards*, como o de Fitzgerald, Johnston, Brignall, Silvestro e Voss (1991), o *Balanced Scorecard* (BSC) de Kaplan e Norton (1992), onde a importância estava na relação de causa-efeito para avaliação de desempenho. Surgem ainda da mesma autoria, Kaplan e Norton, trabalhos como os mapas estratégicos (KAPLAN; NORTON, 2004), alinhamento estratégico (KAPLAN; NORTON, 2006) e o de controle gerencial (KAPLAN; NORTON, 2008).

Diante das limitações dos modelos que surgiram a parti do ano 2000, segundo Cunha e Corrêa (2012), surgiram novos modelos, como o Prisma de Desempenho desenvolvido por Neely, Kennerley e Adams (2000) e o Integrated Performance Measurement System de Bititci *et al.* (1998). Outros modelos cuja preocupação é de natureza social e ambiental são os do Sigma Sustainability Scorecard (The Sigma Project, 2003) e um que é orientado aos consumidores nos modelos de negócios (OSTERWALDER; PIGNEUR, 2010).

Após esta ênfase cronológica da definição de desempenho, foram descritos vários trabalhos, e destaca-se, por foco na mensuração do termo desempenho o modelo proposto por Matitz e Bulgacov (2011), que aprimoraram o sistema de classificação multidimensional de Richard *et al.* (2009), e criaram o “Modelo Multidimensional de Análise do Conceito Desempenho”.

O “Modelo Multidimensional de Análise do Conceito Desempenho” (MATITZ; BULGACOV, 2011) teve como referências teóricas os autores: Cameron e Whetten (1983), Baron e Kenny (1986), Bailey (1994), Glunk e Wilderom (1999), Katsikeas *et al.* (2000), Klein e Kozlowski (2000), Vasconcelos (2002), Creswell (2002), Carneiro *et al.* (2005), Carneiro, Silva e Rocha (2007) e Richard *et al.* (2009). A figura 2, representa o modelo de Matitz e Bulgacov (2011).



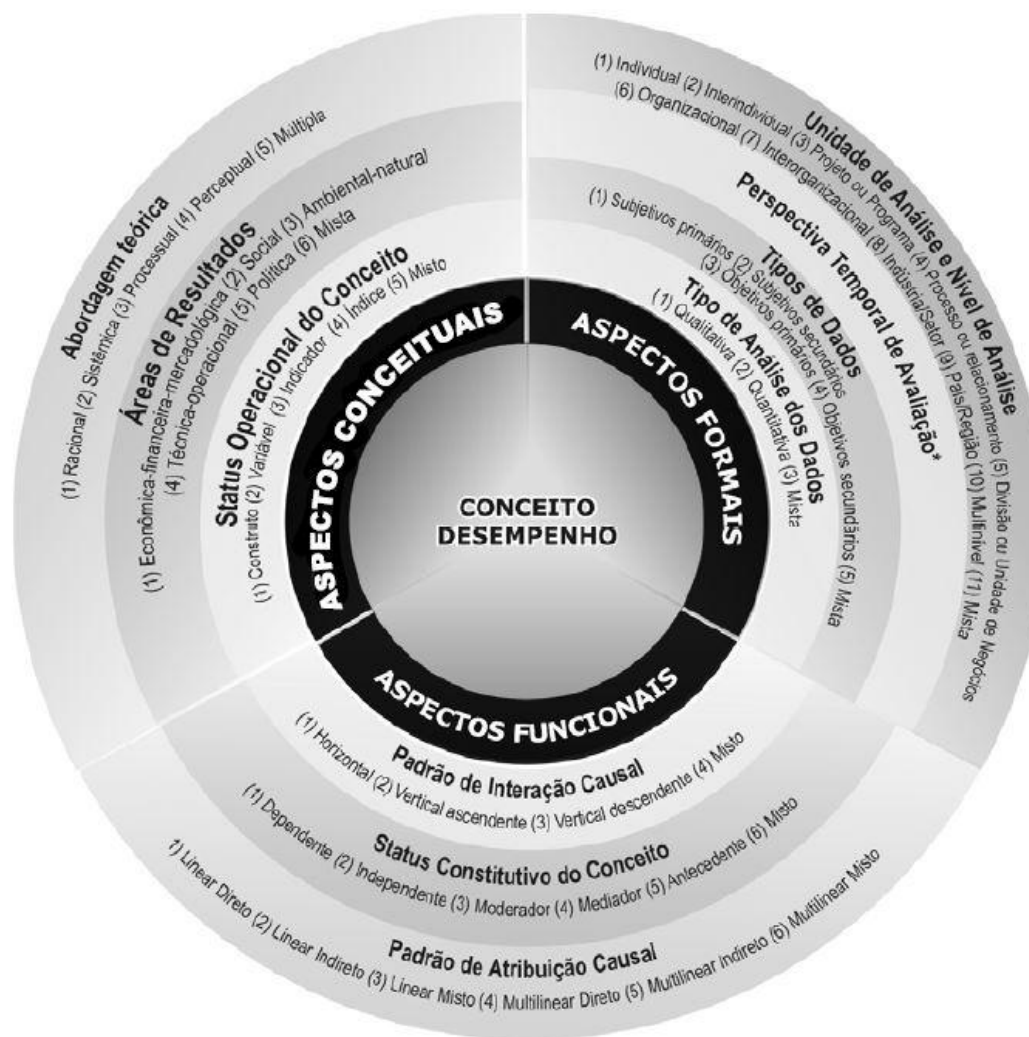


Figura 2 – Modelo Multidimensional de Análise do Conceito Desempenho  
 Fonte: Matitz e Bulgacov (2011), p. 586

Na figura 2, apresentam-se os fatores agrupados em três aspectos denominados conceituais, formais e funcionais que compreendem o conceito de desempenho.

Cada dimensão é compreendida dos seus respectivos atributos, que são o *status* operacional do conceito, que esta de acordo com a definição peracional; as áreas de resultados, que esta de acordo com as áreas potenciais de impacto e/ou avaliação das ações organizacionais, divididas conforme o foco predominante da pesquisa; a abordagem teórica, que server como base para a definição operacional do conceito desempenho; os tipos de dados, de acordo

com o grau de dependência em relação a fonte de dados e ao grau de originalidade em relação a disponibilidade dos dados; a unidade de análise, sendo o nível de observação utilizado para coleta dos dados e grau de interdependência dos seus elementos; o nível de análise, com relação ao nível de generalização ou inferência utilizado para a mensuração do conceito; o tipo de análise dos dados, que é o resultado das escolhas do pesquisador em relação à natureza da realidade na escolha de métodos e técnicas; a perspectiva temporal, ou corte temporal utilizado na mensuração do conceito; o padrão de atribuição causal; o *status* constitutivo do conceito, que é a função do conceito de desempenho no desenho da pesquisa; e o padrão de interação causal que são os tipos de hierarquia entre os níveis de análise utilizados na pesquisa.

Pode-se refletir então que os estudos de desempenho com foco na identificação de variáveis explicativas podem ser classificados em análise de conteúdo comparativa, categorial, transacional, longitudinal, descritivo-quantitativa, inferencial-qualitativa e multidimensional.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa será descritiva e contará com pesquisa documental e análise dos dados de base secundária com o uso da técnica denominada *Structural equation modeling* (SEM) ou Modelagem de Equações Estruturais (MEE).

Entende-se por pesquisa descritiva aquela que tem como objetivo expor as características de uma dada população ou fenômeno estudado (VERGARA, 2000, p. 47).

A análise de equações estruturais permite ao pesquisador a eficiência estatística necessária por ser uma técnica multivariada de regressão múltipla, com análise fatorial, análise multivariada de variância e análise discriminante (HAIR; ANDERSON; TATHAM; BLACK, 2005). Assim, de acordo com os mesmos autores, se permite trabalhar múltiplas relações de maneira simultânea e assim avaliar no contexto geral, a mesma possibilita a avaliação das relações de dependência entre as variáveis e representar conceitos não observados.

#### 3.1 Modelo proposto

A figura 3 representa o modelo gerado a partir das pesquisas teóricas realizadas com intuito de avançar quanto a análise das possíveis relações entre TIC e DESEMPENHO. A hipótese central do modelo é que existe relação entre TIC e DESEMPENHO.

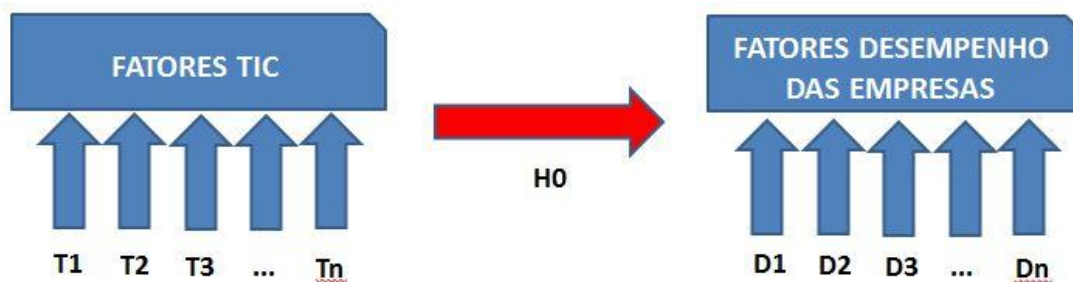


Figura 3 – Impacto dos Fatores de TIC no Desempenho das Empresas  
Fonte: Autor da pesquisa.

Nota: Entende-se por T1, T2, T3, ..., Tn os fatores de TIC; para D1, D2, D3, ..., Dn os fatores de Desempenho; e H0 a hipótese deste estudo.

### 3.2 Fonte de dados

Os dados trabalhados na pesquisa serão coletados com corte longitudinal no período de 2008 a 2012, com informações anuais.

Pode-se dividir duas categorias de dados coletados em bases secundárias e documentos públicos: indicadores de tecnologia da informação e indicadores de desempenho.

Os indicadores de tecnologia da informação serão coletados a partir das bases do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação, CETIC.BR, que é um departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, NIC.BR, e cuja responsabilidade e a da coordenação e publicação de pesquisas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil.

Os dados referentes a desempenho serão extraídos dos relatórios, de acordo com a sugestão de Pinheiro, Giambiagi e Gostkorzewicz (1999), do Departamento Econômico do BNDES.

Os indicadores escolhidos de cada categoria foram:

INDICADORES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Proporção de empresas que usam computadores
	Número de computadores por empresa
	Proporção de funcionários que usam computadores
	Proporção de empresas cujos funcionários possuem acesso remoto ao sistema de computadores
	Proporção de empresas com rede (LAN, Intranet e Extranet)
	Proporção de empresas que usam internet
	Proporção de funcionários que utilizam internet
	Proporção de empresas que possuem website
	Proporção de empresas com acesso à internet por tipo de acesso
	Proporção de empresas usando a internet segundo o tipo de atividade
	Velocidade máxima para download fornecida pelo provedor de internet
	Proporção de empresas com política de restrição de acesso aos funcionários a sites específicos na internet
	Proporção de empresas usando a internet para interagir com instituições públicas
	Serviços de governo eletrônico utilizados na internet
	Proporção de empresas fazendo pedidos pela internet (compras)
	Proporção de empresas recebendo pedidos pela internet (vendas)
	Dificuldades encontradas para a contratação de especialistas em TI
	Proporção de empresas que contrataram especialistas em TI
	Proporção de empresas em que funções de TIC tenham sido desempenhadas por fornecedores externos
	Proporção de empresas que utilizam sistema operacional de código aberto

Tabela 1 – Indicadores de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Fonte: CETIC.BR (2014)

INDICADORES DE DESEMPENHO	Taxa de inflação (IGP-DI)
	Taxa de investimento percentual do produto interno bruto (PIB)
	Taxa de câmbio real
	Taxa de juros mensal atualizada (Selic)
	Índice de produção industrial
	Taxa de inflação acumulada em 12 meses (média do IGP, INPC e IPC-Fipe)
	Balança comercial
	Exportação: preço vs. "Quantum"
	"Quantum" das exportações desagregadas
	Déficit em conta corrente (% do PIB)
	Dívida líquida total do setor público em % do PIB
	Taxa de desemprego
	Investimento estrangeiro direto
	Passivo externo líquido ampliado

Tabela 2 – Indicadores de desempenho macroeconômico  
 Fonte: PINHEIRO, GIAMBIAGI, GOSTKORZEWICZ (1999)

### 3.3 Análise de Equações Estruturais

O tratamento das informações coletadas será feito com o uso da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE), que originalmente foi desenvolvida por K. Jöreskog, J. Keesling e D. Wiley em 1970 combinando um modelo estatístico e um modelo de análise de caminhos. Tal equação permite múltiplas aferições de relação de causa e efeito (LAMARE, 2002).

A equação teórica que demonstra o teorema matemático e expõe a relação de dependência entre variáveis dependentes e independentes, pode ser decrita conforme segue (Hair; Anderson; Tatham; Black, 2005).

$$\begin{aligned}
 Y_1 &= X_{11} + X_{12} + X_{13} + \dots + X_{1n} \\
 Y_2 &= X_{21} + X_{22} + X_{23} + \dots + X_{2n} \\
 Y_m &= X_{m1} + X_{m2} + X_{m3} + \dots + X_{mn}
 \end{aligned}$$

**(métricas)      (métricas, não métricas)**

Equação 1 Teorema de Modelagem de Equações Estruturais

Neste modelo as variáveis dependentes Y correspondem aos fatores de DESEMPENHO e as variáveis independentes X aos fatores de TIC.

A MEE é dividida em seis etapas (Hair; Anderson; Tatham; Black, 2005), sendo que a primeira é a definição dos construtos, a segunda o desenvolvimento de um modelo, a terceira que compreende a construção de um estudo para produção de dados empíricos, a quarta que procura validar o modelo proposto, a quinta que trata a especificação do modelo estrutural e a sexta que avalia e valida os dados produzidos pelo modelo a partir dos dados pesquisados.

## REFERÊNCIAS

COUTINHO, Luciano G.; FERRAZ, João Carlos (Coords.). **Estudo da competitividade da indústria brasileira**. 2. ed. Campinas: Papyrus, 1994.

ROSSETTI, Adroaldo Guimarães ; MORALES, Aran Bey Techlokian . O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 36, p. 124-135, 2007.

ZANINI, M.T. ; LUSK, Edward J. ; Wolff, Birgitta . Confiança dentro das Organizações da Nova Economia: uma Análise Empírica sobre as Conseqüências da Incerteza Institucional. **RAC. Revista de Administração Contemporânea**, v. 13, p. 67-89, 2009.

CAPUANO, E. A. ; CASAES, Julio ; COSTA, Julio Reis da ; JESUS, Magda Sifuentes de ; MACHADO, Marco Antonio . Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com gestão da informação e do conhecimento. **Ciência da Informação (Impresso)**, v. 38, p. 19-34, 2009.

CABRAL, Augusto César de Aquino ; PESSOA, Naiula Monteiro ; SOARES, Robson Teixeira . Globalização e Neoliberalismo: a lógica do mercado livre na privatização da Telemar.. In: 3Es – **Anais 2o Encontro de Estudos em Estratégias (ANPAD)**, 2005, Rio de Janeiro, 2005.

MARINHO, B. A. ; SOUSA NETO, Manoel Veras de . Uso Estratégico da TI em busca da Competitividade : Estudos de Casos em empresas do RN.. In: XXIX Enanpad, 2005, Brasília/DF, Brasil.. **Anais XXIX Enanpad**, 2005

TIGRE, P. B. . **GESTÃO DA INOVAÇÃO: A Economia da Tecnologia no Brasil**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. v. 1. 282p.

GONCALVES, R. S. ; BITENCOURT, M. B. ; RESENDE, L. B. .**ANÁLISE DE COMPETITIVIDADE DA COTONICULTURA NA REGIÃO DO TRIÂNGULO MINEIRO/MG**: Aplicação da Matriz de Análise Política. In: XLIV Congresso da Sociedade Brasileira de Economia e Sociologia Rural, 2006, Fortaleza - Ceará. Questões Agrárias, Educação e Desenvolvimento. Rio de Janeiro/RJ: SOBER, 2006.

TERENCE, A. C. F. .Planejamento estratégico como ferramenta de competitividade na pequena empresa: desenvolvimento e avaliação de um roteiro prático para o processo de elaboração do planejamento, **Dissertação**. USP. Escola de Engenharia São Carlos, 2002. 238p.

CORDEIRO, J. P. M.; FALCÃO-MARTINS, H.; SOUZA JÚNIOR, R. T. . Contribuição das Tecnologias de Informação para a Performance dos



municípios Brasileiros: um Estudo Comparado de Casos. In: XXXVI Enanpad, 2012, Rio de Janeiro/RJ, Brasil.. **Anais XXXVI Enanpad**, 2012.

PINHEIRO, A. C.; GIAMBIAGI, F.; GOSTKORZEWICZ, J. . O Desempenho Macroeconômico do Brasil nos Anos 90 in: **Política e Desempenho Macroeconômico**. Ano: 1999. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/livro/eco90\\_01.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/livro/eco90_01.pdf)>. Acesso em: 10/02/2014. P. 11 – 42.

LAURINDO, F. J. B.; SHIMIZU, T.; CARVALHO, M. M.; RABECHINI JR, R. . O Papel da Tecnologia da Informação (TI) na Estratégia das Organizações In: **GESTÃO & PRODUÇÃO V.8**, N.2, P.160-179, AGO. 2001.

MATITZ, Q. R. S.; BULGACOV,S. . O Conceito Desempenho em Estudos Organizacionais e Estratégia: um Modelo de Análise Multidimensional, In: **RAC v.15**, n.4, art. 2, pp. 580-607, Jul./Ago. 2011, Curitiba.

CUNHA, J. A. C.; CORRÊA, H. L. . Avaliação de Desempenho e Eficiência Organizacional: Um Estudo Aplicado em Hospitais Filantrópicos. In: XXXVI Enanpad, 2012, Rio de Janeiro/RJ, Brasil.. **Anais XXXVI Enanpad**, 2012.

## CRONOGRAMA

No.	ETAPA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Levantamento do tema												
2	Levantamento bibliográfico												
3	Elaboração do modelo												
4	Elaboração do projeto de qualificação												
5	Banca de qualificação												
6	Coleta dos dados												
7	Tratamento dos dados												
8	Elaboração dos resultados												
9	Elaboração do texto final												
10	Revisão ABNT e gramatical												
11	Elaboração da apresentação												
12	Defesa da dissertação												
13	Elaboração do artigo												
14	Elaboração das práticas para empresas do setor TI												
15	Entrega da versão final												

Tabela 3 - Cronograma da dissertação  
 Fonte: Autor da pesquisa