

12ª Edição 2025 | 05 e 06 de setembro
São Luís, Maranhão (Região Nordeste)

O IMPACTO DO WHATSAPP COMO SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM MICROEMPRESAS DE IMPERATRIZ - MA

Carlos Victor Dutra PEREIRA ¹.
Lana Silva ALMEIDA ².
(Orientador) Ivo Almeida COSTA (Mestre)³.
(Orientadora) Iracema Rocha da SILVA ⁴.

RESUMO SIMPLES

A presente pesquisa partiu da necessidade de compreender como o WhatsApp tem sido utilizado como ferramenta de apoio à gestão em microempresas da cidade de Imperatriz-MA. Observa-se que, embora tenha sido desenvolvido inicialmente para fins pessoais, o aplicativo vem sendo cada vez mais adotado de forma estratégica por pequenos empreendedores, principalmente para comunicação com clientes, organização de pedidos e acompanhamento de vendas. Com o avanço da digitalização, até mesmo negócios de menor porte passaram a integrar soluções acessíveis à sua realidade, sendo o WhatsApp uma das ferramentas mais utilizadas nesse processo. O objetivo central deste trabalho foi analisar os impactos do uso do WhatsApp na rotina dessas microempresas, especialmente quando o aplicativo passa a cumprir funções similares às de um sistema de informação, mesmo de forma informal. Além disso, buscou-se identificar os benefícios percebidos pelos empresários locais, as limitações enfrentadas no dia a dia e o grau de dependência que se cria em torno do uso do aplicativo como principal canal de gestão da informação. Para alcançar esses objetivos, foi realizada uma pesquisa por meio da aplicação presencial de questionários objetivos a 15 microempreendedores de diferentes segmentos comerciais da cidade. As questões abordaram aspectos como frequência de uso do WhatsApp, volume de vendas realizadas através do aplicativo, dificuldades encontradas, formas de organização das informações e percepção de utilidade. Os resultados indicaram que o WhatsApp está amplamente presente nas práticas comerciais cotidianas dos entrevistados, sendo valorizado pela sua praticidade, baixo custo e facilidade de acesso. No entanto, também foi identificado que seu uso ainda é limitado em termos de controle, segurança da informação e sistematização de processos. Em muitos casos, o aplicativo funciona mais como um apoio do que como um sistema completo de gestão. Apesar de suas limitações técnicas, o WhatsApp tem se consolidado como um recurso funcional e relevante na rotina dos pequenos negócios de Imperatriz, atuando como uma alternativa viável frente à ausência de sistemas formais estruturados.

Palavras-chave: WhatsApp corporativo. Sistemas de informação. Gestão empresarial.

¹ Acadêmico do Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão- UEMASUL (carlosvictorrdrx@gmail.com).

² Acadêmica do Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão- UEMASUL (lana.almeida@uemasul.edu.br).

³ Professor Mestre da Universidade Estadual Da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL. (ivo.costa@uemasul.edu.br).

⁴ Professora Adjunta da Universidade Estadual Da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL. (iracemarocha@uemasul.edu.br).

REFERÊNCIAS

FARIA JÚNIOR, Marcelo Aparecido de; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. O WhatsApp e a Plataformização no Brasil: uma descrição densa dos agentes articulados nas práticas de controle mediadas pela plataforma. **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 46, p. e2023136, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1809-58442023136pt>>. Acesso em: 15 jul. 2025.

FERNANDES, Ingrid Biavatti. WhatsApp na comunicação: a percepção dos trabalhadores de empresas privadas nas rotinas de trabalho. **Revista de Administração e Comunicação**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 45-60, 2021. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/223819>>. Acesso em: 12 jun. 2025.

GODOY, Cristiane Maria Tonetto; NEVES, Caroline Vieira; OLIVEIRA, Paulo Henrique de; CAMPOS, José Ricardo da Rocha. Comunicação e inclusão digital no meio rural: utilização de aplicativo do WhatsApp como meio de comunicação e de gestão de negócios. **Desenvolvimento em Questão**, Ijuí, v. 20, n. 58, p. e11610, 2022. Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/11610>>. Acesso em: 15 jul. 2025.

KRAUS, Lalita; MEIRA, Alan; BARBOSA, Matheus. O poder técnico-informacional do WhatsApp em tempos de covid-19. **Comunicação & Inovação**, São Caetano do Sul, v. 23, n. 51, p. 102-118, 2022. Disponível em: <https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/8299>. Acesso em: 15 jul. 2025.

MACEDO, Valeria; DANTAS, Daniele Cristina; GUEDES, Rodrigo Duarte; CAVALCANTI, Marcos do Couto Bezerra. O uso do aplicativo WhatsApp nas práticas de gestão do conhecimento: o caso de uma comunidade virtual informal de profissionais

12ª Edição 2025 | 05 e 06 de setembro
São Luís, Maranhão (Região Nordeste)

na área de tecnologia. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 8, n. Esp., p. 135–150, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/42241>>. Acesso em: 15 jul. 2025.