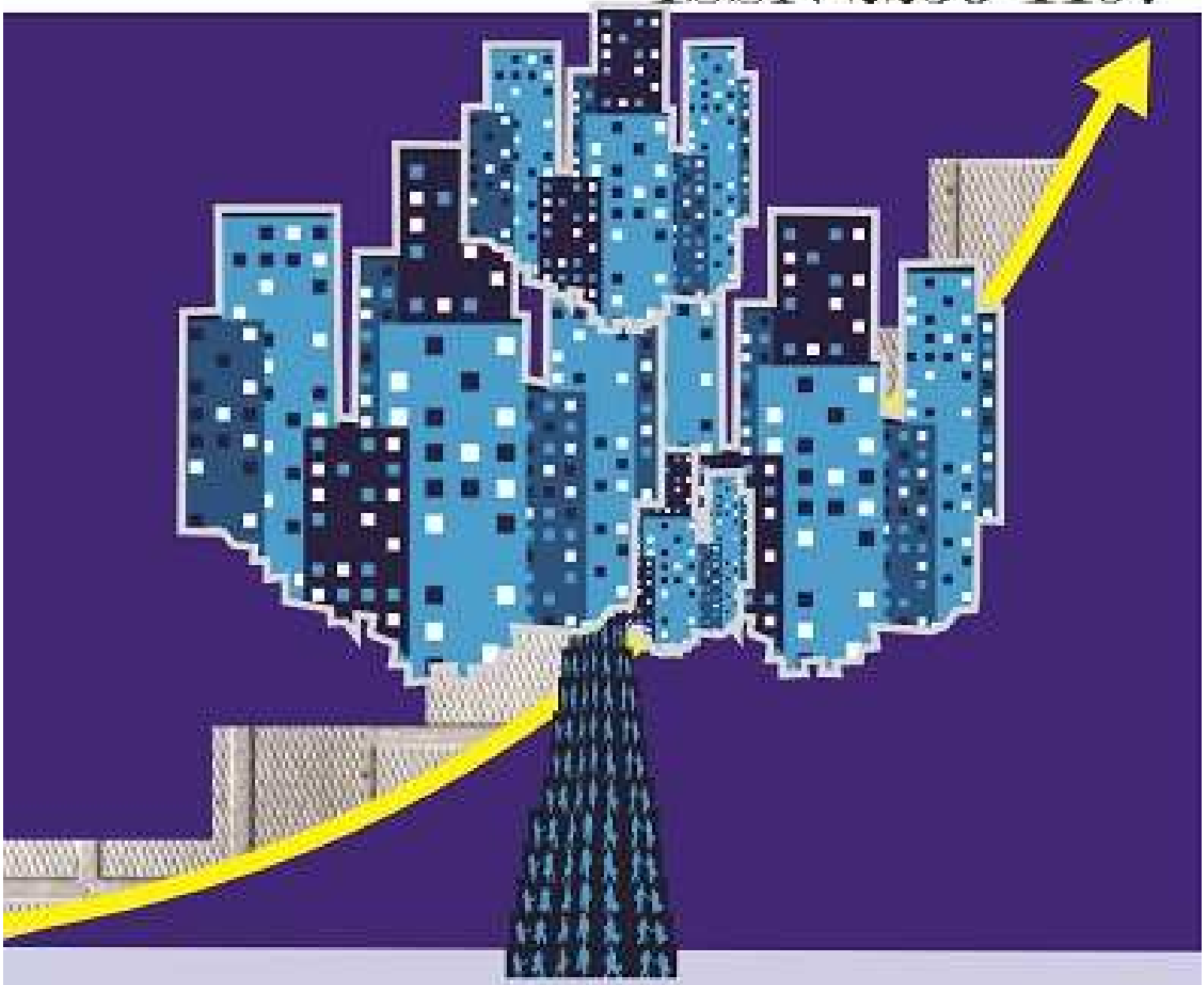
RAUEG

Revista de Administração da UEG

ISSN 2236-1197



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

V. 7, N. 2 | maio/ago. 2016

Universidade Estadual de Goiás

Reitor: Haroldo Reimer
Vice-Reitora: Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes
Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação: Ivano Alessandro Devilla
Coordenação de Projetos e Publicações: Elisabete Tomomi Kowata
Diretora do Campus Santa Helena: Nilcyneia Domingos Silva de Queiroz
Diretor do Campus Anápolis de Ciências Socioeconômicas e Humanas: Marcelo Jose Moreira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Revista de Administração da UEG – v. 7, n. 2, 2016 – Aparecida de Goiânia: Universidade Estadual de Goiás, 2016.

Quadrimestral

Publicação dos Campi da Universidade Estadual de Goiás de Santa Helena e de Ciências Socioeconômicas e Humanas.

ISSN 2236 1197 *(on-line)*

1. Administração – Periódico.

A Revista de Administração da UEG está nos Indexadores:

DOAJ – Directory of Open Access Journals

A Revista de Administração da UEG está referenciada no Diretório

LATINDEX – Sistema Regional de Información em Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Comitê de Política Editorial

Ana Cláudia Machado Padilha, Ana Cristina Limongi França, Cecílio Elias Daher, Dorival Gomes Geraldine, Mauro Caetano de Souza, Odilon José de Oliveira Neto

Editora Chefe

Maria Aparecida de Souza Melo

Editora Assistente

Simone Pereira Silva Bastos

Conselho Editorial

Almir Martins Vieira
Universidade Metodista de São Paulo, Faculdade de Administração e Economia, São Bernardo do Campo, SP, Brasil

Ana Carolina Beltrão Peixoto
Universidade Estadual do Alagoas, Arapiraca, AL, Brasil

Ana Cláudia Machado Padilha
Universidade de Passo Fundo/Faculdade de Economia e Administração - UPF, Passo Fundo, RS, Brasil

Ana Cristina Limongi França
Universidade de São Paulo / Faculdade de Economia e Administração – FEA-USP - São Paulo, SP, Brasil

Ana Emília Soares Ribeiro
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Ana Paula Matias
Faculdade Capivari, Capivari de Baixo, SC, Brasil

André Luiz Barbosa da Silva
Centro Universitário São Camilo, Campus Ipiranga, São Paulo, SP, Brasil

Angela Christina Lucas
Fundação Instituto de Administração – FIA, São Paulo, SP

Antonio Marcos de Queiroz
Universidade Federal de Goiás/Faculdade de Administração, Contábeis e Economia – FACE, Goiânia, GO, Brasil

Carlos Rosano-Peña
Universidade de Brasília – UNB, Brasília, DF, Brasil

Carlos William de Carvalho
Universidade Estadual de Goiás – UEG, Anápolis, GO, Brasil

Cecílio Elias Daher
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Christiane Bischof dos Santos
Centro Universitário Franciscano do Paraná, Curitiba, PR, Brasil

Cristhyan Martins Castro Milazzo
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Dante Marciano Girardi
Universidade F. Santa Catarina/Departamento de Administração - UFSC, Florianópolis, SC, Brasil

Denise Carvalho Tatim
Universidade de Passo Fundo, Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, Passo Fundo, RS, Brasil

Dorival Gomes Geraldine
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Edmar Aparecido de Barra e Lopes
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Goiânia, GO, Brasil
Universidade Federal de Goiás - UFG, Goiânia, GO, Brasil

Ednilto Pereira Tavares Junior
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Jaraguá, GO, Brasil

Eduardo Braz Pereira Gomes
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Eliseu Vieira Machado Junior
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Evandro Luiz Lopes
Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, SP, Brasil

Fernando Antônio Bataghin
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS, Campo Grande, MS, Brasil

Francisco Antonio Coelho Junior
Universidade de Brasília/Faculdade de Economia, Administração e Contábeis – UNB, Brasília, DF, Brasil

Fabiana Custódio e Silva
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Francisco José Batista
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Frederico Augusto Tavares Junior
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Gabriel Couto Matense
Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, SP, Brasil

Gabriel Rodrigo Gomes Pessanha
Universidade Federal de Lavras, Lavras, MG, Brasil

Gemal Chaebo
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/Campus Nova Andradina, Nova Andradina, MS, Brasil

Gabriel Pessanha
Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL, Varginha, MG, Brasil

Gustavo Henrique Silva de Souza
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, Teófilo Otoni, MG, Brasil

João Leandro Cássio Oliveira
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, Almenara, MG, Brasil

Jose Alberto Carvalho dos Santos Claro
Universidade Metodista de São Paulo – UMESP, São Paulo, SP, Brasil

Júlio Adriano Ferreira dos Reis
Pontifícia Universidade Católica do Paraná e Unuchapecó, PR, Brasil

Jussara Goulart da Silva
Universidade Federal de Uberlândia/Faculdade de Ciências Integradas do Pontal – FACIP, Ituiutaba, MG, Brasil

Leandro Rivelli Teixeira Nogueira
Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL, Varginha, MG, Brasil

Leonardo Caixeta de Castro Maia
Universidade F. de Uberlândia/Faculdade de Gestão e Negócios – UFU, Uberlândia, MG, Brasil

Luiz Fernando Macedo Bessa
Universidade de Brasília, DF, Brasil

Luis Gustavo do Lago Quinteiro
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Luís Moretto Neto
Universidade F. Santa Catarina/Departamento de Administração - UFSC, Florianópolis, SC, Brasil

Marcela Avelina Bataghin Costa
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/Campus Nova Andradina, Nova Andradina, MS, Brasil

Marcos Inácio Severo de Almeida
Universidade Federal de Goiás/Faculdade de Administração, Contábeis e Economia – FACE/UFG, Goiânia, GO, Brasil

Maria Aparecida Curi
Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL, Varginha, MG, Brasil

Mário César Gomes de Castro
Universidade Estadual de Goiás, Anápolis, GO, Brasil

Mauro Caetano de Souza
Universidade Federal de Goiás/Faculdade de Administração, Contábeis e Economia – FACE/UFG, Goiânia, GO, Brasil

Mayra Caiado Paranhos
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Murilo Sérgio Vieira Silva
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Nara Medianeira Stefano
Universidade Federal de Santa Catarina/Centro Tecnológico – UFSC, Florianópolis, SC, Brasil

Nasser Cecílio Daher,
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Nilton Marques de Oliveira
Universidade Federal do Tocantins, Palmas, TO, Brasil

Odilon José de Oliveira Neto
Universidade Federal de Uberlândia/Faculdade de Ciências Integradas do Pontal – FACIP, Ituiutaba, MG, Brasil

Paolo Edoardo Coti-Zelati
Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, SP, Brasil
Peterson Elizandro Gandolfi
Universidade Federal de Uberlândia/Faculdade de Ciências Integradas do Pontal – FACIP, Ituiutaba, MG, Brasil

Rafael Martins Noriller
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, MS, Brasil

Rejane Alexandrina Prado
Universidade Federal de Uberlândia/Faculdade de Ciências Integradas do Pontal – FACIP, Ituiutaba, MG, Brasil

Ricardo Limongi França Coelho
Universidade Federal de Goiás/Faculdade de Administração, Contábeis e Economia – FACE/UFG, Goiânia, GO, Brasil

Rosane Castilho
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Simone Machado Moretto Cesconetto
Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), Portugal

Sueli Menelau de Novais
Universidade Federal de Pernambuco, Campus do Agreste, Caruaru, PE, Brasil

Vicente da Rocha Soares Ferreira
Universidade Federal de Goiás/Faculdade de Administração, Contábeis e Economia – FACE/UFG, Goiânia, GO, Brasil

Vinícius Silva Pereira
Universidade F. de Uberlândia/Faculdade de Gestão e Negócios – UFU, Uberlândia, MG, Brasil

Equipe Assistente

Águeda Aparecida da Cruz Borges
Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, MT, Brasil

Cleiton Ribeiro e Oliveira
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Eleone Ferraz de Assis
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Elizete Beatriz Azambuja
Universidade Estadual de Goiás - UEG, São Luiz dos Montes Belos, GO, Brasil

Lúcia de Fátima Pelet
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Anápolis, GO, Brasil

Lucimar Luisa Ferreira
Faculdade Nossa Senhora Aparecida – FANAP, Aparecida de Goiânia, GO, Brasil

Miliane Cardoso Moreira Vieira
Universidade Federal do Tocantins - UFT, Araguaína, TO, Brasil

Míriam Pereira Gautério Bizzotto
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Caldas Novas, GO, Brasil

Vera Lúcia Dias dos Santos Augusto
Universidade Estadual de Goiás - UEG, Caldas Novas, GO, Brasil

Editora
Universidade Estadual de Goiás

Arte/Editoração Eletrônica
Elisabete Tomomi Kowata

Bolsistas

Suelenita dos Santos Guimarães
Graduanda do Curso de Pedagogia, Bolsa Permanência, Campus Anápolis de Ciências Socioeconômicas e Humanas

Diego Henrique Caldeira Gome
Graduando do Curso de Administração, Bolsa Permanência, Campus de Ciências Socioeconômicas e Humanas

Ápio Costa
Graduando do Curso de Letras, Bolsa Permanência, Campus Anápolis de Ciências Socioeconômicas e Humanas

Rosemeire Lopes Pereira
Graduanda do Curso de Administração, Bolsa Institucional, Campus Anápolis de Ciências Socioeconômicas e Humanas

Central de Relacionamento

Campus Anápolis de Ciências Socioeconômicas e Humanas: Avenida Juscelino Kubitschek, 146, Bairro Jundiaí, Anápolis, Goiás – CEP 75110-390.
Campus Santa Helena: Rua Via Protestato Joaquim Bueno, Nº 945, B. Perímetro Urbano, Santa Helena de Goiás, Goiás – CEP 75920-000.

Os direitos de publicação desta revista são da Universidade Estadual de Goiás.
Os textos publicados nesta revista são de inteira responsabilidade de seus autores.
É permitido citar parte de artigos sem autorização prévia desde que seja identificada a fonte.
A reprodução total de artigos é proibida.

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UEG
V.7, N.2, maio/ago. 2016, ISSN 2236 1197 *(on-line)*
www.revista.ueg.br/index.php/revista_administracao

SUMÁRIO

Páginas Iniciais **1-9**

Prontidão para tecnologia de pequenos e médios empresários **10-30**
Michelle Cristina Ferreira
Gilberto Venancio Luiz

O sistema de franchise: estudo multicaso em empresas franqueadas do setor de alimentos **31-46**
Kátia Cybelle de Andrade Lopes
Maria Elena Leon Olave
Cássio Roberto Conceição de Menezes

Gestão de risco na cadeia de suprimentos com abrangência na literatura **47-62**
Franco Kaolu Takakura
Mauro Vivaldini
Valéira Ruedas Elias Spers

A importância do relacionamento com o cliente: uma análise situacional em panificadora da cidade de Mossoró - RN **63-75**
Tavone Leite da Costa
Napie Galve Araújo Silva

A teoria institucional e o processo de institucionalização de práticas contábeis: estudo de caso em empresa comercial de pequeno porte **76-94**
Marcio Roberto Piccoli
Manoela de Fátima Medeiros
Ardinete Rover

Influência da geração "Z" na relação de consumo **95-113**
Marinzagela Gomes de Morais
João Cordeiro de Andrade Neto
Adimilson Alves Souza

Os principais trabalhos sobre CAPM condicional no web of Science: uma análise de citações e cocitações entre 2000-2014 **114-128**
Ricardo Batista Cândido
Elmo Tambosi Filho
Márcio Shoiti Kuniyoshi

Balanço perguntado e balanço contábil: um estudo em micro e pequenas empresas do Estado de Goiás **129-139**
Ludimila Lopes da Silva
Daniela Tomáz de Araújo
Ednilto Pereira Tavares Júnior
Kadny Jordany Villela de Macêdo