

Editor  
Alfredo Passos  
profdrpassos@gmail.com

© Atelier Brasil  
Rua Pe. Guilherme Pompeu,  
nº 1, Centro- Santana de  
Parnaíba  
06501-055 - São Paulo - Brasil

As perspectivas para o ano mudaram de forma radical. O que era otimismo se transformou rapidamente em pessimismo.

Mas, nunca na História se aprendeu e se produziu tanto em tão pouco tempo, destaca o presidente da Academia Brasileira de Ciências, Luiz Davidovich. Ele frisa que a ciência brasileira desempenhou papel fundamental.

O mesmo, podemos dizer dos nossos autores, pareceristas e a incansável equipe que produz essa Revista. A busca pela continuidade de apresentar as pesquisas realizadas no campo da Inteligência Competitiva, estão aqui.

Se na pandemia, práticas consolidadas da medicina se encontraram com a vanguarda da ciência, podemos modestamente também dizer isso, nos artigos que ora apresentamos.

No meio da tragédia, mesmo em países contaminados pelo negacionismo científico e tendo à frente uma nova doença, letal e extremamente contagiosa, eis mais uma publicação da RIC.

Avante, boa leitura!

---

## ARTIGO

---

### SATISFAÇÃO NA ADOÇÃO DE TECNOLOGIAS A PARTIR DA USABILIDADE DO SISTEMA E DA CULTURA ORGANIZACIONAL

#### SATISFACTION OF TECHNOLOGY ADOPTED FROM THE USABILITY OF THE SYSTEM AND ORGANIZATIONAL CULTURE

#### SATISFACCIÓN EN LA ADOCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA USABILIDAD DEL SISTEMA Y CULTURA ORGANIZATIVA

---

**Cristian Daudi Pavan.** Universidade de Caxias do Sul (UCS), RS, Brasil. [cristianpavan@gmail.com](mailto:cristianpavan@gmail.com). **Roberta Rodrigues Faoro.** Universidade de Caxias do Sul (UCS), RS, Brasil. [roberta.faoro@ucs.br](mailto:roberta.faoro@ucs.br). **Juliana Matte.** Universidade de Caxias do Sul (UCS), RS, Brasil. [ju.cxs1@gmail.com](mailto:ju.cxs1@gmail.com). **Daniel Hank Miri.** Universidade de Caxias do Sul (UCS), RS, Brasil. [danielmirid@gmail.com](mailto:danielmirid@gmail.com). **Daniel Hank Miri.** Universidade de Caxias

do Sul (UCS), RS, Brasil. vwelchen@ucs.br. **Cassiane Chais.** Universidade de Passo Fundo (UPF), Brasil. cassichais@gmail.com. **Paula Patricia Ganzer.** Faculdade CNEC – Farrroupilha, RS, Brasil. ganzer.paula@gmail.com. **Pelayo Munhoz Olea.** Universidade Federal do Rio Grande (FURG)Brasil. pelayo.olea@gmail.com

**Resumo:** As pesquisas relacionadas à adoção de tecnologias da informação são importantes, pois permitem verificar o impacto do uso e da satisfação da tecnologia adotada em uma organização, como faz é o caso, por exemplo, do modelo de aceitação de tecnologia proposta pela Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT). Dessa forma, este estudo tem como objetivo analisar o impacto da usabilidade do sistema e da cultura organizacional na satisfação de uso do sistema pelos usuários de uma empresa do setor metalomecânico de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul. Para tal, foi realizada uma pesquisa do tipo *survey*, com 100 funcionários de uma empresa do referido setor. Os resultados mostraram que 58,2% da satisfação de uso do sistema pelos usuários é explicada pela usabilidade do sistema e pela cultura organizacional. Portanto, conclui-se que as empresas devem investir em sistemas adaptativos para que eles possam se moldar às características dos usuários, satisfazendo-os. Além disso, a cultura organizacional deve estar voltada às adoções de novas tecnologias para que haja maior adesão por parte dos usuários.

**Palavras-chave:** Adoção, Satisfação, Usabilidade, Cultura organizacional, UTAUT.

**Abstract:** Researches related to the adoption of information technologies are important, because they allow to verify the impact of the use and satisfaction of the adopted technology in an organization, as it does, for example, the model of acceptance of technology proposed by the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Thus, this study aims to analyze the impact of system usability and organizational culture on the satisfaction of users of a metal-mechanic company in Caxias do Sul, Rio Grande do Sul. For this purpose, a survey of 100 employees of a company of the referred sector was carried out. The results showed that 58.2% of the satisfaction of users in using the system is explained by the usability of the system and the organizational culture. Therefore, it is concluded that companies should invest in adaptive systems so that they can mold themselves to the users' characteristics, satisfying them. In addition, the organizational culture must be focused on the adoption of new technologies so that there is greater adherence by users.

**Keywords:** Adoption, Satisfaction, Usability, Organizational culture, UTAUT.

**Resumen:** Las investigaciones relacionadas con la adopción de las tecnologías de la información son importantes, ya que permiten verificar el impacto del uso y la satisfacción de la tecnología adoptada en una organización, como lo hace, por ejemplo, el modelo de aceptación de la tecnología propuesto por la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT). Así pues, este estudio tiene por objeto analizar el impacto de la usabilidad del sistema y la cultura organizativa en la satisfacción de los usuarios de una empresa metalmeccánica de Caxias do Sul, Río Grande do Sul. Para ello se realizó una encuesta a 100 empleados de una empresa del referido sector. Los resultados mostraron que el 58,2% de la satisfacción de los usuarios en el uso del sistema se explica por la facilidad de uso del sistema y la

cultura organizativa. Por lo tanto, se concluye que las empresas deben invertir en sistemas adaptativos para que puedan amoldarse a las características de los usuarios, satisfaciéndolos. Además, la cultura organizativa debe centrarse en la adopción de nuevas tecnologías para que haya una mayor aceptación por parte de los usuarios.

**Palabras clave:** Adoção, Satisfação, Usabilidade, Cultura organizacional, UTAUT.

---

## ARTIGO

---

### GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM REDES INTERORGANIZACIONAIS: ANÁLISE DE ARTIGOS CIENTÍFICOS DE 2009 A 2018

### MANAGEMENT OF INFORMATION IN INTERORGANIZATIONAL NETWORKS: ANALYSIS OF SCIENTIFIC ARTICLES FROM 2009 TO 2018

### GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN REDES INTERORGANIZATIVAS: ANÁLISIS DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS DE 2009 A 2018

---

**Allana Pereira Silva Correio.** Universidade Do Oeste Paulista – Unoest, SP, Brasil. Allana.P.Silva@Hotmail.Com. **Gustavo Yuho Endo Correio.** Universidade Do Oeste Paulista – Unoest, SP, Brasil. Gustavo\_Endo@Yahoo.Com.Br. **Nilmaer Souza Da Silva Correio** Universidade Do Oeste Paulista – Unoeste, Pp, Brasil. Nilmaer@Unoeste.Br

**Resumo:** Com o crescente desenvolvimento dos mercados e a necessidade das organizações de se reinventarem na busca de maior agregação de valor, muitas delas têm buscado parcerias por meio de redes. Todavia, uma vez que em uma rede existe uma heterogeneidade de atores com objetivos individuais e que, a partir do novo formato organizacional, necessitam pensar e agir de forma conjunta, a gestão da rede passa a se tornar um desafio a ser superado. Tal fato, atrelado, a quantidade de informações que circulam nesse contexto, também faz com que a gestão não apenas da rede, mas das informações que ali são trocadas, passe a ser um requisito fundamental para o desenvolvimento do arranjo, bem como aprendizado conjunto. Logo, o presente artigo objetivou realizar um estudo bibliográfico de artigos presentes nos principais periódicos nacionais no período de 2009 a 2018. A pesquisa se justifica na medida em que ambas as teorias tratadas no estudo são consideradas amplas e interdisciplinares, logo, necessitam de um melhor direcionamento no que tange ao relacionamento entre as diferentes unidades análise que compõem as literaturas. Para tanto, foi utilizado para a realização do estudo o método de Revisão Sistemática Integrativa (RSI). Os resultados apontam para a necessidade de estudos quantitativos sobre esse tema,

com vista e melhor compreender as relações que compõe esse tipo de arranjo e gerar indicadores de análise.

**Palavras-chave:** Redes interorganizacionais. Gestão da informação. Revisão Sistemática Integrativa.

**Abstract:** With the growing development of markets and the need for organizations to reinvent themselves in the pursuit of greater value aggregation, many have sought partnerships through networks. However, since in a network there is a heterogeneity of actors with individual objectives and, from the new organizational format, need to think and act together, network management becomes a challenge to be overcome. This fact, coupled with the amount of information circulating in this context, also means that the management not only of the network, but of the information that is exchanged there, becomes a fundamental requirement for the development of the arrangement, as well as joint learning. Therefore, the present article aimed to carry out a bibliographic study of articles present in the main national journals from 2009 to 2018. The research is justified insofar as both the theories treated in the study are considered broad and interdisciplinary, so, they need a better direction with regard to the relationship between the different units of data that compose the literatures. For that, the Integrative Systematic Review (ISR) method was used for the study. The results point to the need for quantitative studies on this topic, with a view to better understanding the relationships that make up this type of arrangement and generating analysis indicators.

**Keywords:** Interorganizational networks. Information management. Integrative Systematic Review.

**Resumen:** Con el creciente desarrollo de los mercados y la necesidad de las organizaciones de reinventarse en la búsqueda de un mayor valor agregado, muchos de ellos han buscado asociaciones a través de redes. Sin embargo, dado que en una red existe una heterogeneidad de actores con objetivos individuales y que, en base al nuevo formato organizativo, necesitan pensar y actuar juntos, la gestión de la red se convierte en un desafío a superar. Este hecho, junto con la cantidad de información que circula en este contexto, también hace que la gestión no solo de la red, sino de la información que se intercambia allí, se convierta en un requisito fundamental para el desarrollo del acuerdo, así como el aprendizaje conjunto. Por lo tanto, este artículo tuvo como objetivo llevar a cabo un estudio bibliográfico de artículos presentes en las principales revistas nacionales de 2009 a 2018. La investigación se justifica en la medida en que ambas teorías tratadas en el estudio se consideran amplias e interdisciplinarias, por lo tanto, necesitan una mejor dirección con respecto a la relación entre las diferentes unidades de análisis que componen la literatura. Para este propósito, se utilizó el método de Revisión Sistemática Integrativa (RSI) para llevar a cabo el estudio. Los resultados apuntan a la necesidad de estudios cuantitativos sobre este tema, con el fin de comprender mejor las relaciones que conforman este tipo de arreglo y generar indicadores de análisis.

**Palabras clave:** redes interorganizacionales. Gestión de la información. Revisión sistemática integradora.

## ARTIGO

**COMPETITIVE INTELLIGENCE IMPACT IN THE GROWTH OF FRANCHISING NETWORKS****O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NO CRESCIMENTO DAS REDES DE FRANQUIAS**

**Deborah Oliveira Santos.** Centro Federal De Etecologica De Minas Gerais, MG, Brasil. Deborah.Os@Hotmail.Com. **Lilian Bambirra Assis.** Centro Federal De Etecologica De Minas Gerais, MG, Brasil. Lilianbassis@Hotmail.Com. **Christoph Augusto Oliveira Santos.** Centro Federal De Etecologica De Minas Gerais, MG, Brasil. Christoph\_Aos@Hotmail.Com

**Abstract:** This paper endeavored to identify how the competitive intelligence process influences the growth and performance of franchise networks. The research employed a qualitative method and the field work was done with 15 franchisors from different sectors of activity. Two data analysis techniques were utilized: discourse analysis and critical incident technique. As a result, five critical incidents were found, that is, five competitive intelligence processes which would lead to the growth of a franchise network. In addition, three direct effects on performance were discussed: 1) increase sales and revenues; 2) increase the number of franchise units; 3) boosts chances of survival and growth of the network in local and external markets. On the other hand, it was possible to notice the existence of a dissonance between the perception of the franchisors regarding the rigor and structure of competitive intelligence process in the multiple franchise networks in the market.

**Resumo:** Este trabalho buscou identificar a relação entre o processo de inteligência competitiva e o crescimento e desempenho das redes de franquia. A pesquisa utilizou o método qualitativo e o trabalho de campo foi realizado com 15 franqueadores de diversos setores de atividade. Duas técnicas de análise de dados foram utilizadas: análise do discurso e técnica do incidente crítico. Como resultado, foram encontrados cinco incidentes críticos, ou seja, cinco processos de inteligência competitiva que levariam ao crescimento de uma rede de franquia. Além disso, três efeitos diretos na performance foram discutidos, a saber: 1) aumento de vendas e incremento em faturamento; 2) crescimento do número de unidades; 3) aumento das chances de sobrevivência e crescimento da rede de franquia nos mercados locais e no exterior. Por outro lado, foi possível perceber a existência de uma dissonância entre a percepção dos franqueadores com relação ao rigor e estruturação do processo de inteligência competitiva nas diversas redes de franquia.

**Palavras-chave:** Inteligência competitiva, Competitividade,  
Franchising, Crescimento da firma.

---

*ATÉ O PRÓXIMO FASCÍCULO*

---