



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Coordenação de Estágio Supervisionado

**AMBIENTE DE NEGÓCIOS E DESVIO SOCIAL:
IMPACTOS DAS OCORRÊNCIAS DE ROUBOS E FURTOS
NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NOS BAIRROS DE
CAMPINA GRANDE – PB**

PAULO SERGIO LOPES ANGELIM

CAMPINA GRANDE – PB
2009

PAULO SERGIO LOPES ANGELIM

**AMBIENTE DE NEGÓCIOS E DESVIO SOCIAL:
IMPACTOS DAS OCORRÊNCIAS DE ROUBOS E FURTOS
NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NOS BAIRROS DE
CAMPINA GRANDE – PB**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial às exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de abrangência: Ambiente de Negócio.

Orientador: Darcon Sousa, Mestre.

**CAMPINA GRANDE – PB
2009**

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Paulo Sergio Lopes Angelim
Aluno

Darcon Sousa, Mestre
Professor Orientador do Estágio

Eliane Ferreira Martins, Mestra
Coordenador de Estágio Supervisionado

CAMPINA GRANDE – PB
2009

PAULO SÉRGIO LOPES ANGELIM

**AMBIENTE DE NEGÓCIOS E DESVIO SOCIAL:
IMPACTOS DAS OCORRÊNCIAS DE ROUBOS E FURTOS
NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NOS BAIRROS DE
CAMPINA GRANDE – PB**

Relatório aprovado em _____ de _____ de 2009.

BANCA EXAMINADORA

Darcon Sousa, Mestre
Orientador

Gustavo Nogueira, Doutor
Professor Examinador

Eliane Ferreira Martins, Mestra
Professor Examinador

Campina Grande – PB

À minha mãe, à minha esposa e aos meus
filhos. As minhas maiores fontes de
estímulo, determinação e amor.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

À minha família, especialmente minha mãe, Maria José Angelim, por sua abnegação em educar os filhos.

À minha esposa, Rita Braz do Nascimento Angelim, por entender a minha ausência.

Aos meus filhos, fontes de inspiração para uma vida melhor.

Ao meu orientador, Darcon Sousa, por seus ensinamentos, pois com a sua ajuda este trabalho foi possível.

Aos meus professores do curso, pela atenção dispensada.

Aos vários amigos que fiz durante o curso.

RESUMO

Diante dos problemas sociais brasileiros é preciso que as organizações criem formas de identificar os desvios sociais que as cercam, suas causas e alternativas de atenuar o problema. A insegurança social em particular pode representar um sério empecilho ao desenvolvimento dos negócios, podendo comprometer o desempenho das empresas, especificamente nas microempresas. Em linhas gerais, busca-se com este trabalho identificar até que ponto as ocorrências de assaltos e furtos nos pequenos negócios, localizados nos bairros de Campina Grande afetam o funcionamento das microempresas desta cidade. As empresas há muito tempo investem em segurança, adquirindo tecnologias sofisticadas de proteção voltadas à segurança pessoal e patrimonial. O objetivo geral a que essa pesquisa se propõe é investigar como a ocorrência de assaltos e furtos afeta o funcionamento dos pequenos negócios localizados nos bairros de Campina Grande – PB. Para isso, pretende pesquisar a frequência das ocorrências relacionadas a assaltos nessas empresas, identificar os mecanismos de proteção ao patrimônio das empresas, como também analisar os custos relacionados à segurança do patrimônio e mostrar como a preocupação com a segurança afeta o desempenho e as decisões dos empresários. A pesquisa define-se como sendo explicativa, relacionando a ocorrência de assaltos e furtos contra as empresas, e quanto aos meios de investigação, trata-se de uma pesquisa de campo realizada no local onde ocorre o fenômeno e que dispõe dos elementos para explicá-lo. As pessoas que fornecerão os dados necessários à pesquisa serão os proprietários ou responsáveis pelas empresas alcançadas pela amostra e os dados serão coletados por meio de formulário semi-estruturado e tratados de forma qualitativa e quantitativa. A pesquisa identificou empecilhos à expansão das atividades, tais como aumento dos custos e dificuldades impostas à gestão do negócio. Concluiu-se que a pesquisa foi realizada com êxito e pelo qual se percebeu que as empresas em estudo passam por sérias conseqüências com o aumento significativo nos custos desses negócios e restrições nas perspectivas de crescimento dos mesmos, em face do aumento da criminalidade, fator que se apresenta como um dos que formam o ambiente de atuação das empresas.

Palavras-chave: Ambiente de negócios. Segurança. Violência contra o patrimônio.

ABSTRACT

Before the Brazilian social problems it is necessary that the organizations create forms of identifying the social deviations that surround them, their causes and alternatives of lessening the problem. The social insecurity in matter can represent a serious difficulty to the development of the businesses, could commit the acting of the companies, specifically in the small businesses. In general lines, it is looked for with this work to identify to what extent the occurrences of assaults and thefts in the small businesses, located in the neighborhoods of Campina Grande they affect the operation of the small businesses of this city. The companies have a long time invest in safety, acquiring sophisticated technologies of protection returned to the personal and patrimonial safety. The general objective the one that that research proposes is been to investigate as the occurrence of assaults and thefts affects the operation of the small located businesses in the neighborhoods of Campina Grande - PB. For that, intends to research the frequency of the occurrences related to assaults in those companies, to identify the protection mechanisms to the patrimony of the companies, as well as to analyze the costs related to the safety of the patrimony and to show as the concern with the safety affects the acting and the entrepreneurs' decisions. The research is defined as being explanatory, relating the occurrence of assaults and thefts against the companies, and as for the investigation means, it is treated of a field research accomplished at the place where happens the phenomenon and that it has the elements to explain. The people that will supply the necessary data to the research will be the proprietors or responsible for the companies reached by the sample and the data will be collected through semi-structured form and treaties in a qualitative and quantitative way. The research identified difficulties to the expansion of the activities, such as increase of the costs and difficulties imposed to the administration of the business. It was ended that the research was accomplished with success and for which was noticed that the companies in study go by serious consequences with the significant increase in the costs of those businesses and restrictions in the perspectives of growth of the same ones, in face of the increase of the criminality, factor that comes as one of the ones that form the atmosphere of performance of the companies.

Keywords: Adapt of businesses. Safety. Violence against the patrimony.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- O ambiente externo de uma organização	18
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Tempo do negócio.....	24
Gráfico 2- Motivo para abrir o negócio.....	25
Gráfico 3- Motivo para abrir o negócio no bairro	26
Gráfico 4- Ramo de atividade.....	27
Gráfico 5- Número de familiares envolvidos	28
Gráfico 6- Número de funcionários do empreendimento	29
Gráfico 7- Número de vezes que fora assaltado	30
Gráfico 8- Registrou boletim de ocorrência	31
Gráfico 9- Houve investigação policial	31
Gráfico 10- Houve solução.....	32
Gráfico 11- Medidas de segurança adotadas	32
Gráfico 12- Gastos com segurança.....	33
Gráfico 13- Consequência da insegurança no negócio.....	34
Gráfico 14- Segurança ajuda a expandir o negócio	35
Gráfico 15- Sugestão para uma segurança mais eficaz	36

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 O PROBLEMA DA PESQUISA	13
1.1 SITUAÇÃO-PROBLEMA	13
1.2 SUPOSIÇÕES	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
1.4 OBJETIVO GERAL	16
1.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 O AMBIENTE DE NEGÓCIOS DAS EMPRESAS	17
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	22
3.1 TIPO DE PESQUISA	22
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA	22
3.3 SUJEITOS DA PESQUISA	22
3.4 COLETA DE DADOS	22
3.5 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS	23
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	39
Anexo A – Formulário de Entrevista.....	40

INTRODUÇÃO

As organizações estão inseridas em um ambiente que os torna parte do meio, elas dependem muito do ambiente, tanto externo quanto interno, para a realização de suas atividades e conseqüentemente para seu desenvolvimento. Para tanto, ela precisa não apenas estar consciente dessa interferência ambiental, como também da necessidade de analisar e de avaliar os fatores que mais a influenciam, para, enfim, definir estratégias relacionadas a essa situação. Além de todas as variáveis ambientais, deve-se salientar a relevância dos valores sociais que podem ser encontrados tanto no ambiente externo quanto no interno das organizações.

Os desvios sociais representam uma força significativa, principalmente pela instabilidade que proporcionam. Há pouco tempo, algumas décadas atrás, quando os valores ainda eram rigorosamente definidos e radicalmente controlados, se tornavam mais fácil prever as reações e posicionamentos das pessoas nas mais variadas situações. Para as empresas, esses valores sociais representam um fator relevante, uma vez que elas precisam acompanhar a dinâmica do mercado para definir as suas estratégias, apresentar os caminhos a serem seguidos e vencer os desafios para que se possam alcançar os objetivos. A empresa, a partir de suas experiências passadas, de seus pontos fortes, pontos fracos e das oportunidades e ameaças que o ambiente lhe propõe, faz uma avaliação e seleção desse cenário geral e traça seu caminho de ação para o futuro.

Ameaças e oportunidades são fatores externos que influenciam na criação de valores, os quais a empresa não pode controlar, mas que surge da necessidade competitiva do mercado em questão, ou de fatores econômicos, políticos, tecnológicos, sociais ou legais.

As políticas públicas de segurança falham, a lei tem mostrado pouco ou nenhum efeito, e a polícia desaparelhada e com baixos salários torna-se ineficaz no combate à criminalidade. A reformulação da segurança no país tem que ser imediata, a começar pela maneira como a violência é encara pelas autoridades. Cada lugarejo tem sua peculiaridade, devendo ser observada sob pena de não surtir o efeito esperado pelas autoridades. Planos gerais de segurança devem ser apenas norteadores e não reguladores das atividades, então o modelo descentralizado parece o melhor a ser adotado nessa situação.

Os pensadores brasileiros já criaram bastante literatura tendo como tema a violência, suas causas, conseqüências, formas de extirpá-la da sociedade ou meios de controle. É consenso mundialmente o pensamento de que as desigualdades sociais potencializam a violência, porém nas nações desenvolvidas socialmente encontramos crimes, atentados e todo tipo de violência, assim como nas nações subdesenvolvidas, onde as desigualdades são gritantes.

Da mesma forma que os aspectos econômicos, políticos, tecnológicos são importantes, a empresa deve também estar atenta aos processos e mudanças sociais, analisando os valores, crenças e comportamentos de uma sociedade. Mudanças no **ambiente social** podem apresentar grandes desafios às empresas, principalmente em um mundo globalizado como o de hoje.

A **análise** de um único fator de ameaça pode levar a empresa a tomar decisões erradas, mas considerar todo o conjunto de fatores que pode influenciar o ambiente social, por exemplo: não é suficiente saber apenas quantas pessoas se mudaram do centro para um bairro da periferia num determinado ano, você terá uma visão muito maior de identificar e atender necessidades básicas se souber quantas destas pessoas são aposentadas, pais e mães solteiros ou se estes possuem situação financeira estável o suficiente para comprar os serviços disponíveis no local, ou onde a empresa está instalada ou se vão ficar à margem do mercado consumidor fomentando a violência.

Os problemas sociais brasileiros são objeto de estudo de várias áreas do conhecimento humano, dada à gravidade e complexidade que envolve o assunto. No que tange à criminalidade, a ênfase maior das pesquisas recai sobre suas causas e alternativas de atenuar o problema. A pesquisa aqui proposta pretende realçar os reflexos que os problemas sociais podem ter no desempenho das empresas, especificamente nas microempresas, destacando que, para além das preocupações com a segurança pessoal e patrimonial que acomete a sociedade em geral, a insegurança social em particular pode representar um sério empecilho ao desenvolvimento dos negócios.

1 O PROBLEMA DA PESQUISA

1.1 SITUAÇÃO-PROBLEMA

As organizações empresariais não podem ignorar as condições externas que as cercam, compostas de diferentes aspectos, entre os quais a dimensão social se insere, exercendo pressões e influências sobre o funcionamento das empresas.

No Brasil, o déficit social resultante da concentração de renda e do subdesenvolvimento econômico está longe de ser equacionado. As condições de vida de uma grande faixa da população não lhe permite ter acesso ao consumo de bens básicos. Os serviços públicos, por outro lado, são precários e não respondem adequadamente às enormes demandas em áreas vitais como saúde, educação e segurança.

Do ponto de vista da segurança, os desvios sociais crescem ininterruptamente manifestos sob a forma de tráfico de drogas, assaltos, violência, problemas quase sempre interligados e que perturbam o ambiente social. A insegurança não é mais uma preocupação exclusiva dos ricos, atinge também os trabalhadores e os moradores das periferias, desprovidos de recursos para proteger-se.

Em relação às empresas, vários setores da atividade econômica sempre estiveram em posição de constante vulnerabilidade diante da ameaça de subtração de patrimônio e de recursos que a criminalidade impõe. Grandes empresas de transportes, do comércio, bancos e outras, há muito tempo investem elevadas cifras em segurança, adquirindo tecnologias de proteção sofisticadas, o que multiplicou os números do mercado de produtos e serviços voltados para a segurança pessoal e patrimonial.

Entretanto, em se tratando especificamente da realidade das micro e pequenas empresas, a necessidade de desembolsar recursos com segurança patrimonial pode comprometer a capacidade financeira do negócio e sobrecarregar sua estrutura de custos, já inflada pela tributação elevada, pelos encargos trabalhistas e financeiros, os quais, mesmo com a adoção de regimes fiscais simplificados, fazem parte das rotinas de qualquer empresa formalmente estabelecida.

Sendo o Brasil um país predominantemente de micro e pequenas empresas e carente de oportunidades de emprego e de geração de riquezas, a repercussão dos problemas sociais sob a forma de assaltos e furtos nos pequenos negócios pode representar

a inibição de iniciativas de criação e/ou a restrição das perspectivas de expansão de negócios, especialmente daqueles de pequeno porte, localizados em áreas afastadas dos centros das cidades, excluídas das ações de segurança pública previamente planejadas.

Neste sentido, suscita-se a situação-problema desta pesquisa que, levando-se em conta a realidade da cidade de Campina Grande, pretende investigar como a ocorrência de assaltos e furtos afeta o funcionamento dos micro e pequenos negócios localizados nos bairros da cidade?

1.2 SUPOSIÇÕES

A suposição que se antecipa ante o problema formulado é que a ocorrência de assaltos e furtos, nos micro e pequenos negócios localizados nos bairros de Campina Grande, têm significado aumento nos custos desses negócios e restrições nas perspectivas de crescimentos dos mesmos, em face do aumento da criminalidade, fator que se apresenta como um dos que formam o ambiente de atuação das empresas.

1.3 JUSTIFICATIVA

As condições do ambiente externo das organizações empresariais sempre exerceram influências sobre o que ocorre em seu interior. São informações de fora da empresa que devem orientar suas decisões, visto que o seu esforço principal consiste em atender necessidades identificadas no ambiente externo. Como sistemas abertos, as empresas mantêm constantemente relações de ida e volta com o seu meio. Ao oferecer produtos e serviços nos mercados que pretendem atingir, as organizações devem importar dados sobre o seu desempenho e sobre o seu funcionamento em relação ao ambiente. O *feedback* do ambiente é que irá corrigir rumos e redefinir posições.

A dinâmica do ambiente geral em que as empresas competem, caracterizada pela velocidade nas mudanças e pela complexidade, originou o desenvolvimento de modernas ferramentas e tecnologias utilizadas com o objetivo de possibilitar às empresas maior conhecimento sobre as variáveis ambientais que direta e indiretamente lhes afetam. Além dos recursos disponíveis da tecnologia da informação, capazes de capturar e processar

dados que compõem o cenário de operação das empresas, diversas ferramentas de planejamento estratégico (a exemplo das Cinco Forças de Porter, Análise de SWOT, *Balanced Scorecard*), têm sido aplicadas pelas organizações, num processo contínuo e sistemático que visa prever mudanças, obter vantagens das novas oportunidades, avaliar riscos e definir cursos de ação.

As mudanças nos hábitos de consumo da população precisam ser monitoradas pelo sistema de informações de *marketing*, para que os produtos e serviços estejam alinhados com o que deseja o cliente. Novas oportunidades de negócio também podem originar-se das variações no comportamento das pessoas. As empresas que se antecipam a esses movimentos identificando-os previamente conquistarão vantagens.

A diminuição do ciclo de vida dos produtos é uma evidência da celeridade do desenvolvimento tecnológico que em curto espaço de tempo tem tornado negócios e produtos obsoletos. A inteligência competitiva das empresas deve ser acionada para acompanhar as inovações em diversas áreas de atividade, o que tem feito das empresas o objeto de aplicações de novos conhecimentos, transformados em produtos inéditos e em novos negócios.

As condições institucionais, se bem estudadas, podem indicar um ambiente favorável ou hostil ao desenvolvimento das atividades econômicas. Leis regulam o uso dos recursos naturais, a política tributária e outros aspectos diretamente ligados ao funcionamento das empresas. A ação dos governos pode interferir na construção e manutenção de uma infraestrutura adequada e indispensável à execução de funções como a logística e as comunicações. Tais fatores orientam decisões de investimento diversas a partir daquelas relacionadas à localização que deve ser escolhida para instalação das unidades empresariais. A competitividade da empresa já não mais é vista como algo restrito ao seu ambiente interno, mas também está condicionada pelo ambiente geral em que a mesma atua.

Outro fator do ambiente externo importante para as organizações são as condições sociais que rodeiam os seus muros. A renda da população, seu nível de instrução e o acesso aos serviços públicos interessam às empresas. No que diz respeito à violência, à criminalidade e à insegurança, está claro que a deterioração das condições de vida de grande parte da sociedade tem feito crescer os índices de assaltos, roubos e furtos ao cidadão comum e ao patrimônio das empresas. Tal situação implica em impactos diretos no funcionamento e no desempenho empresarial, situação-problema que inspira este trabalho.

Empecilhos à expansão das atividades, aumentos de custos e dificuldades impostas à gestão dos negócios são algumas das sérias conseqüências que a ocorrência de desvios sociais, especificamente os assaltos e roubos têm causado. Para os pequenos empresários, os problemas são ainda maiores, tendo em vista sua limitada capacidade de usar aparatos e/ou tecnologias modernas de segurança e de proteção ao seu patrimônio, ainda mais quando está localizado nas regiões periféricas das cidades.

No entanto, segundo o SEBRAE (1999), no Brasil existem 4,5 milhões de empresas de micro e pequeno porte, responsáveis por 60% da oferta do emprego e 21 % do produto interno bruto. Acrescente-se a estes dados o fato de sermos um país de empreendedores e que precisa, urgentemente, estimular o crescimento de atividades que gerem emprego e renda. Oferecer condições de segurança para isto parece ser um requisito básico. Portanto, o problema da pesquisa aqui proposta consiste em avaliar os impactos que os roubos e furtos, ocorridos nos bairros da cidade de Campina Grande, têm sobre o funcionamento e desempenho dos pequenos negócios ali constituídos.

1.4 OBJETIVO GERAL

- Investigar como a ocorrência de assaltos e furtos afeta o funcionamento dos pequenos negócios localizados nos bairros de Campina Grande – PB.

1.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Pesquisar a frequência das ocorrências relacionadas a assaltos nas empresas localizadas nos bairros de Campina Grande;
- Identificar os mecanismos de proteção ao patrimônio, adotados pelas empresas;
- Analisar os custos relacionados à segurança do patrimônio;
- Mostrar como a preocupação com a segurança afeta o desempenho e as decisões das empresas.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 O AMBIENTE DE NEGÓCIOS DAS EMPRESAS

As organizações modernas têm intensificado o uso de diversas tecnologias e ferramentas para coletar e processar informações relativas ao seu ambiente de operação. Essas informações subsidiam a definição da estratégia empresarial, propiciando às empresas maior capacidade de adaptação e de antecipação ante os movimentos dos mercados. Apesar de não poder controlar seu ambiente competitivo, as empresas sempre procuram prever mudanças para sobreviver às flutuações dos negócios.

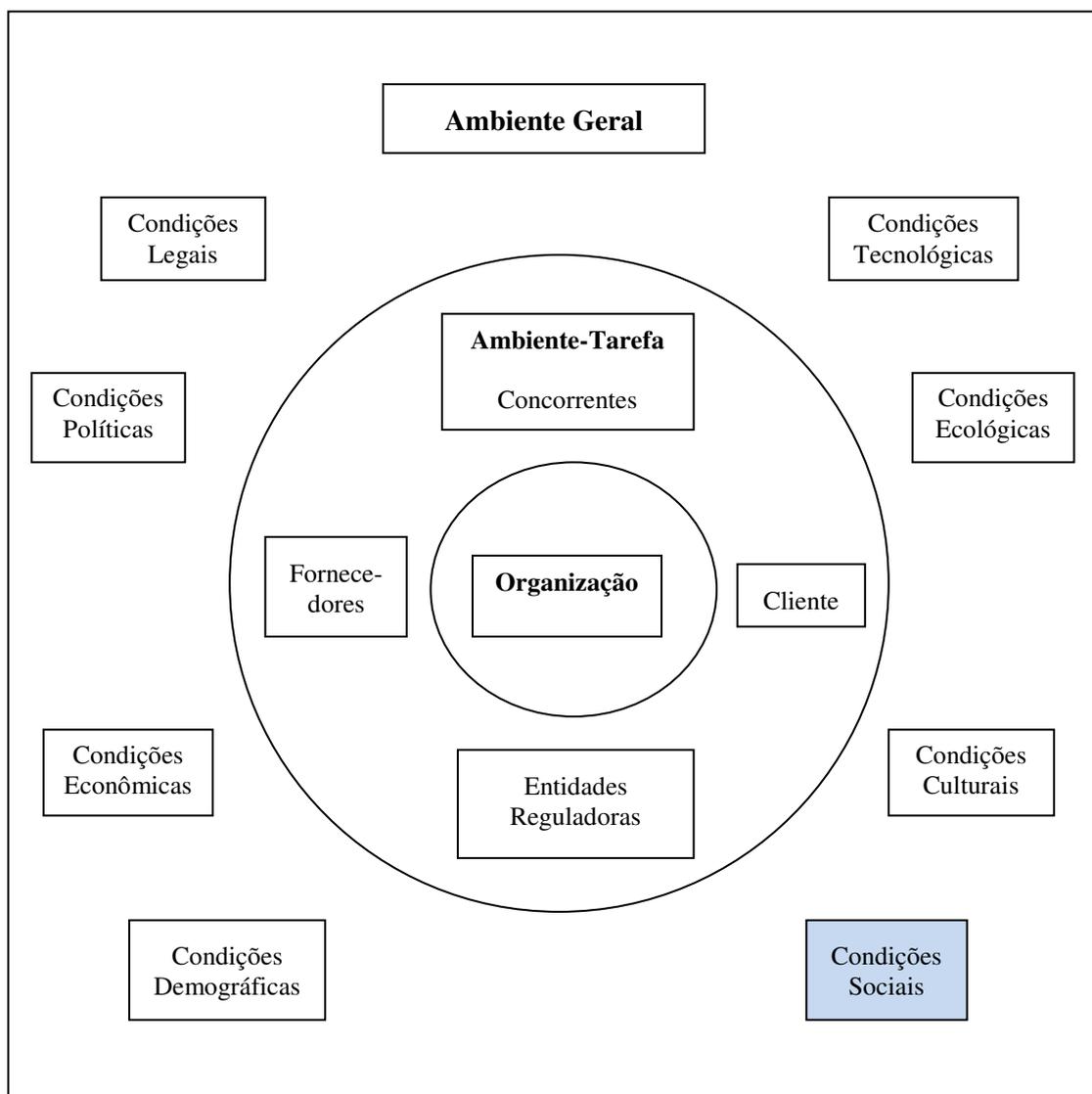
Ainda nas primeiras décadas do século passado, os relatos de Sloan Jr. (2001), a respeito de como a General Motors se reorganizou para enfrentar a grave crise econômica e o quase total desaparecimento do mercado de automóveis em 1920, mostram sua preocupação com a ausência de informações estatísticas sobre vendas, penetração de produtos ou tendências acerca dos interesses e gostos dos consumidores. Mesmo assim, a GM precisava deixar uma postura de passividade diante das oscilações dos mercados para assumir uma nova atitude, inspirada no seguinte pensamento do autor.

As circunstâncias do mercado e do produto em constante mutação são capazes de aniquilar com qualquer empresa caso ela não esteja preparada para mudanças. Em minha opinião, qualquer uma sem procedimentos para prever mudanças. (SLOAN JR., 2001, p. 274).

Pelo menos dois aspectos importantes diferem a época atual das anteriores. O primeiro é que os mercados tornaram-se muito mais complexos, exigindo mais esforços, mais recursos e mais habilidades para uma melhor compreensão da dinâmica do presente. O segundo é a constatação de que as empresas dispõem de tecnologias de informação suficientes para abastecerem-se de informações rápidas e sofisticadas sobre o seu ambiente externo.

Ambiente externo, segundo Moresi (2001, p. 67), “é o contexto dentro do qual uma organização está inserida”. Tudo o que ocorre do lado de fora da empresa influencia o que ocorre dentro dela. O ambiente externo, amplo e complexo, comporta o ambiente geral e o ambiente-tarefa, conforme exemplificados na Figura 1, a seguir.

Figura 1- O ambiente externo de uma organização.



Fonte: Adaptado de Moresi (2001).

De acordo com Rebouças (2004), a análise do ambiente externo da empresa deve fazer parte do planejamento estratégico, antecedendo a definição de políticas, metas e planos de ação. Através da análise externa se pode estudar a relação existente entre a empresa e seu ambiente. A empresa precisa identificar o que de fora pode afetá-la, comportando-se de modo a aproveitar o que lhe é favorável e prevenir-se contra as ameaças. Aspectos positivos e/ou negativos podem ser constatados em diferentes fatores do ambiente externo, a exemplo das tecnologias disponíveis, do modelo econômico-financeiro, do papel do governo, da existência de sindicatos e dos valores sociais da comunidade.

O doutrinador Oliveira (2002) destaca os aspectos sociológicos que caracterizam a nova ordem mundial e que compõem a ambiência organizacional na qual as empresas atuam. Novos conhecimentos e habilidades são indispensáveis ao perfil do administrador moderno. O domínio dos recursos da informática, a fluência em línguas e a absorção de uma cultura geral, somados ao desenvolvimento da criatividade, da versatilidade e do raciocínio lógico são necessidades ditadas pela dinâmica de um mercado de trabalho de aprendizagem permanente.

Avanços e retrocessos marcam as mudanças em curso. Por um lado, as relações trabalhistas se precarizam e os sindicatos se enfraquecem. Em outra direção, a legislação de proteção ao consumidor e ao meio ambiente pressiona as empresas impondo-lhes restrições. Os desafios empresariais são os de, além de atenuar os conflitos entre os objetivos dos indivíduos e os da organização, considerar também as novas realidades sociais, das quais emergem expectativas e exigências relativas ao papel a ser desempenhado pelas empresas, principalmente no que concerne à sua responsabilidade social. Ainda conforme Oliveira (2002), as empresas que almejam prosperar nesse contexto precisam adaptar-se.

Como resultado da busca de novas formas de convivência, muitas organizações tiveram de proceder modificações em pelo menos algumas de suas prioridades e até mesmo em seus objetivos, em função de políticas governamentais e pressões da opinião pública. (OLIVEIRA, 2002, p. 81).

A nova revolução industrial em curso já produziu um exército de desempregados na maioria dos países. Acrescente-se a esse quadro a redução da renda dos trabalhadores, até mesmo em países mais ricos como é o caso dos Estados Unidos. Lá, também a diferença entre ricos e pobres aumenta, a classe média diminui e a concentração de renda se acelera.

Turner (1999) explicita um quadro com variadas interpretações sobre as transformações sociais em curso, associadas à pós-industrialização e à atual era da informação e do conhecimento. Dentre as visões que se destacam estão as dos "críticos pós-industriais" e as dos "críticos pós-modernistas". Os primeiros dispensam ênfase às mudanças sociais geradas pelos avanços tecnológicos. A utilização das máquinas nos trabalhos rotineiros produtivos faz surgir novas dimensões na natureza do trabalho, cada vez mais sofisticadas em função da importância que o processamento de informações nele ocupa, o que exige o constante desenvolvimento de habilidades e de treinamentos, consolidando o conceito de "educação continuada". Já os críticos pós-modernistas

anunciam que a heterogeneidade das sociedades modernas, a complexidade dos mercados e o isolamento das pessoas apontam para a substituição da racionalidade pela irracionalidade e o caos.

Tais análises somam-se aos muitos elementos que formam o cenário em que as empresas operam, no qual a construção de arquiteturas organizacionais mais flexíveis e abertas propiciará maior capacidade de responder à dinâmica do presente e às incertezas do futuro, projetando a sobrevivência da organização.

A preocupação com a "questão social" relacionada ao progresso econômico surge num contexto de transformações profundas na realidade social, ocasionadas pela Revolução Industrial a partir do século XVIII. Desde então, com o crescimento rápido do processo de urbanização decorrente da industrialização, o agravamento dos problemas sociais acompanham paradoxalmente os avanços econômicos.

Os problemas sociais, em grande parte, dão forma aos chamados "desvios sociais", alguns dos quais resultantes da necessidade de adquirir bens, estimulada pela lógica econômica, inacessíveis às camadas sociais excluídas impossibilitadas de atingir níveis básicos de consumo. Esses efeitos da economia passaram a ser motivo de preocupação das próprias empresas, na medida em que as mesmas precisam compreender todos os aspectos do seu ambiente competitivo a fim de nele se posicionar melhor.

Dentre os problemas sociais mais graves dos dias atuais, destaca-se a insegurança associada à violência, à ocorrência de assaltos e furtos e outros desvios sociais que têm vitimado pessoas e organizações, que passaram a procurar meios de protegerem-se sem esperar pela ação do Estado. Para Costa (1997), a perda da eficiência e a diminuição das funções dos governos originaram a busca por proteção particular por parte de empresas e cidadãos, o que fomentou o desenvolvimento de sistemas de segurança que, em muitos casos, atuam à margem da lei. O uso da violência tornou-se um recurso decorrente de uma sociedade que alimenta o individualismo e a ambição, recrudescendo a agressividade.

Em face disto e, considerando as palavras de Dias (2004, p. 29), ao afirmar que “a ciência da administração tem como seu objeto de estudo a interação humana que ocorre num ambiente específico [...]”, conclui-se que, no que tange à configuração social de uma região, decisões importantes da empresa precisam considerá-la. A partir da definição da localização do empreendimento, variáveis como: o perfil da mão-de-obra local, o grau de organização dos sindicatos, os níveis de renda existentes e os indicadores sobre a estrutura

do tecido social podem indicar riscos e oportunidades compatíveis ou não com os objetivos organizacionais.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A definição da metodologia da pesquisa inspira-se na taxionomia sugerida por Vergara (1998). Assim, quanto aos fins, a pesquisa define-se como sendo explicativa, pretendendo relacionar a ocorrência de assaltos e furtos contra as empresas à qualidade ao desempenho das mesmas, justificando o motivo da relação estabelecida. Quanto aos meios de investigação, trata-se de uma pesquisa de campo realizada no local onde ocorre o fenômeno e que dispõe dos elementos para explicá-lo.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população da pesquisa constitui-se de todas as microempresas (consideradas como tal aquelas com até nove funcionários, conforme classificação do SEBRAE), localizadas nos bairros da cidade de Campina Grande e formalmente constituídas. A pesquisa utilizará uma amostra probabilística estratificada, visto que serão selecionadas 10 (dez) empresas de diferentes ramos de atividade, representativas das regiões norte, sul, leste e oeste do município.

3.3 SUJEITOS DA PESQUISA

As pessoas que fornecerão os dados necessários à pesquisa serão os proprietários ou responsáveis pelas empresas alcançadas pela amostra.

3.4 COLETA DE DADOS

Os dados serão coletados por meio de formulário semi-estruturado, no qual serão assinaladas as respostas dadas oralmente pelos sujeitos anteriormente indicados.

3.5 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

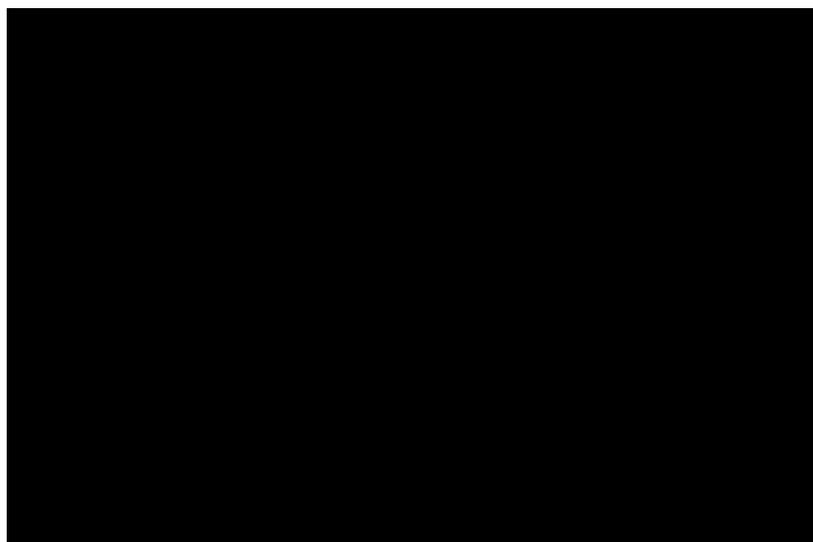
Os dados serão tratados de forma qualitativa e quantitativa. Qualitativa porque incluem interpretações e reflexões dos sujeitos que interessam ao objetivo da pesquisa. Quantitativa porque os dados serão sistematizados de maneira a apresentar a incidência de ocorrência de assaltos e furtos nas empresas entrevistadas, evidenciando a dimensão do problema das mesmas, através da demonstração de indicadores quantitativos sobre as diferenças e/ou semelhanças de comportamento relativas aos efeitos do problema investigado.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Esta parte do trabalho abordará tudo o que foi detectado durante o levantamento da pesquisa em campo. Os dados analisados foram tabulados a partir das questões que compuseram o formulário semi-estruturado que serviu de instrumento de coleta durante a pesquisa.

Como pode ser verificado no Gráfico 1, em relação ao tempo em que abriram os seus negócios, 77,5% dos entrevistados responderam que há mais de 2 anos, enquanto que 15% de 1 a 2 anos e apenas 7,5% há menos de 1 ano.

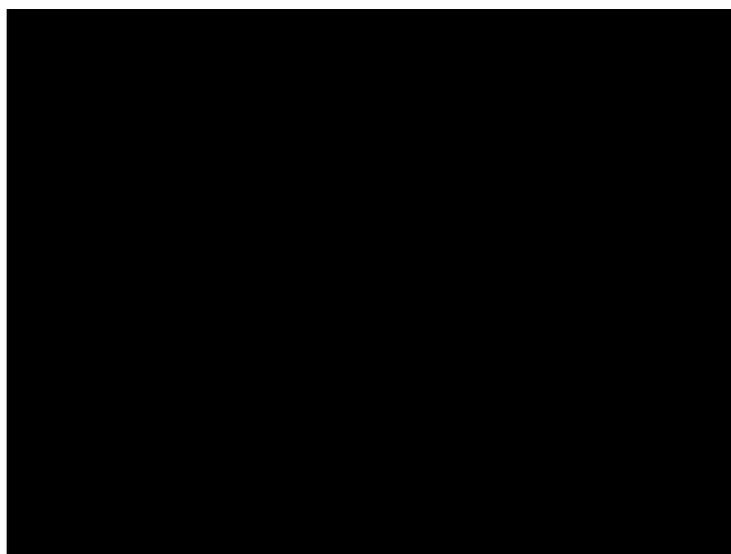
Gráfico 1- Tempo do negócio.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Conforme o Gráfico 2, quando perguntados sobre o motivo principal para abrir um negócio, a maioria dos entrevistados, 25%, afirmou que o motivo foi o desemprego. Os que responderam que foi por oportunidade representaram 22,5%, havendo um equilíbrio de 12,5% nos que responderam ser a demanda, o sustento da família e por mostrar habilidade com o negócio.

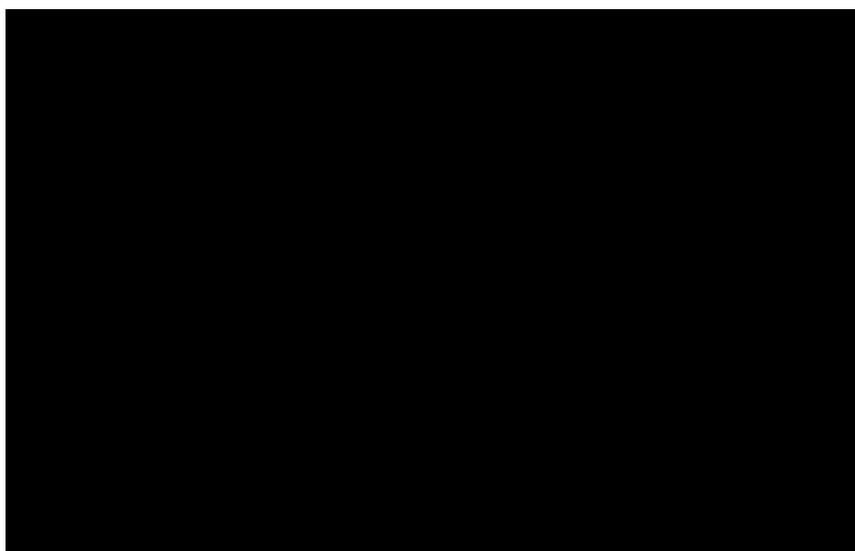
Gráfico 2- Motivo para abrir o negócio.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Conforme demonstra o Gráfico 3, O principal motivo para abrirem o negócio em um bairro foi a comodidade, apresentando um percentual de 37,5% dos entrevistados, enquanto que 12,5% optaram pelo motivo de morar perto. Os outros 50% entrevistados mantiveram-se em total equilíbrio em relação às respostas.

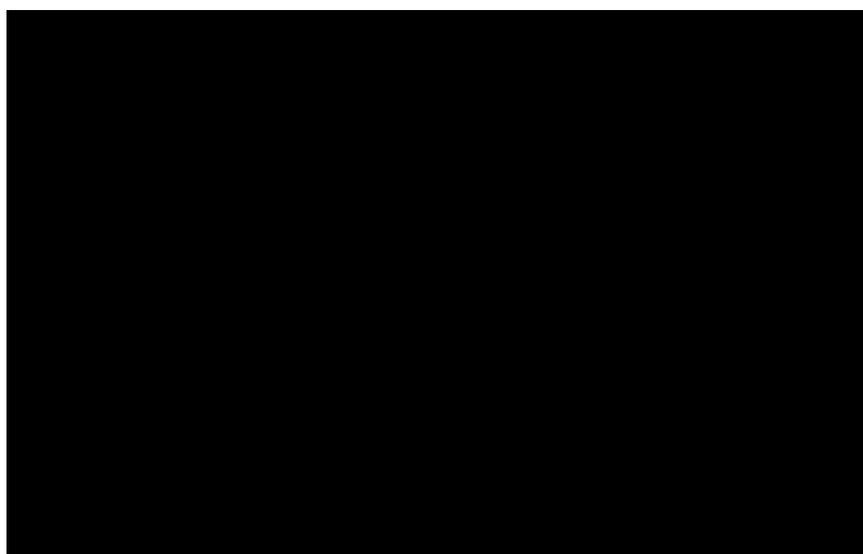
Gráfico 3- Motivo para abrir o negócio no bairro.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

De acordo com o Gráfico 4, em relação ao tipo de atividade realizada pelo comércio dos entrevistados, 45% demonstrou uma grande variedade de negócios, enquanto que 15% dos entrevistados afirmaram lidar com mercado de produtos variados, 30% distribuídos igualmente entre farmácia, conveniência, material de construção e salão de beleza, e apenas 10% lidam com produtos de panificação.

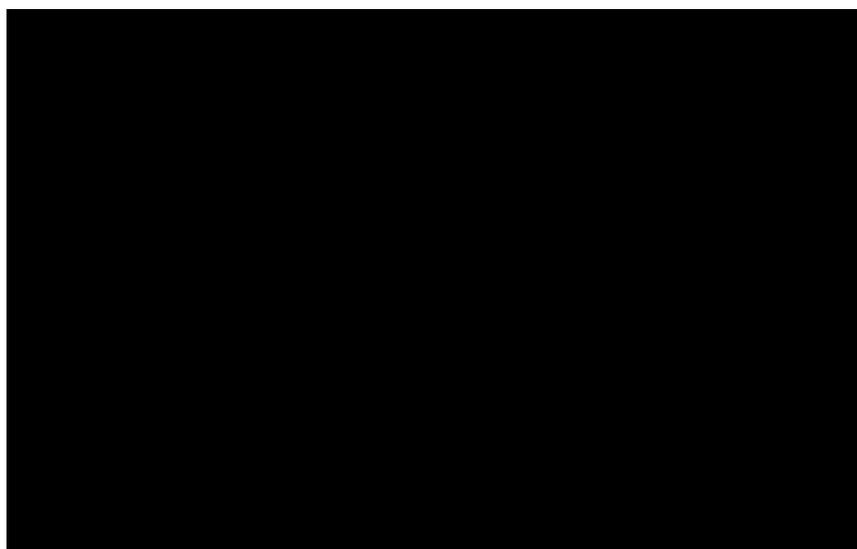
Gráfico 4- Ramo de atividade.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Segundo demonstra o Gráfico 5, quanto ao número de familiares envolvidos no negócio, 70% dos entrevistados afirmaram admitir até 3 pessoas no próprio comércio, enquanto que 27,5% responderam trabalhar com uma faixa de 4 a 7 pessoas da família. Apenas 2,5% dos entrevistados mantêm mais de 12 pessoas da família em seu negócio.

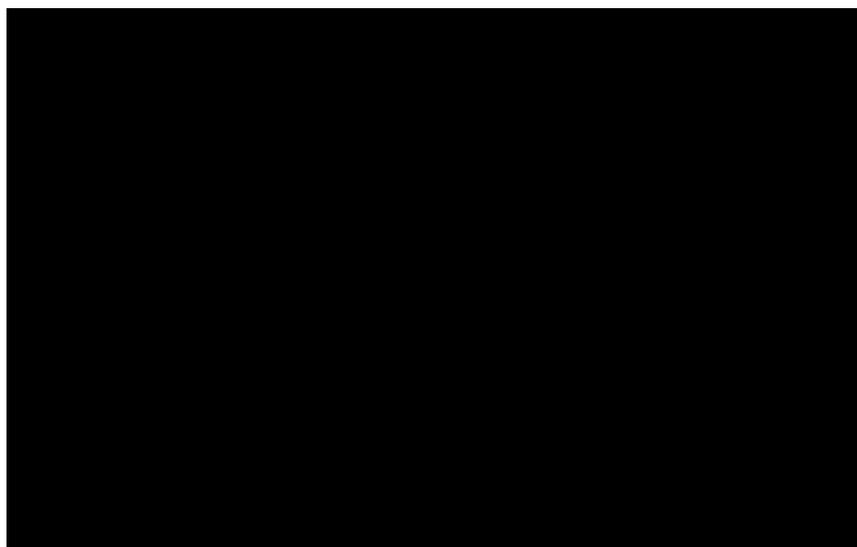
Gráfico 5- Número de familiares envolvidos.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Como pode ser verificado no Gráfico 6, em relação ao número de funcionários que trabalham no empreendimento, 57,5% dos entrevistados responderam que admitem no máximo 3 colaboradores, 30% dos entrevistados admitem de 4 a 11 e 12,5% acima de 12 pessoas empregadas no estabelecimento comercial.

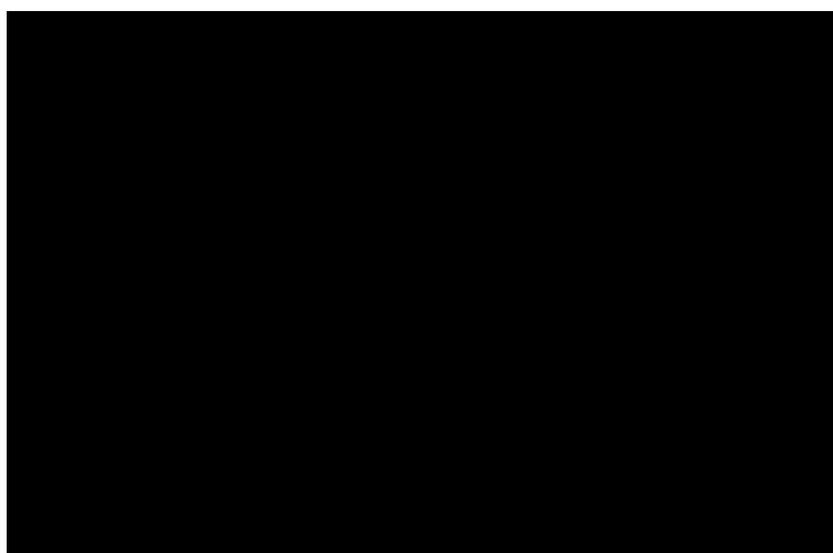
Gráfico 6- Número de funcionários do empreendimento.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

De acordo com o Gráfico 7, quando questionados se tinham sido vítimas de assalto, 20% responderam que não, enquanto que 37,5% afirmaram terem sido assaltados de 1 a 3 vezes; 22,5% de 4 a 6 vezes; 2,5% mais de 10 vezes e 12,5% assinalaram ser vítimas do delito por várias vezes.

Gráfico 7- Número de vezes que fora assaltado.



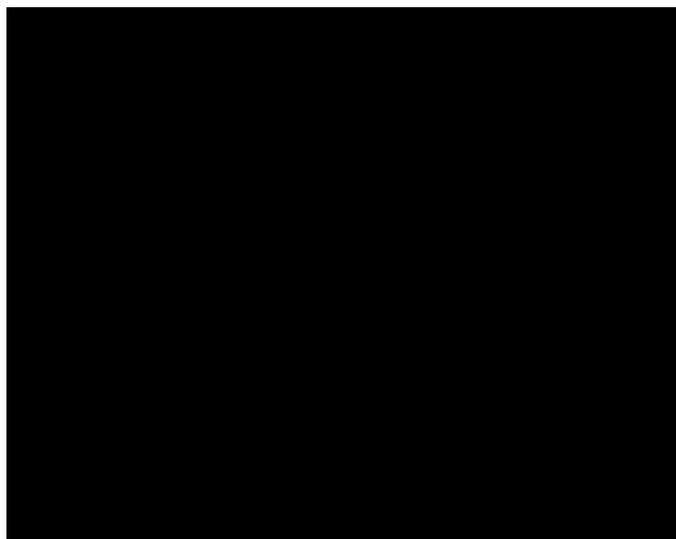
Fonte: dados da pesquisa (2009).

De acordo com o Gráfico 8, quando perguntados se registraram algum boletim de ocorrência, 60% dos entrevistados confirmaram e 40% responderam negativamente.



Como demonstra o Gráfico 9, em relação à realização de investigação policial, 60% dos entrevistados afirmaram não ter havido nada a respeito, enquanto que 40% confirmaram o feito.

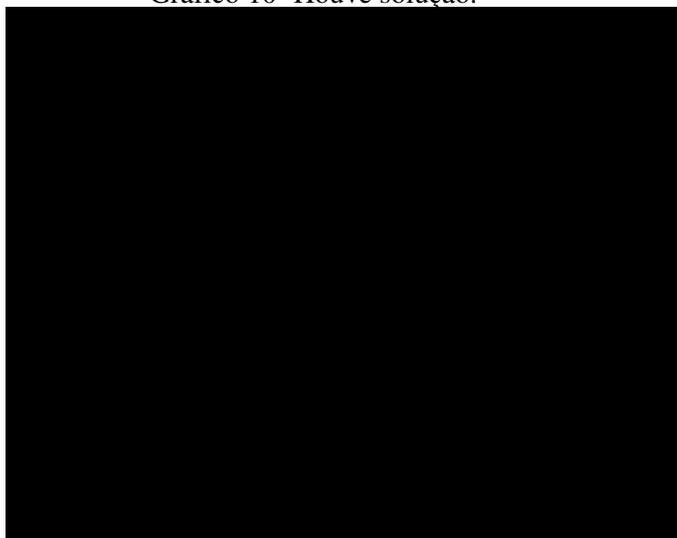
Gráfico 9- Houve investigação policial.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Conforme o Gráfico 10, quando questionados se a investigação policial surtiu algum efeito na solução do caso, 77,5% dos entrevistados afirmaram que não, enquanto que 22,5% responderam de forma positiva.

Gráfico 10- Houve solução.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

De acordo com o Gráfico 11, em relação às medidas de segurança adotadas pelos entrevistados, a pesquisa detectou que 45% se utilizam do monitoramento; 17,5% optam por segurança eletrônica e/ou alarme; 15% por grades; 12,5% contratam vigias; e 10% por outras formas de garantia da integridade do negócio.

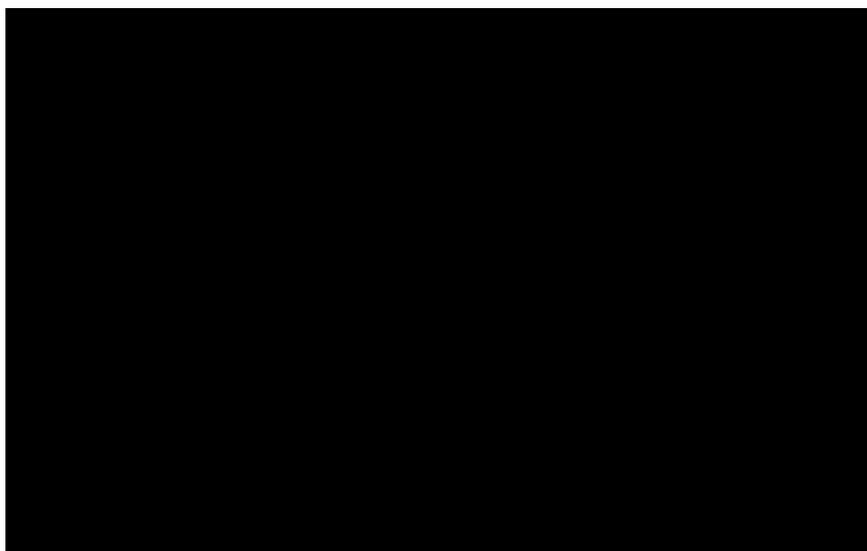
Gráfico 11- Medidas de segurança adotadas.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Conforme demonstra o Gráfico 12, quando questionados em relação ao valor gasto mensalmente com a segurança do próprio negócio, 57,5% dos entrevistados responderam que, no máximo, R\$ 250,00 e 20% gastam de R\$ 251,00 a R\$ 500,00. Apenas 7,5% dos entrevistados investem mais de R\$ 1.000,00 com segurança.

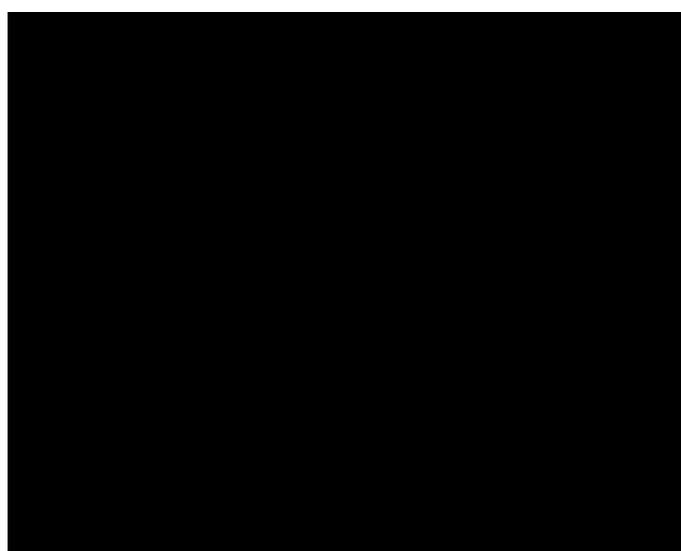
Gráfico 12- Gastos com segurança.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

De acordo com o Gráfico 13, quanto às conseqüências da falta de segurança do estabelecimento comercial, 25% dos entrevistados afirmaram diversas conseqüências, enquanto que 62,5% do total pesquisado afirmaram fechar mais cedo o próprio comércio e também enfatizaram o afastamento dos clientes. Apenas 5% responderam que a falta de segurança não atrapalha seus negócios.

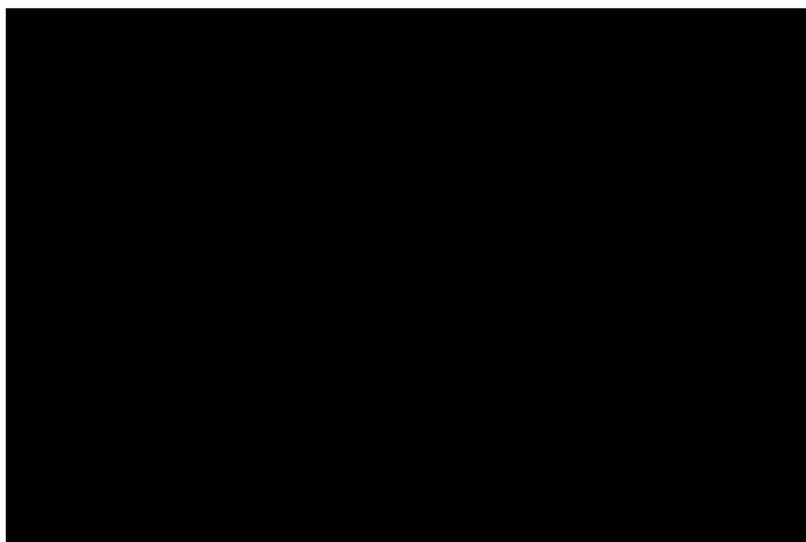
Gráfico 13- Consequência da insegurança no negócio.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Conforme demonstra o Gráfico 14, quando perguntados se a segurança traz condições para a expansão dos negócios, 70% dos entrevistados responderam que sim, 27,5% afirmaram que não e apenas 2,5% não responderam ao questionamento.

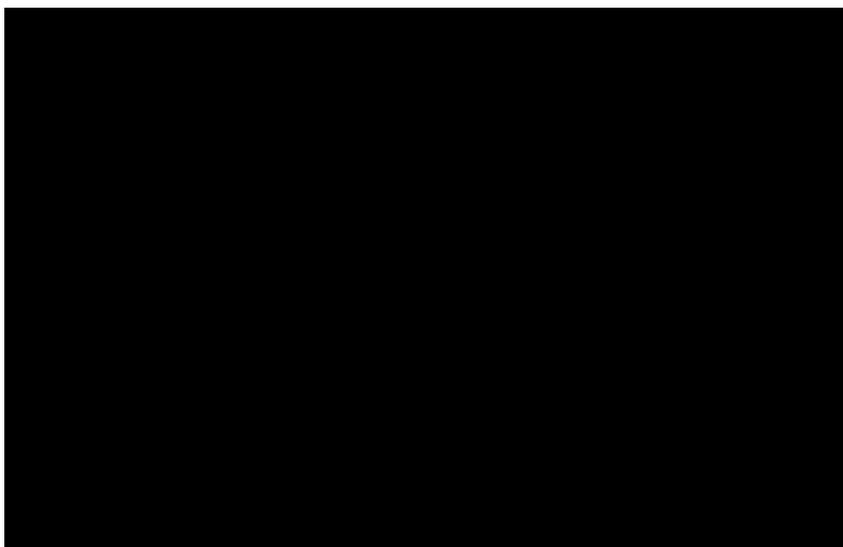
Gráfico 14- Segurança ajuda a expandir o negócio.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

Como demonstra o Gráfico 15, em relação às sugestões dadas pelos entrevistados quanto à efetivação de uma segurança mais eficaz nos bairros, houve um empate entre efetivação de policiamento e rondas, apresentando um percentual de 32,5% em ambas as propostas. Os que só sugeriram a instalação de postos policiais representaram 17,5% dos entrevistados, sendo acompanhados pelos 10% que sugeriram, além desse tipo de instalação, a realização de rondas nas áreas onde está localizado o comércio. Apenas 7,5% fizeram outros tipos de sugestão.

Gráfico 15- Sugestão para uma segurança mais eficaz.



Fonte: dados da pesquisa (2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o proposto, a pesquisa foi realizada em quatro bairros localizados nas regiões Norte, Sul, Leste e Oeste da cidade de Campina Grande – PB, escolhidos aleatoriamente por sorteio. As entrevistas foram feitas pessoalmente através de perguntas e respostas anotadas em formulário semi-estruturado. Procurou-se contemplar diferentes ramos de atividades representativas das regiões citadas.

Analisando os dados da pesquisa, podemos apontar várias alternativas para atenuar o problema da insegurança. Serve também para realçar os reflexos que os problemas sociais podem ter no desempenho das empresas, especificamente nas microempresas, destacando que, para além das preocupações com a segurança pessoal e patrimonial que acomete a sociedade em geral, a insegurança social em particular pode representar um sério empecilho ao desenvolvimento dos negócios.

Quanto ao objetivo geral, a pesquisa conseguiu identificar empecilhos à expansão das atividades, aumento dos custos e dificuldades impostas à gestão dos negócios. A pesquisa foi realizada com êxito e pelo qual se percebeu que as empresas em estudo passam por sérias conseqüências, que a ocorrência de desvios sociais, especificamente os assaltos e furtos, têm causado. Para estes pequenos empresários, os problemas são ainda maiores, tendo em vista sua limitada capacidade de usar aparatos e/ou tecnologias modernas de segurança e de proteção ao seu patrimônio.

Para atenuar os problemas apresentados na pesquisa são sugeridas ações que só serão possíveis com políticas públicas de segurança para toda a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COSTA, Cristina. **Sociologia**: introdução à ciência da sociedade. São Paulo: Editora Moderna, 1997.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia e administração**. Campinas: Alínea Editora, 2004.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. O contexto organizacional. IN: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora UnB, 2001. p. 59 -92.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Sociologia das organizações**: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. São Paulo: Editora Pioneira, 2002.

REBOUÇAS, Djalma de Pinho. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2004.

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Anuário relativo às empresas**. São Paulo, 1999.

SLOAN JR., Alfred P. **Meus anos com a General Motors**. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora UnB, 2001.

TURNER, Jonathan H. **Sociologia**: conceitos e aplicações. São Paulo: Makron Books, 1999.

VERGARA, Silvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

ANEXOS

Anexo A – Formulário de Entrevista

QUESTIONÁRIO

1 - Há quanto tempo abriu o negócio?

- () Menos de um ano.
() Entre um e dois anos.
() Mais de dois anos.

2 – Motivo principal para abrir um Pequeno Negócio. _____

3 - Por que preferiu abrir o negócio em um bairro? _____

4 – Atividade: _____

5 – Número de familiares envolvidos: _____
Número de funcionários: _____

6 – Seu estabelecimento já foi assaltado ou furtado?

- () Não.
() Sim. Quantas vezes: _____

8– Foi registrado ocorrência na polícia?

- () Não.
() Sim.

9 – A polícia investigou o caso?

- () Sim.
() Não.

10 – Houve solução?

- () Sim.
() Não.

11 – Quais as medidas de segurança adotadas pelo estabelecimento?

1^a) _____

2^a) _____

3^a) _____

12 - Quanto gasta mensalmente com segurança?

13 – Como a insegurança atrapalha os negócios?

14 – Com mais segurança, você expandiria seu negócio?

- () Sim.
() Não.

15 – Alguma sugestão para tornar a segurança nos bairros mais eficaz? _____