



ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ- REITORIA DE PÓS- GRADUAÇÃO E PESQUISA
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA E DA DEFESA SOCIAL
ESPECIALIZAÇÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA

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**

João Pessoa-PB
2013

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**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Especialização Segurança Pública da
Universidade Estadual da Paraíba, em convênio
com a Secretaria de Estado e da Defesa Social em
cumprimento à exigência para obtenção do grau
de especialista.

Orientador: prof. Ms. Valdeci Feliciano Gomes

João Pessoa –PB
2013

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A582a Angelim, Paulo Sérgio Lopes.

Ambiente de negócio e desvio social [manuscrito] : impactos das ocorrências de roubos e furtos nas micro e pequenas empresas nos bairros de Campina Grande-PB / Pulo Sérgio Lopes Angelim. - 2013. 25 p. : il. color.

Digitado.

Monografia (Especialização em segurança pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2013.

"Orientação: Prof. Me. Valdeci Feliciano Gomes, Departamento de Direito Público".

1. Ambiente de negócios. 2. Segurança empresarial. 3. Crimes contra o patrimônio. I. Título.

21. ed. CDD 343.034

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**

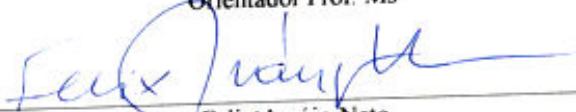
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Especialização Segurança Pública da
Universidade Estadual da Paraíba, em convênio
com a Secretaria de Estado e da Defesa Social em
cumprimento à exigência para obtenção do grau
de especialista.
Orientador: prof. Ms. Valdeci Feliciano Gomes

Aprovado em 14/12 / 2013

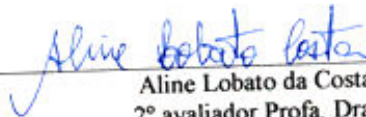
BANCA EXAMINADORA



Valdeci Feliciano Gomes
Orientador Prof. Ms



Felix Araújo Neto
1º Avaliador Prof. Dr



Aline Lobato da Costa
2º avaliador Profa. Dra

RESUMO

Este trabalho consiste em analisar a insegurança social como um sério empecilho ao desenvolvimento e ao desempenho das empresas, especificamente das microempresas. Busca-se observar até que ponto as ocorrências de roubos e furtos afetam o funcionamento das microempresas desta cidade, o que, para isto, foi feito uma pesquisa em 40(quarenta) estabelecimentos comerciais nos bairros de Campina Grande/PB. Pretende-se pesquisar a frequência dos crimes contra o patrimônio, roubos e furtos, praticados contra as empresas, identificar os mecanismos de proteção ao patrimônio das empresas, como também analisar os custos relacionados à segurança do patrimônio e mostrar que a preocupação com a segurança afeta o desempenho e as decisões dos empresários. Concernente ao referencial teórico, as contribuições são advindas de Moresi (2001) e Sloan (2001), com os quais prestam esclarecimentos sobre o ambiente externo; Rebouças (2004), entre outros.

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

1. Introdução

As organizações estão inseridas em um ambiente que as tornam 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, elas precisam não apenas estar conscientes dessa interferência ambiental, como também da necessidade de analisar e de avaliar os fatores que mais as 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 algumas décadas, quando os valores sociais ainda eram rigorosamente definidos e controlados, se tornava mais fácil prever as reações e posicionamentos das pessoas nas mais variadas situações, sendo possível o controle da criminalidade. Diferente do que ocorre atualmente.

Para as empresas, esses valores sociais, hoje distorcidos, 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, dos pontos fortes, dos pontos fracos e das oportunidades e ameaças que o ambiente lhe propõe, faz uma avaliação e uma seleção desse cenário geral e traça seu caminho de ação para o futuro.

Ante a essa contextualização, problematiza-se: como a ocorrência de roubos e furtos afeta o funcionamento dos micro e pequenos negócios localizados nos bairros da cidade de Campina Grande?

Desse modo, considerando o problema delineado, levanta-se a hipótese de que a ocorrência de roubos 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 desses estabelecimentos, em face do aumento da criminalidade, fato que se apresenta como um dos que formam o ambiente de atuação das empresas.

Assim, objetiva-se, de modo geral, investigar como a ocorrência de roubos e furtos afeta o funcionamento dos micro e pequenos negócios localizados nos bairros de Campina Grande – PB, pesquisar a frequência das ocorrências relacionadas a roubos e furtos nas empresas localizadas nos bairros dessa mesma cidade, especificamente, analisando os custos

relacionados à segurança do patrimônio, identificando os mecanismos de proteção adotados pelas empresas, e, por fim, mostrando como a preocupação com a segurança afeta o desempenho e as decisões das empresas.

Quanto ao método utilizado para a pesquisa, foram selecionadas 40 (quarenta) empresas de diferentes ramos de atividade, representativas das regiões Norte, Sul, Leste e Oeste do município em análise, nas quais, por meio de formulário semi-estruturado, seus proprietários forneceram os dados necessários à pesquisa e à consecução da tabulação dos dados que subsidiaram a elaboração dos gráficos com suas respectivas categorias de análise.

Concernente ao referencial teórico, as contribuições são advindas de Moresi (2001) e Sloan (2001), com os quais prestam esclarecimentos sobre o ambiente externo; Rebouças (2004), entre outros.

2. Arcabouço Teórico

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.

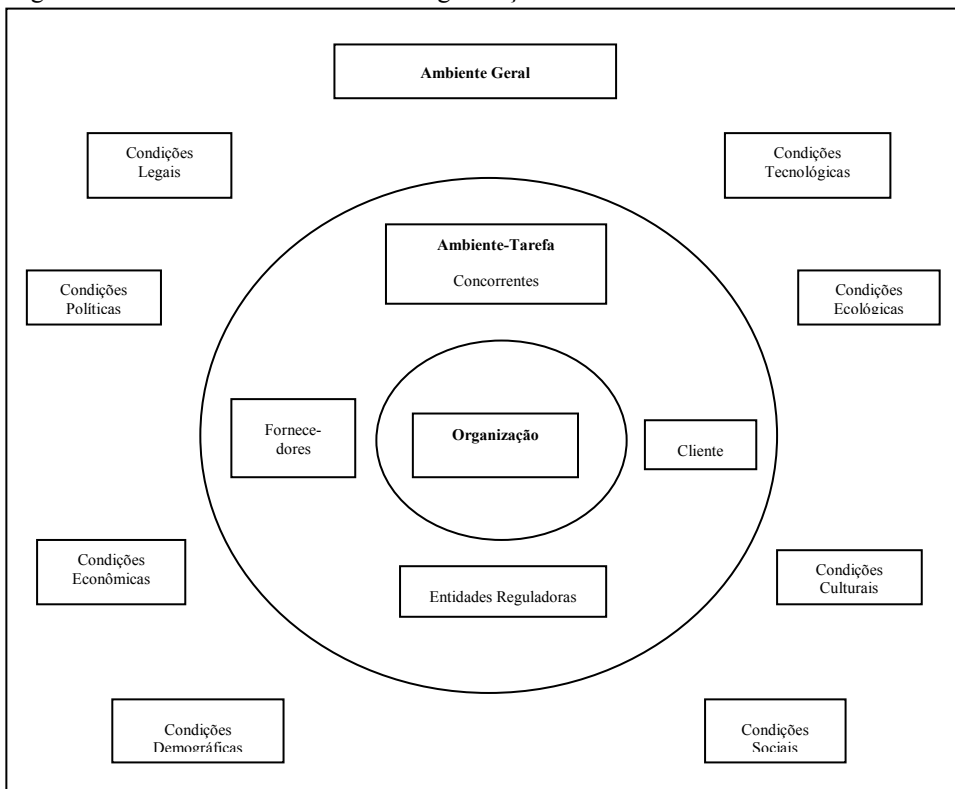
As circunstâncias do mercado e do produto em constante mutação são capazes de aniquilar com qualquer empresa caso ela não esteja preparada para mudanças. Em minha opinião, qualquer uma sem procedimentos para prever mudanças. (SLOAN JR., 2001, p. 274).

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, adaptado de Moresi (2001), a seguir.

Figura 1- O ambiente externo de uma organização.



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 roubos 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. Análise dos Dados

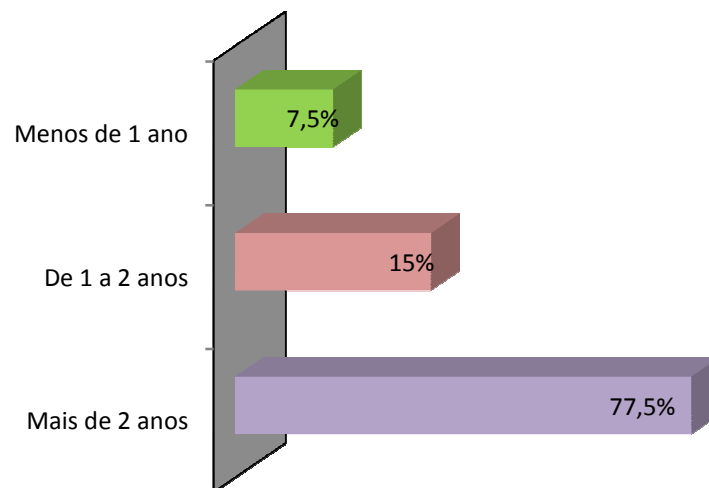
Conforme prenunciado na introdução deste trabalho, por meio do formulário semi-estruturado, foi possível a eleição de quinze categorias de análise, a saber: 1) Tempo do negócio, 2) Motivo para abrir o negócio, 3) Motivo para abrir o negócio no bairro, 4) Ramo

de atividade, 5) Número de familiares envolvidos, 6) Número de funcionários do empreendimento, 7) Número de vezes que fora assaltado, 8) Registro de boletim de ocorrência, 9) Existência de investigação policial, 10) Existência de solução, 11) Medidas de segurança adotadas, 12) Gastos com segurança, 13) Consequência da insegurança no negócio, 14) Segurança ajuda a expandir o negócio e 15) Sugestão para uma segurança mais eficaz, as serão analisadas a partir de agora.

Categoria 1 - Tempo do negócio

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.

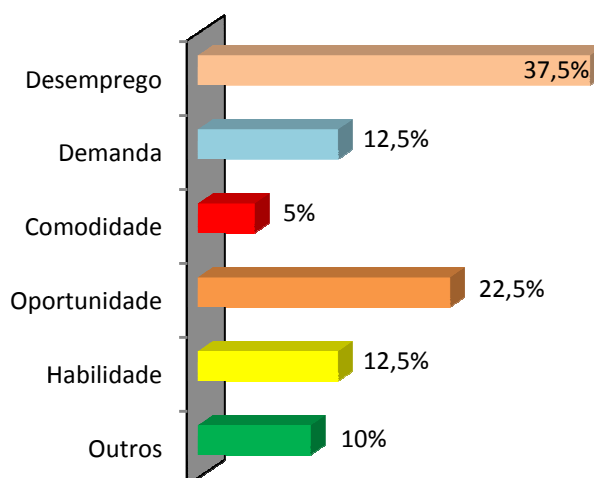
Gráfico 1- Tempo do negócio.



Categoria 2 – Motivo para abrir o negócio

Conforme o Gráfico 2, quando perguntados sobre o motivo principal para abrir um negócio, a maioria dos entrevistados, 37,5%, 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.

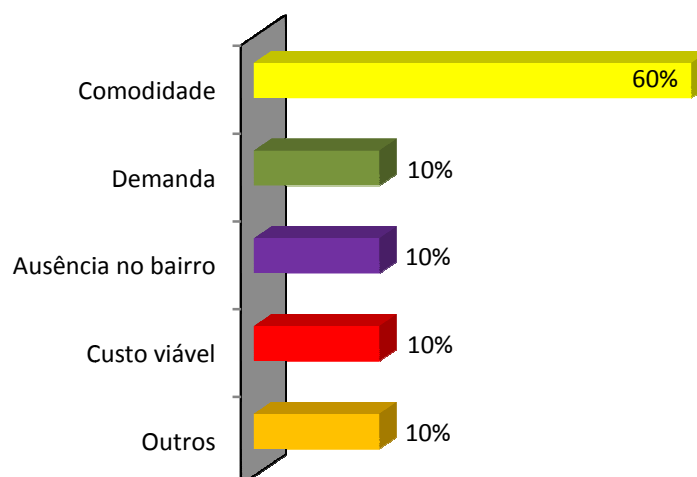
Gráfico 2- Motivo para abrir o negócio.



Categoria 3 – Motivo para abrir o negócio no bairro

Conforme demonstra o Gráfico 3, O principal motivo para abrirem o negócio em um bairro foi a comodidade, apresentou um percentual de 60% dos entrevistados. Os outros 40% entrevistados mantiveram-se em total equilíbrio em relação às respostas.

Gráfico 3- Motivo para abrir o negócio no bairro

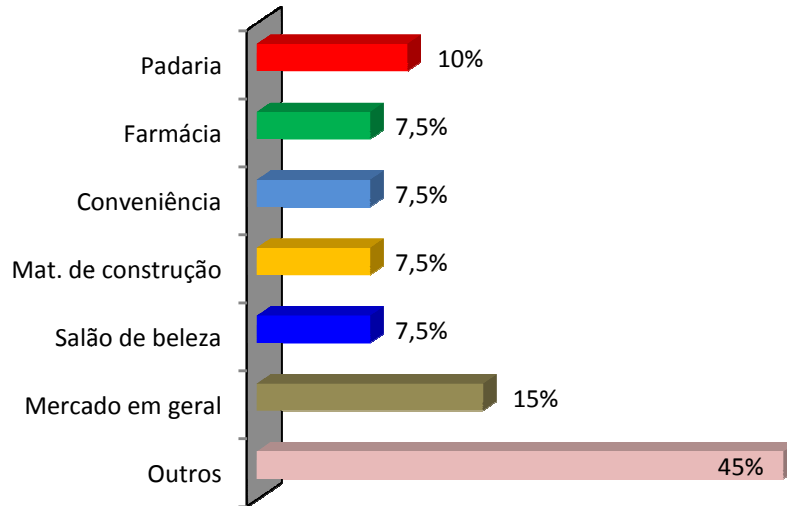


Categoria 4 – Ramo de atividade

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.

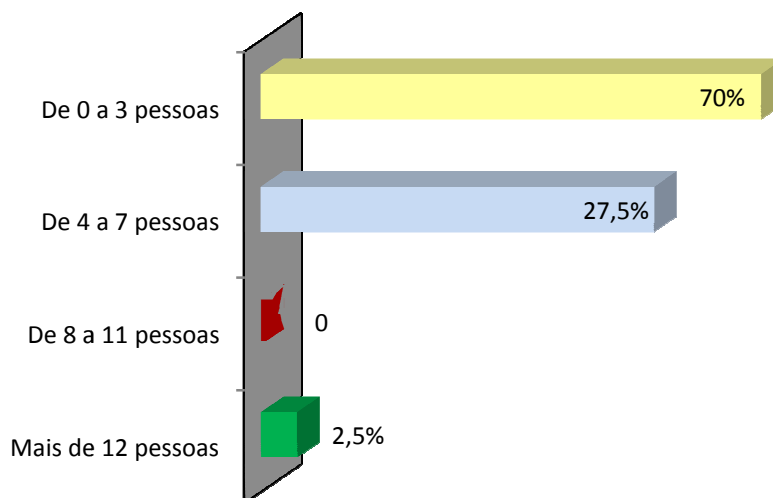
Gráfico 4- Ramo de atividade.



Categoria 5 – Número de familiares envolvidos

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.

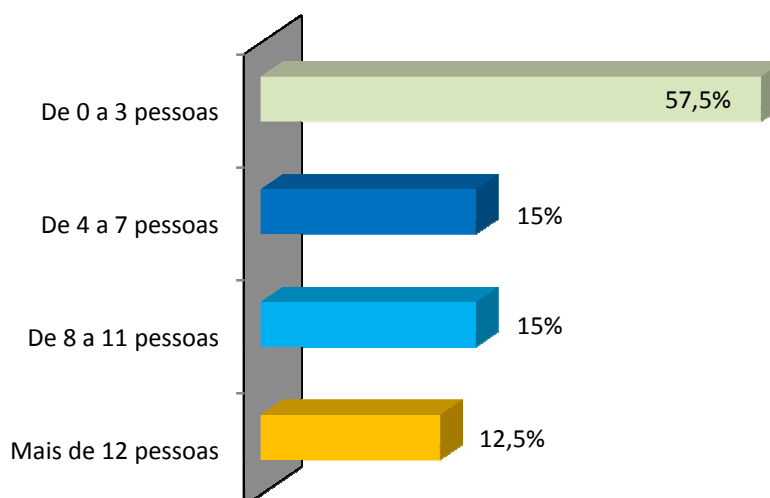
Gráfico 5- Número de familiares envolvidos



Categoria 6 – Número de funcionários do empreendimento

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.

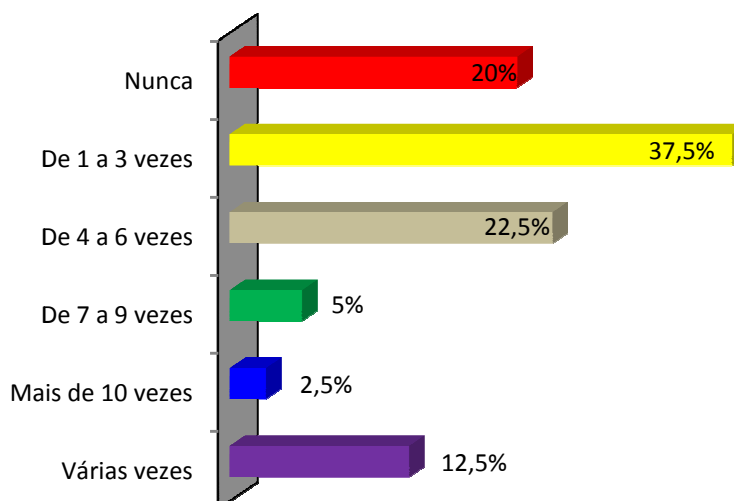
Gráfico 6- Número de funcionários do empreendimento



Categoria 7 – Número de vezes que fora assaltado

De acordo com o Gráfico 7, quando questionados se tinham sido vítimas de roubo, 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.

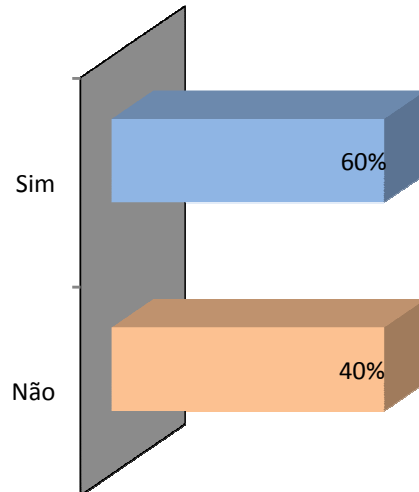
Gráfico 7- Número de vezes que fora assaltado



Categoria 8 – Registro de boletim de ocorrência

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

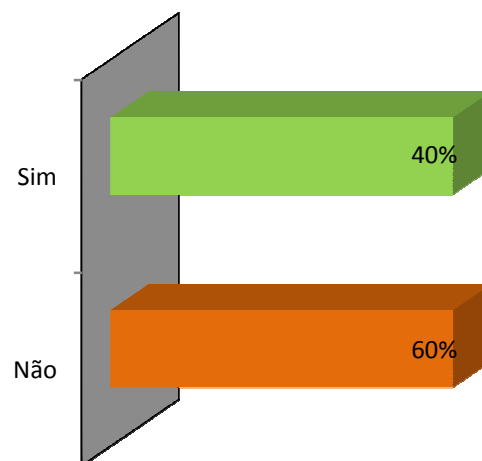
Gráfico 8- Registrou boletim de ocorrência.



Categoria 9 – Existência de investigação policial

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

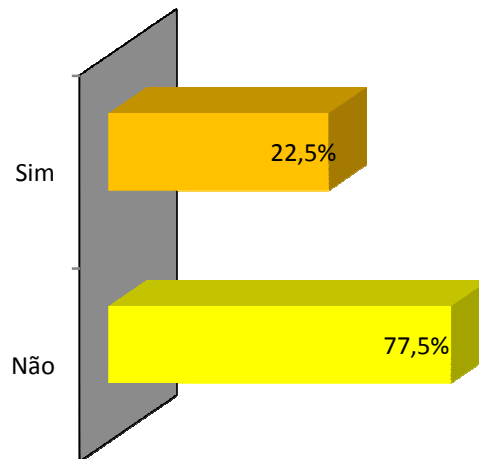
Gráfico 9- Existência de investigação policial.



Categoria 10 – Existência de solução

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.

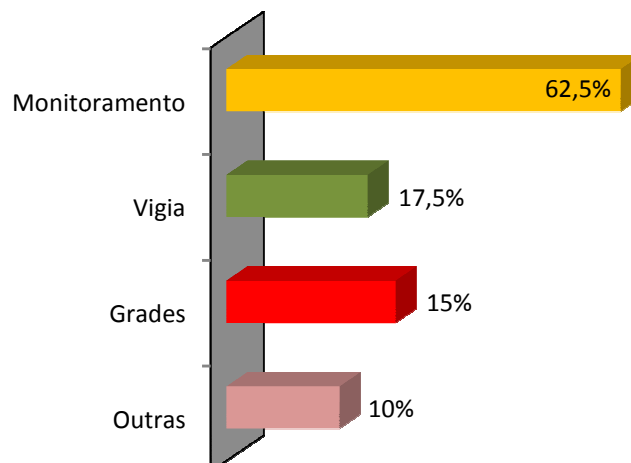
Gráfico 10- Houve solução.



Categoria 11 – Medidas de segurança adotadas

De acordo com o Gráfico 11, em relação às medidas de segurança adotadas pelos entrevistados, a pesquisa detectou que 62,5% se utilizam do monitoramento; 15% por grades; 12,5% contratam vigias; e 10% por outras formas de garantia da integridade do negócio.

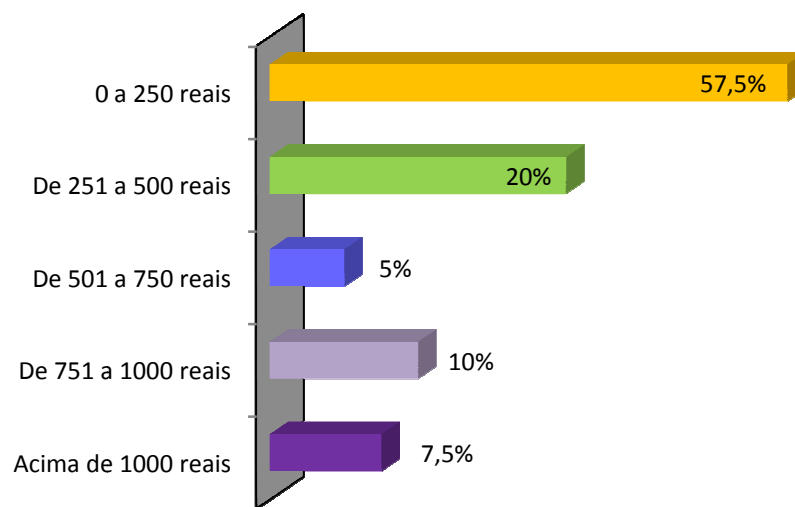
Gráfico 11- Medidas de segurança adotadas.



Categoria 12 – Gastos com segurança

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.

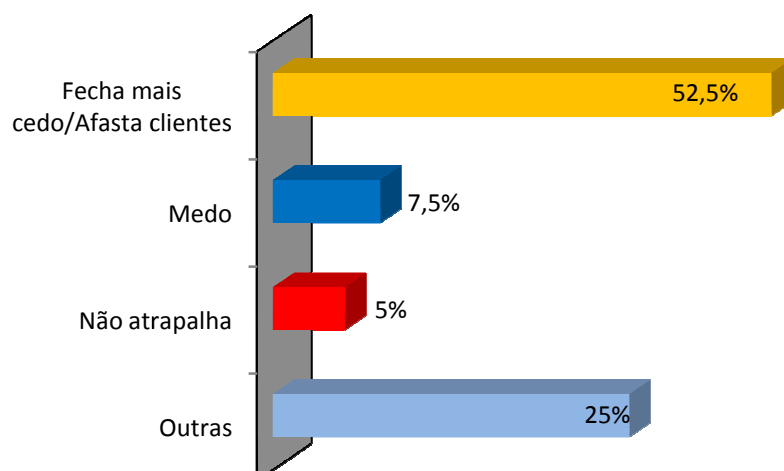
Gráfico 12- Gastos com segurança



Categoria 13 – Consequência da insegurança no negócio

De acordo com o Gráfico 13, quanto às consequências da falta de segurança do estabelecimento comercial, 52,5% do total pesquisado afirmaram fechar mais cedo o próprio comércio e também enfatizaram o afastamento dos clientes, e 25% dos entrevistados afirmaram diversas consequências. Apenas 5% responderam que a falta de segurança não atrapalha seus negócios.

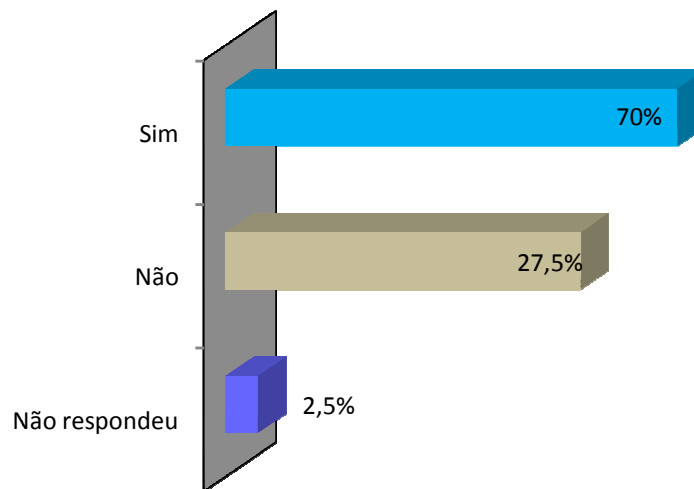
Gráfico 13- Consequência da insegurança no negócio.



Categoria 14 – Segurança ajuda a expandir o negócio

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.

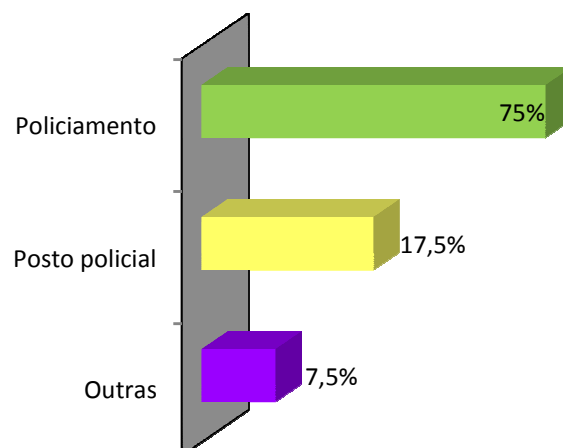
Gráfico 14- Segurança ajuda a expandir o negócio



Categoria 15 – Sugestão para uma segurança mais eficaz.

Como demonstra o Gráfico 15, em relação às sugestões dadas pelos entrevistados quanto à efetivação de uma segurança mais eficaz nos bairros, 75% dos entrevistados acreditam que, com o aumento do policiamento, a segurança traz mais resultados. Os que sugeriram a implantação de postos policiais representaram 17,5% dos entrevistados. Apenas 7,5% fizeram outros tipos de sugestão.

Gráfico 15- Sugestão para uma segurança mais eficaz



Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo investigar como a ocorrência de roubos e furtos afeta o funcionamento dos pequenos negócios localizados nos bairros de Campina Grande – PB.

Para isto houve a necessidade de se estudar o problema da pesquisa, especificando o problema, a hipóteses, a justificativa, os objetivos geral e específicos; a análise do ambiente de negócios das empresas; o tipo de metodologia que foi aplicada e a apreciação dos resultados da pesquisa realizada.

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, em 40 (quarenta) microempresas formalmente constituídas. 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 consequências, que a ocorrência de desvios sociais, especificamente os roubos 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.

APÊNDICE

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?

1ª) _____

2ª) _____

3ª) _____

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? _____