

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
SERTÃO PERNAMBUCANO – *CAMPUS FLORESTA***

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ALTAIR ANTONIO DE SÁ ASSIS

**A UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NAS MICRO
E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE FLORESTA – PE**

Floresta, julho de 2015

ALTAIR ANTONIO DE SÁ ASSIS

**A UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NAS MICRO
E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE FLORESTA – PE**

Monografia apresentada ao Curso de Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – *Campus Floresta*, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo, orientado pela Prof. Esp. Talita de Souza Massena.

Floresta, julho de 2015

As76u Assis, Altair Antonio de Sá

A utilização das tecnologias da informação nas micro e pequenas empresas do município de Floresta-PE./ , Altair Antonio de Sá Assis. - 2015

51f. il.

Monografia (Tecnólogo em Gestão de Tecnologia) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta. Floresta, 2015.

Orientação: Profª Esp. Talita de Souza Massena

1. Competitividade 2. Desempenho Organizacional. 3. MPE, Percepção, TI. I. Título.

CDD: 658

A UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE FLORESTA – PE

ALTAIR ANTONIO DE SÁ ASSIS

Monografia defendida e aprovada, em 30/07/2015, pela banca examinadora:

Talita de Souza Massena

Professora Especialista Talita de Souza Massena

Orientadora

Lyrane Teixeira de Brito Bezerra

Professora Graduada Lyrane Teixeira de Brito Bezerra

Professora do curso de Gestão da Tecnologia da Informação

Elis Magalhães Santos de Freitas

Professora Graduada Elis Magalhães Santos de Freitas

Professora do curso de Gestão da Tecnologia da Informação

Dedico este trabalho aos meus pais e à minha noiva, por todo incentivo, cuidado, amor e compreensão em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente Àquele que criou todas as coisas, que é Pai e que nos conhece melhor do que nós mesmos: Deus, obrigado por tudo!

Aos meus pais, Antônio Joaquim de Assis Filho e Maria Margarida de Sá Assis, por todo esforço em prol da nossa família, principalmente por sempre priorizarem nossos estudos. Espero que estejam orgulhosos de mim. Amo vocês!

À minha família, de modo especial as minhas irmãs Marisa Cristina de Sá Assis e Méry Cristina de Sá Assis, pelo incentivo.

À minha noiva, Gabriella Dayanne Novaes de Sá, por se fazer tão presente, por me apoiar e me ajudar em todas as minhas escolhas, por fazer tudo com muito carinho e amor. Te amo!

À minha professora e orientadora, Talita de Souza Massena, pelos conhecimentos, paciência e apoio dados no decorrer da realização deste trabalho.

Aos demais professores, por todos os conhecimentos e incentivo transmitidos.

Aos meus colegas e amigos, pelos quais aprendi a nutrir um grande carinho nesses anos de convivência, cuja amizade quero levar por toda a vida.

Ao Instituto, pela oportunidade de realizar um sonho.

"Quem deseja ver o arco-íris, precisa aprender a gostar da chuva (O Aleph)"

Paulo Coelho

RESUMO

O cenário empresarial mundial da atualidade traz características fortes e próprias como a competitividade, a alta exigência da clientela, a excelência da produtividade e o uso da tecnologia da informação para aprimorar processos internos e externos, tendo papel decisivo na tomada estratégica de decisões e na qualificação organizacional. Dada a importância do uso da TI para a evolução das relações empresariais com a comunidade no município de Floresta – PE, este estudo analisou a percepção dos gestores de micro e pequenas empresas sobre o uso da TI e o grau de satisfação gerado pela produtividade nas atividades internas dessas empresas, relacionado também ao desempenho organizacional e à satisfação com a tecnologia adotada, considerando-se a sustentabilidade e a competitividade de mercado. Essa abordagem parte do pressuposto de que o uso eficiente da TI precisa ser observado para melhorias significativas nos processos de gestão, possibilitando às empresas definirem melhores estratégias de negócios. Para estudar esse fenômeno, metodologicamente adotou-se o Estudo de Múltiplos Casos contemplando o setor comercial das micro e pequenas empresas de Floresta. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória, com base quantitativa. Foram analisados os recursos de TI empregados (importância, investimentos e utilização de equipamentos) e de que forma eles impactam no desempenho organizacional (satisfação da diretoria e satisfação dos usuários). O questionário foi aplicado a dez empresas do setor comercial. O resultado apresentado revelou que ainda há grande lacuna entre a percepção do gestor na importância, investimento e uso correto da TI e das satisfações adquiridas no decorrer das atividades desempenhadas.

Palavras-chave: Competitividade, desempenho organizacional, MPE, percepção, TI.

RESÚMEN

El escenario empresarial mundial en la actualidad presenta características fuertes y propias como la competitividad, la alta exigencia de la clientela, la excelencia de la productividad y el uso de la tecnología de la información para mejorar procesos internos y externos, manteniendo como rol decisivo en la toma estratégica de decisiones y en la calificación organizacional. Dada la importancia del uso de la TI para la evolución de las relaciones empresariales con la comunidad en el municipio de Floresta – PE, este estudio analiza la percepción de los gestores de micro y pequeñas empresas sobre el uso de la TI y el grado de satisfacción generado por la productividad en las actividades internas en esas empresas, relacionado también al desempeño organizacional y a la satisfacción con la tecnología adoptada, considerando la sustentabilidad y la competitividad de mercado. Este abordaje parte del presupuesto de que el uso eficiente de la TI necesita observación para que se perfeccione significativamente los procesos de gestión, y posibilite a las empresas que definan estrategias más apuradas de negocios. Para estudiar el fenómeno, metodológicamente se adopta el Estudio de Caso contemplando el sector comercial de las micros y pequeñas empresas de Floresta. Para tanto, se realiza una pesquisa descriptiva y exploratoria, con base cuantitativa. Se analizan los recursos de TI empleados (importancia, investimentos y utilización de equipamientos) y de qué manera ellos impactan en el desempeño organizacional (satisfacción de la dirección y satisfacción de los usuarios). El cuestionario fue aplicado en diez empresas del sector comercial. El resultado presentado revela que todavía hay un gran hueco entre la percepción del gestor en la importancia, investimento y el uso correcto de la TI y de las satisfacciones adquiridas en el transcurrir de las actividades desempeñadas.

Palabras-clave: Competitividad, desempeño organizacional, MPE, percepción, TI.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Empresas com departamento de TI	31
Gráfico 2 – Importância da informática para a empresa	31
Gráfico 3 – Dependência da empresa em relação à informática	32
Gráfico 4 – Importância da informação para as tomadas de decisões	33
Gráfico 5 – Investimentos em informática	33
Gráfico 6 – Eficiência da tecnologia nas atividades internas da empresa	34
Gráfico 7 – Grau de satisfação da diretoria	35
Gráfico 8 – Grau de satisfação dos usuários	35
Gráfico 9 – Contribuição da informática	36
Gráfico 9.1 – Porcentagem de aumento de produtividade	36
Gráfico 10 – Média de lucratividade mensurada com o uso da tecnologia	37
Gráfico 11 – Investimento em treinamento de funcionários	38
Gráfico 12 – Investimento em relação a renda líquida para capacitação dos funcionários	38
Gráfico 13 – Utilização dos equipamentos	39
Gráfico 14 – Áreas que a tecnologia abrange na empresa	39
Gráfico 15 – Tecnologia de rede utilizada	40

Gráfico 16 – Interesse em compartilhar software	41
Gráfico 17 – Uso da tecnologia para transmissão de informações	41
Gráfico 18 – Contribuição da tecnologia para informações para o cliente	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Evolução da informática ao longo do tempo nas organizações	
.....	22

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MPEs – Micro e Pequenas Empresas

SI – Sistema de Informação

SPED – Sistema Público de Escrituração Digital

TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 Justificativa	15
1.2 Definição do Problema	16
1.3 Objetivo Geral	17
<i>1.3.1 Objetivos Específicos</i>	<i>17</i>
1.4 Hipótese	18
1.5 Organização do Trabalho	18
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 As Micro e Pequenas Empresas	19
2.1.1 Gestão	21
2.1.2 Empreendedorismo	22
2.2 - A TI nas Empresas	24
3. METODOLOGIA	28
3.1 Objeto de Estudo	28
3.2 Universo de Pesquisa	29
3.3 Método de Análise	29
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
4.1. Dados da Pesquisa	30
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
5.1 Proposta para trabalhos futuros	44
6. REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES	47

1. INTRODUÇÃO

Tendo em vista o fato de vivermos numa sociedade baseada na informação e no conhecimento, que constantemente sofre mudanças e transformações, atualmente, a grande preocupação dos administradores é a preservação da capacidade competitiva de suas empresas no mercado de trabalho, assim como deter o controle de informações que favorecem o seu ramo (MORAES, 2007).

Dessa forma, as empresas objetivam cada dia mais a busca e o aprimoramento dessas informações, pois sem elas é impossível modernizar-se e adequar-se ao cenário do crescente avanço tecnológico e da globalização. Segundo Moraes (2007), a tecnologia tornou-se uma grande aliada no processo de diferenciação de mercado, além de auxiliar as empresas a destacarem-se frente à concorrência. Contudo a tecnologia deve ser bem empregada e as informações bem compreendidas, evitando gerar um clima de incerteza nas tomadas de decisões e sem comprometer a estrutura organizacional e o comportamento das empresa. Por isso, é de fundamental importância que os profissionais saibam manuseá-la, pois a tecnologia pode ser uma ferramenta muito eficaz no mundo dos negócios.

Entende-se que quando as ferramentas de gestão de negócios são atrelados à tecnologia da informação (TI) podem fornecer contribuições significativas para as tomadas de decisões dos integrantes do nível estratégico das empresas.

As empresas precisam ter o entendimento e o controle de suas informações e ao transformá-las em conhecimento, possam, assim, ser utilizadas como base para os negócios, viabilizando maior agilidade nas tomadas de decisões e adequações quando necessárias (MORAES, 2007).

Na prática, os aplicativos, internet e sistemas de informação são ferramentas que disponibilizam acesso, tratamento, geração e armazenamento de dados e informações para a empresa toda, tratando os dados com qualidade para que se tornem informações úteis. Segundo O' Brien, os sistemas de informação apresentam três papéis fundamentais: suporte aos processos de negócios, suporte à tomada de decisão e suporte à vantagem competitiva.

Esses sistemas são vitais para uma micro ou pequena empresa, pois permitem realizar o tratamento das informações e trabalhar na criação de uma cultura de

conhecimento e inovação para manter a competitividade de mercado. Dessa forma, criam-se condições para aproveitar as oportunidades que possam surgir (ALBERTIN, 2010). Atualmente, existem outros fatores que contribuem para que uma MPE se destaque entre as demais, comprovando a qualidade de seus produtos e serviços, como pregões eletrônicos e licitações, por exemplo.

O sucesso empresarial, portanto, depende fundamentalmente da capacidade de perceber, organizar e administrar as informações da empresa, utilizando bem as ferramentas e recursos que a TI tem a oferecer.

1.1 Justificativa

Após realizar entrevistas com empresários de micro e pequenas empresas da cidade de Floresta – PE, observou-se que a tecnologia da informação parece não ter relação com a eficiência e a eficácia organizacional. Mas pesquisas apontam que, embora timidamente, a TI já faz parte do dia a dia das MPEs. Pesquisas do SEBRAE (2010), por exemplo, revelam que cerca de 60% das MPEs investem em recursos de TI.

Há pesquisadores que apontam a relação permanente entre tecnologia da informação, indivíduos e organização, preocupando-se com a forma que a TI é introduzida com sucesso nas empresas. Outros focam na construção de sistemas de informação, que sejam eficientes, eficazes e que também aumentem a satisfação dos usuários. Há também, aqueles que se concentram nas mudanças de poder geradas pela dependência tecnológica (ALBERTIN, 2010).

Muitos empresários utilizam as tecnologias da informação sem associá-las ao desempenho da empresa, apenas como uma ferramenta que facilita o trabalho e não como um diferencial para a atividade competitiva, além disso, devido à falta de sistemas adequados ou à falta de percepção dos gestores ao investir em recursos computacionais, que percebe-se a preocupação com o entrosamento entre a TI e os mais diversos segmentos pessoais e organizacionais advém de longa data.

Apesar de ser uma preocupação de longa data, o estudo de como as empresas usam a tecnologia da informação permanecem atual e relevante, até porque a maioria

das empresas o faz sem uma visão clara da importância que a TI tem para o negócio, limitando-se a afirmar que ela é necessária. As empresas ainda veem a TI como um custo e não como um investimento que proporciona melhorias de qualidade, serviços e agilidade de informações imprescindíveis para a estratégia competitiva.

A Tecnologia da Informação pode ser um facilitador de mudanças organizacionais que auxiliam na produtividade, a partir de estudos elaborados com a finalidade de adequar a tecnologia ideal ao porte da empresa, uma vez que aquela já existe e está disponível. Contudo, o mais importante é saber investir o suficiente para extrair o máximo de informação e conhecimento, sem perder de vista os objetivos da empresa (BELTRAME e MAÇADA, 2009).

E como isso tem sido feito nas micro e pequenas empresas de Floresta – PE? Para responder a esta pergunta, justifica-se analisar qual o grau de importância que os gestores dessas MPEs atribuem a TI no setor comercial.

1.2 Definição do Problema

Partindo da importância da Tecnologia da Informação na condução dos negócios nas micro e pequenas empresas do setor comercial, o problema que se apresenta é determinar esse grau de importância diante da escassez de dados sobre MPEs no Brasil.

O cenário contemporâneo exige que as empresas sejam eficientes ao fazerem uso de seus recursos para se manterem competitivos e sustentáveis. O foco no uso desses recursos possibilita maior controle e acompanhamento da gestão da empresa tornando-a mais ágil ao responder as exigências do mercado. De acordo com Hammel (2000), as organizações precisam de instrumentos que meçam o impacto da TI e que avaliem a eficiência dos investimentos em TI – essa avaliação de eficiência tem sido uma preocupação para várias organizações, sejam de cunho privado ou público.

Sabe-se que investimento (o quanto, onde e quando) faz parte da decisão estratégica, prerrogativa de alta administração que no caso das MPEs, é constituída, na grande maioria, pelo proprietário do negócio (HAMMEL, 2000). Porém, é o usuário

final que define o grau de utilização e satisfação com os resultados obtidos dessa aplicação.

Daí, surgem alguns questionamentos:

- Como os gestores das MPEs percebem a importância da TI para o seu negócio?
- A percepção do gestor no uso da TI é determinante para melhoria e crescimento do seu negócio?
- Quais critérios mais indicados para medir o impacto da TI no negócio?

1.3 Objetivo Geral

Na busca por respostas às questões levantadas anteriormente (tópico 1.2), esta pesquisa tem como objetivo geral determinar o grau de importância, através do nível de investimentos e utilização que é atribuído a TI nas micro e pequenas empresas da cidade de Floresta – PE, abordando o setor comercial.

1.3.1 Objetivos Específicos

Este trabalho apresenta dados sobre as MPEs da cidade de Floresta – PE com a proposta de enriquecer a literatura sobre o tema, e tem como objetivos específicos:

- Verificar os elementos que compõem a área de TI;
- Mensurar a percepção do gestor sobre a TI nas atividades internas da empresa;
- Avaliar o grau de conversão dos recursos de TI disponibilizados em resultados.

1.4 Hipótese

Considerando que os dados de entrada estão diretamente ligados à percepção e o uso da TI, e os dados de saída estão ligados à satisfação e eficiência (tanto da direção como dos usuários), tem-se a seguinte hipótese:

- As MPEs cujos gestores percebem com maior nitidez a importância da TI são as mais eficientes.

A partir daí, torna-se possível analisar o grau de importância da Tecnologia da Informação buscando subsídios para políticas de fortalecimento das MPEs, que se encontram vulneráveis no cenário competitivo atual.

1.5 Organização do Trabalho

Este trabalho está organizado em cinco capítulos.

No Capítulo 1, é apresentado o tema, a justificativa, a definição do problema, os objetivos e a hipótese para realização da pesquisa.

O Capítulo 2, contempla o referencial teórico, em que são abordados elementos que possibilitam o suporte conceitual necessário para a elaboração do trabalho. Neste capítulo, são definidos conceitos sobre o uso da TI nas empresas, e as micro e pequenas empresas.

No Capítulo 3, são descritas a metodologia, definição e operacionalização de conceitos, a descrição e a forma de coleta de variáveis e análise de dados na fase quantitativa.

A tabulação dos dados obtidos por questionários aplicados no trabalho de campo e a apresentação dos resultados da pesquisa encontram-se no Capítulo 4.

No Capítulo 5, é apresentada a conclusão, procurando responder às questões da pesquisa, salientando as limitações encontradas, bem como fornecendo informações e sugestões que contribuirão para trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O setor empresarial atual traz em seu perfil a agilidade e a velocidade do Século chamado “da Informação”. Os valores e as buscas, na sociedade como um todo, são voláteis e transitam entre interesses comuns e individuais com uma facilidade assustadora. Ao mesmo tempo em que se deseja um tratamento igualitário, homogêneo, também se valoriza a personalização no atendimento aos anseios do cliente. O tempo é visto como curinga e a concentração de informações pode vir a ser um grande aliado quando se deseja impressionar pela personalização do serviço prestado, assim como a automatização dos processos empresariais internos, visando um melhor atendimento e desenvolvimento das tarefas organizacionais (ALBERTIN, 2010).

Nesse contexto, busca-se – mesmo em uma microempresa – um “quê” de modernidade, a expressão da capacidade empresarial de manter-se equilibrada com as tendências de mercado, com o que há de “novo” no setor, para que se tenha a satisfação de estar incluído no bojo da unanimidade. Aí entram em cena as tecnologias da informação e a gestão de TI, para dar conta de todas as novas necessidades que a contemporaneidade dita.

2.1 As Micro e Pequenas Empresas

Não é difícil, na atualidade, vê-se um crescente aumento de micro e pequenas empresas, talvez pela capacidade econômica mais benévola, talvez pela verificação da necessidade de empresas voltadas a setores e/ou necessidades locais, regionais ou grupais ainda não atendidas a contento.

Na base de uma sociedade democrática, que permite que a economia se dilua para milhares de empreendimentos, estão as MPEs (micro e pequenas empresas), formando um sistema produtivo e eficiente no mundo inteiro. Em países desenvolvidos, as pequenas empresas, geridas por empreendedores, são a força vital da economia, um dos principais pilares para a sustentação do mercado. No caso de países de terceiro mundo, há ainda um considerável caminho a ser percorrido, mas estas configuram-se como a concretização de necessidades sentidas e analisadas,

embutida do desejo de satisfazê-las. No Brasil, o universo de MPEs representa 95% do total de estabelecimentos industriais, 98% dos comerciais, e 99% dos estabelecimentos do setor de serviços (SEBRAE, 2010). Cabe, portanto, a esse segmento um importante papel social e econômico, como polo de criação e distribuição de riqueza, decisivo na geração de empregos e no desenvolvimento da economia.

O Estatuto da Micro e Pequena Empresa (Lei nº 9.841, de 5 de outubro de 1999) considera microempresa aquela com faturamento bruto anual de até R\$ 433.755,14 e pequena com faturamento bruto anual de até R\$ 2.133.222,00 (SEBRAE, 2010).

Ainda segundo a pesquisa sobre as Micro e Pequenas Empresas Comerciais e de Serviços no Brasil em 2001,

são características gerais das Micro e Pequenas Empresas a baixa intensidade de capital, as altas taxas de natalidade e de mortalidade, forte presença de proprietários, sócios e membros da família como mão de obra ocupada nos negócios, poder decisório centralizado, estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física e jurídica, registros contábeis pouco adequados, contratação direta de mão de obra, utilização de mão de obra não qualificada ou pouco qualificada, baixo investimento em inovação tecnológica, maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro, e relação de complementaridade e subordinação com as empresas de grande porte (IBGE, 2003).

Tais características dão suporte a falhas que, muitas vezes, incorrem na morte prematura da MPE, sem que o gestor tenha realmente a consciência do porquê do óbito, se a intenção estava bem planejada.

As MPEs são elos importantes na cadeia produtiva que buscam competitividade, e devem ser vistas como parceiras eficientes e eficazes no processo produtivo. Ressalta-se a capacidade de desenvolver produtos e serviços de forma ágil, flexível, com baixo custo e qualidade, disponibilizando-os com eficiência aos clientes, devido à possibilidade de acompanhamento de seus proprietários, que agem diretamente na linha de produção. Outro fator a ser considerado nessas

empresas é a fragmentação dos produtos, facilitando a venda em vários segmentos de mercado (MAÑAS, 2005).

O espírito empreendedor brasileiro gera essa cadeia de novos empreendedores, que muitas vezes, são obrigados a ingressar no desconhecido, ou até mesmo pelo prazer e vontade de administrar um negócio próprio, tirando dele o sustento de si e possibilitando que outros possam se sustentar.

A rotina do micro ou pequeno empresário está ligada às atividades selecionadas como contato com pessoas, encaminhamento de propostas, obtenção e aplicação de recursos, planejamento e controle da produção, das vendas, além de ter de encontrar tempo para pensar no futuro, e dedicar-se à família e ao lazer, sem descuidar da constante necessidade de atualização, que lhe impõe participar de reuniões, cursos, seminários, entre outras atividades (MAÑAS, 2005).

Assim, é inegável que se deve aplicar mais conhecimento empreendedor ao gestor das MPEs. Aprimorar conhecimentos. Aliar-se à tecnologia.

Grande parte de resultados positivos pode ser alcançada buscando-se, por exemplo, a atuação do SEBRAE em ações de capacitação, de orientação empresarial e de articulação junto aos formuladores de políticas públicas, a fim de criar um ambiente favorável ao fortalecimento e à consolidação dos pequenos negócios.

2.1.1 Gestão

Com origem latina, o termo gestão (*gestiō*) refere-se à ação e ao efeito de gerir ou de administrar: gerir consiste em realizar diligências que conduzem à realização de um negócio ou de um desejo qualquer; administrar, por outro lado, consiste em governar, dirigir, ordenar ou organizar (ZAMPAR, 2009).

Segundo Zampar (2009), gestão é sinônimo de administração, ou seja, ao falar de “Gestão de Empresas” é o mesmo que dizer Administração de Negócios, o mesmo se refere a Gestão de Marcas = Administração de Marcas e outros empregos da palavra gestão.

Gerir, assim como administrar, tem a ver com todo o controle e ações propostas relacionando um conjunto que pode envolver pessoas, empresa, produtos, serviços,

clientes. Gerir é conseguir controlar com eficiência, ou busca-se isso. A gestão, como tal, envolve todo um conjunto de trâmites que são levados a cabo para resolver um assunto ou concretizar um projeto.

De acordo com o conceito clássico inicialmente desenvolvido por Henry Fayol apud Nunes (2015), compete à gestão atuar, através de atividades de planeamento, organização, liderança e controle, de forma a atingir os objetivos organizacionais pré-determinados.

Existem vários tipos de gestão: a gestão social, por exemplo, consiste na construção de diversos espaços a pensar na interação social; a gestão de projetos, responsável pela organização e pela administração dos recursos de modo a realizar todo o trabalho necessário para um projeto, de acordo com o tempo e o orçamento definido; a gestão do conhecimento, trata-se de um conceito aplicado nas organizações, que se refere à transferência de conhecimentos e de experiências existentes entre os seus membros; a gestão ambiental é o conjunto de medidas dedicadas ao meio ambiente com base no desenvolvimento sustentável a fim de alcançar uma qualidade de vida adequada; a gestão empresarial, dividida em diversas áreas funcionais especializadas (gestão financeira, de produção, de recursos humanos, comercial), modelo de trabalho, orientado por uma política de valores, capaz de planejar, alocar e gerir recursos, ações, iniciativas, princípios, valores e estratégias, procurando viabilizar o alcance dos objetivos propostos por uma organização; entre outras (NUNES, 2015).

2.1.2 Empreendedorismo

O tema Empreendedorismo tem ocupado espaço cada vez maior nos meios literário, acadêmico, empresarial e jornalístico pela sua capital importância no contexto da economia brasileira atual.

Segundo Dornelas (DORNELAS, 2005, p.39), empreendedorismo é o envolvimento de pessoas e processos que, em conjunto, levam a transformação de ideias em oportunidades. E a perfeita implementação destas oportunidades leva à criação de negócios de sucesso.

Dolabela (1999) defende que o empreendedorismo é a modificação da realidade e a obtenção de autorrealização e o oferecimento de valores positivos para a sociedade. É um fenômeno social e cultural muito importante para a atividade econômica de um país, finaliza o autor. Já Barreto (1998) diz que o empreendedorismo é a habilidade de construir algo de pouco ou quase nada que tem a ver com um comportamento e não com um traço da personalidade.

A palavra empreendedor (*entrepreneur*) tem origem francesa e significa aquele que assume riscos e começa algo novo. (DORNELAS, 2005, p.29).

Na visão de Drucker (2002), ser empreendedor não significa apenas abrir um negócio, mas também criar algo novo e diferente, se produto, serviço ou tecnologia ou, ainda, mudar e transformar valores, seja, fornecendo produtos ou serviços de forma diferente como de forma renovada e única, uma reinvenção do já conhecido.

Empreendedor, no dicionário Aurélio, vem da junção de duas palavras: *empreender* + *dor*. Aquele que empreende é ativo, arrojado, cometedor, ou seja, comete dor no "outro" – naquele que não empreende. Essa definição reforça a máxima de que "quem não faz poeira, come poeira".

Fernando Dolabela diz que o empreendedor é "alguém que sonha o sonho acordado e busca transformar o seu sonho em realidade" (DOLABELA, 1999).

Os empreendedores de sucesso apresentam as seguintes características na visão de Dornelas (2005): são visionários; sabem tomar decisões; são indivíduos que fazem a diferença; sabem explorar ao máximo as oportunidades; são determinados e dinâmicos; são dedicados; são otimistas e apaixonados pelo que fazem; são independentes e constroem o próprio destino; ficam ricos; são líderes e formadores de equipes; são bem relacionados (*networking*); são organizados; planejam, planejam, planejam; possuem conhecimento; assumem riscos calculados; criam valor para a sociedade.

Dessa forma, é possível traçar o perfil ideal do empreendedor, que deve ser visionário, deve saber tomar decisões, possuir conhecimento técnico sobre o negócio, ser líder ativo e aceitar/calcular bem o risco. Finalizando, compreende-se que um bom

empreendedor é uma pessoa que tem sonhos, mas não se limita a tê-los. É aquela pessoa que realmente transforma seus sonhos em realidades.

2.2 - A TI nas Empresas

A Tecnologia da Informação (TI), segundo Rezende e Abreu (2000), veio para atender à complexidade e as necessidades empresariais. Complementando o dado anterior, segundo Rossetti e Morales (2007), a TI é gerada e explicitada pelo conhecimento das pessoas, tem sido empregada como instrumento para os mais diversos fins, sendo utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo, aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos, analisar mercados, tornando ágil e eficaz a interação entre eles, abrangendo clientes e competidores.

Tendo em vista o poder fornecido pelas ferramentas de TI, elas também são usadas na comunicação e na gestão empresarial, de modo a manter a competitividade entre as pessoas e organizações em seus respectivos mercados de atuação.

Estudos identificam impactos da TI e suas relações no desempenho das organizações. Segundo Laudon e Laudon (2007), entre todas as profissões relacionadas a negócios, a área de Sistemas de Informação (SI), que segundo O'Brien (2003), é formado por: dados; redes; *hardware*; *software* e pessoas, sendo esse último composto um dos mais dinâmicos e que sofre mudanças mais velozes, porque está diretamente ligado à rápida evolução das tecnologias da informação, as quais estão entre as ferramentas mais importantes para que a empresa atinja seus objetivos.

Ao longo do tempo, o papel que a informática ocupa nas organizações tem evoluído, conforme mostra a figura 1.

Nos anos 50, os SI produziam mudanças técnicas que afetavam poucas pessoas na organização; automatizava-se um procedimento e sua checagem, ou seja, fazia-se a transferência do manual para o computador. Considerava-se a informação um requisito burocrático necessário, que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis.

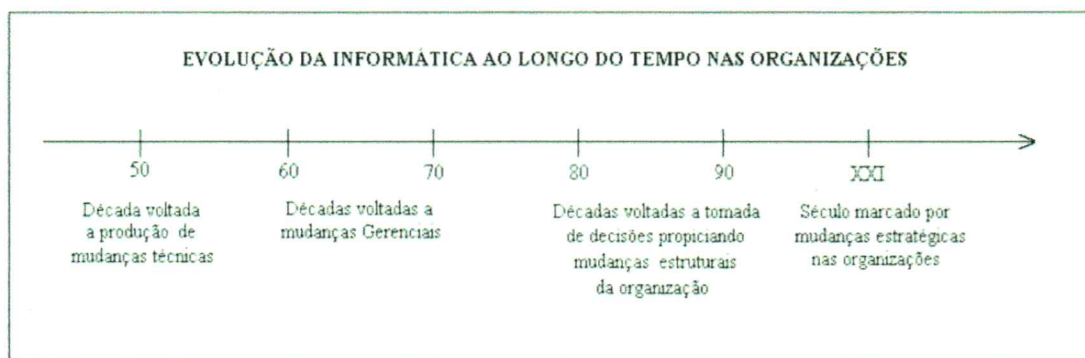


Figura 1 - Evolução da informática ao longo do tempo nas organizações.

Fonte: Desenvolvido pelo autor (2015).

Nos anos 60 e 70, os sistemas trouxeram mudanças gerenciais e comportamentais, passando a influenciar também sobre a atuação das pessoas. Nessa década, a informação era vista como um suporte aos propósitos gerais da empresa, que auxiliava no gerenciamento de diversas atividades (LAUDON e LAUDON, 2007).

Nas décadas de 80 e 90, passou-se a compreender a informação como um fator de controle e gerenciamento de toda a organização, que ajudava e acelerava os processos de tomada de decisão. A mudança também ocorreu na essência da organização; o SI passou a envolver também as atividades relacionadas aos produtos, mercados, fornecedores e clientes, mudanças gerenciais e institucionais, passando a afetar toda a estrutura da organização.

A partir da década de 90 até os dias atuais, passou-se a reconhecer a informação como um recurso estratégico, uma fonte de vantagem competitiva para garantir a sobrevivência da empresa. Os sistemas de hoje afetam diretamente o planejamento e as decisões dos gerentes e, em muitos casos, como e quais produtos e serviços são produzidos. Os SI podem ajudar as empresas a ampliar o alcance de mercados distantes; a oferecerem novos produtos e serviços; reformarem tarefas e fluxos de trabalho e até mesmo mudarem profundamente a maneira de conduzir negócios (LAUDON e LAUDON, 2007).

Há algumas décadas, a calma nos cenários tomava conta das empresas que dominavam seus mercados. A concorrência não era tão acirrada, os clientes não eram

tão exigentes, os fornecedores não eram tão fortes, não havia a ameaça de produtos externos.

Portanto, havia estabilidade no ambiente ao contrário do que se verifica no cenário atual. Hoje impera um dinamismo acirrado e competitivo, em que a informação não pode demorar dias ou meses para ser gerada ou irá prejudicar a tomada de decisão, que deve ser pontual e precisa.

Para que a permanência e os lucros sejam assegurados, as organizações resolveram adotar uma estratégia inovadora, apoiada com firmeza na informação, então compreendida como um capital estratégico, que possibilita às empresas conhecer seu próprio ambiente, mercados, consumidores e competidores (PAPA FILHO e VANALLE, 2002).

Albertin e Moura (2004) definem os benefícios diretos e indiretos da TI como custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação. E reforçam que esses benefícios devem ser aplicados aos negócios e neles aproveitados, considerando-se que investir em TI não é tarefa fácil.

Com a sofisticação dos mercados, houve a necessidade de aperfeiçoarem-se as áreas de informação das empresas, agregando estratégias para obter sucesso. A mensagem estratégica que uma economia fundamentada na informação transmite é tão visível que passou a ser a base para a competição, capaz de acionar as alternativas tecnológicas para o seu gerenciamento (McGEE e PRUSAK, 1994).

Diante disso, observa-se que a informação é fundamental no apoio às estratégias e aos processos de tomada de decisão, pois possibilita um controle mais efetivo das operações empresariais, interferindo assim no processo de gestão, provocando uma mudança organizacional. No cenário atual, observa-se que informação já se tornou ativo nas empresas, compondo um dos bens mais valiosos, baseando-se na criação, distribuição e manipulação da informação (REZENDE, 2002).

Porém, o que se observa por parte dos gestores – mesmo com um olhar superficial das micro e pequenas empresas que abastecem a região – é a falta de qualificação para o uso da tecnologia e, por causa dessa deficiência, há uma espera

de que somente os recursos tecnológicos sejam adequados aos seus anseios e desejos imediatos, já que a mudança de atitude não faz parte de seus planos.

Com base em todos esses pressupostos e conhecimentos, buscou-se perceber em que medida estão sendo aplicados e investidos capital e esforços na TI das micro e pequenas empresas da cidade de Floresta – PE, uma vez que a comunidade busca por excelência em produtos e serviços, seguindo a tendência do mundo globalizado, e os gerentes e empresários devem buscar o atendimento a essa demanda, informatizando, automatizando, fazendo uso apropriado da informação em suas organizações, independentemente do tamanho.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa, de natureza descritiva, exploratória e quantitativa, busca determinar o grau de importância que é atribuído à TI nas micro e pequenas empresas da cidade de Floresta – PE, abordando o setor comercial.

A pesquisa tem como objetivo principal assegurar que os procedimentos metodológicos escolhidos levem o pesquisador a responder de forma lógica e formal às perguntas.

De acordo com Duarte (2009), a pesquisa quantitativa se traduz por tudo aquilo que pode ser quantificável, ou seja, ela traduz em números as opiniões e informações para, dessa forma, obter a análise dos dados e, posteriormente, chegar a uma conclusão.

Partindo do princípio de que essa modalidade requer o uso de estatísticas e de recursos (percentagens, média, mediana, coeficiente de correlação, entre outros), como o objetivo é o de apurar as opiniões explícitas dos entrevistados, o questionário representa um dos meios mais eficazes para testar de forma precisa as hipóteses levantadas. Por meio de questões do tipo “fechadas”, apresenta-se um conjunto de alternativas de respostas no intuito de se obter aquela que melhor representa o ponto de vista da pessoa entrevistada. Ao delinear de forma precisa e clara o que se deseja, tal procedimento garante uniformidade de entendimento por parte dos entrevistados, o que contribui para a eficácia, a precisão e a padronização dos resultados (DUARTE, 2009).

Para Gil (2006), entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo. Neste caso, os grupos são as MPEs classificadas por setor comercial. Isto é, trabalhou-se apenas com um grupo/tipo de empresa.

3.1 Objeto de Estudo

O objeto estudado nesta pesquisa foram as micro e pequenas empresas da cidade de Floresta-PE, abordando o setor comercial.

3.2 Universo de Pesquisa

Constitui o universo de pesquisa as micro e pequenas empresas da cidade de Floresta-PE que tenham pelo menos um microcomputador e que este seja utilizado no negócio em que se deu a pesquisa.

No universo em questão, para um melhor entendimento e para facilidade de obtenção de respostas, as questões foram elaboradas de forma estratégica, visando aferir com a máxima exatidão a importância da TI para os componentes da organização. Assim, procurou-se estabelecer um resultado satisfatório e conclusivo diante das respostas dos entrevistados.

3.3 Método de Análise

Visando cumprir com os objetivos mencionados, esta pesquisa foi dividida em três fases:

FASE 1: Coleta de Dados

Para a realização dessa fase da pesquisa, utilizou-se um questionário, contendo 22 (vinte e duas) questões elaboradas de forma a facilitar o entendimento dos entrevistados.

FASE 2: Processamento de Dados

Para avaliar a eficiência das organizações, utilizaram-se os dados a partir dos questionários preenchidos, tabulados na planilha do Microsoft Office Excel, e dos gráficos gerados a partir dela.

FASE 3: Análise dos Resultados

Nesta fase, foram discutidos os resultados obtidos, de acordo com a perspectiva da pesquisa.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, foram analisados os resultados obtidos através da coleta de dados da pesquisa de campo nas micro e pequenas empresas do município de Floresta-PE. Tais dados foram obtidos a partir de questionário (Apêndice A), aplicado separadamente em cada empresa. A pesquisa foi realizada em 10 MPEs, do setor comercial.

4.1. Dados da Pesquisa

Os dados aqui apresentados foram obtidos a partir de questionário respondido por dez MPEs de Floresta-PE, do setor comercial.

Foram selecionadas MPEs que utilizam pelo menos um microcomputador, assim como empresas que não têm nenhum instrumento tecnológico, para que os dados pudessem ser confrontados e as diferenças percebidas.

As MPEs devem utilizar a TI de acordo com os objetivos da empresa, mas na maioria das vezes os proprietários são os que fazem os serviços que caberiam a um profissional especializado de TI ou, em se tratando de MPEs, esse serviço é executado por outro profissional interno. Ou seja, de modo geral, as micro e pequenas empresas não possuem departamento de TI.

O gráfico 1 mostra que a maioria das MPEs não possui departamento de TI, pois devido ao tamanho das empresas e ao alto custo de um profissional qualificado não é possível manter uma repartição dessas. Dentre as empresas pesquisadas, cerca de 20% apenas possui departamento destinado à Tecnologia da Informação.

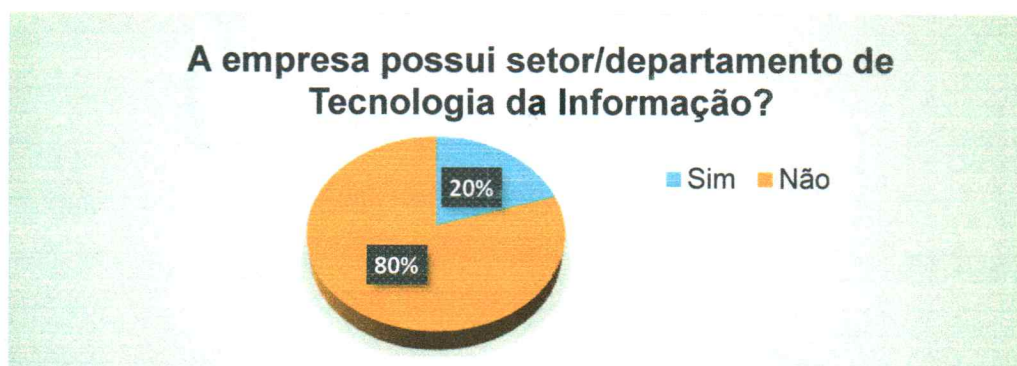


Gráfico 1 – Empresas com departamento de TI
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

É importante que as empresas estejam preparadas para acompanharem as mudanças que ocorrem de forma muito acelerada. Da mesma forma, as empresas, mesmo de pequeno porte, deveriam ter pelo menos um *e-mail*, para facilitar a comunicação com os clientes, fornecedores, entre outras figuras importantes para o negócio. O próximo gráfico mostra a atual relação da informática com as MPEs visitadas.

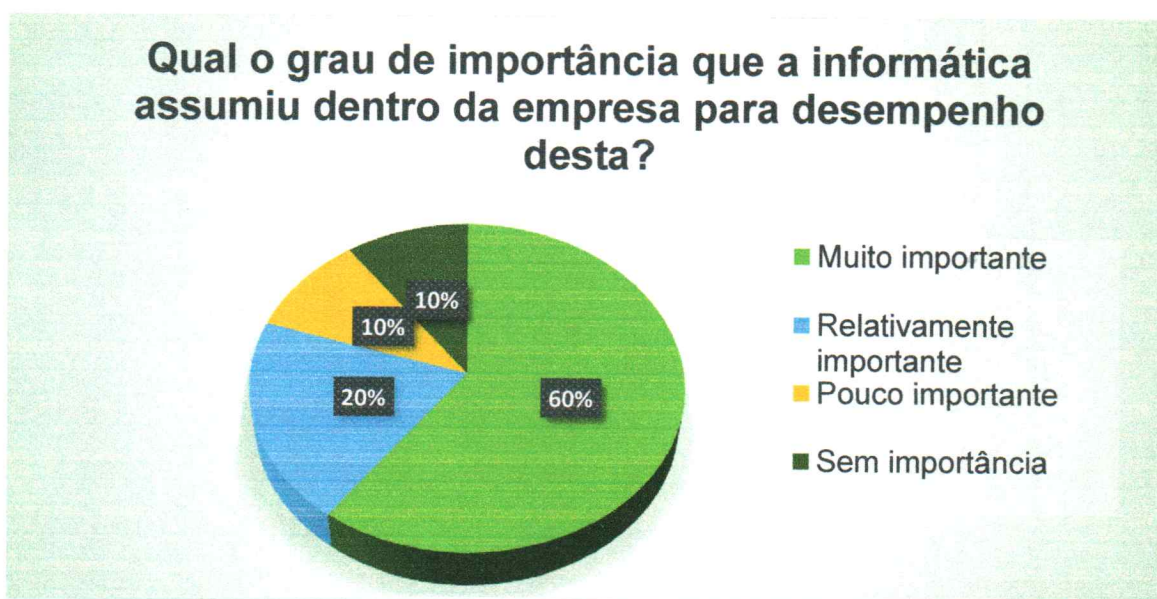


Gráfico 2 – Importância da informática para a empresa
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

No gráfico 2, é perceptível como as empresas consideram que a informática é muito importante dentro do seu negócio. Independentemente do porte da empresa, é

necessário que ela mantenha-se atualizada com a tecnologia, a fim de manter a competitividade e, consequentemente, ter um bom desempenho interno.

Vale ressaltar também que as MPEs devem atentar-se à informatização dos governos federais, estaduais e municipais que indiretamente obrigam as empresas de qualquer porte a se informatizarem e, com isso, se manterem atualizadas como descreve a legislação do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

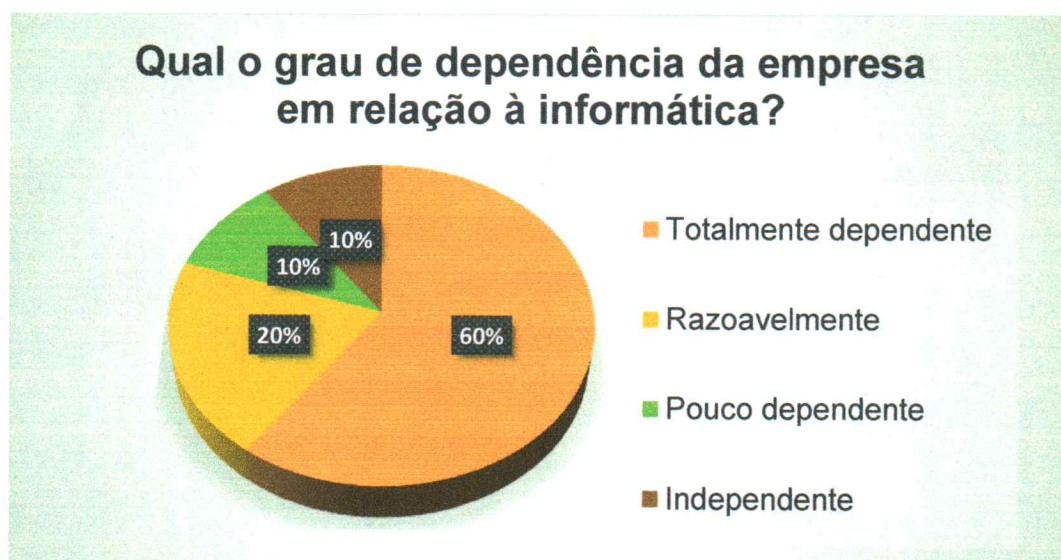


Gráfico 3 – Dependência da empresa em relação à informática
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

São poucas as empresas que sobrevivem no mercado sem o uso da informática. No gráfico 3 fica claro que a dependência equipara-se à importância, ou seja, ao valor dado à tecnologia e ocorre pelas duas situações. Assim como no gráfico anterior, a maioria (60%) afirma ser totalmente dependente da informática.

O gráfico 4 mostra maturidade das MPEs no que diz respeito às informações fornecidas pela tecnologia, demonstrando confiança nas informações utilizadas para as tomadas de decisões. Cerca de 40% das MPEs entrevistadas classificam as informações fornecidas como muito importantes.

Para as tomadas de decisões, a informação oferecida pela tecnologia pode ser classificada como:

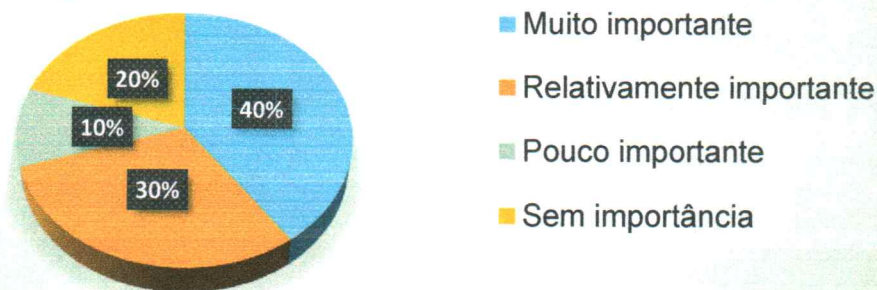


Gráfico 4 – Importância da informação para as tomadas de decisões
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Atualmente, a tecnologia está cada vez mais disponível e ao alcance de todos, tanto no nível financeiro como no de conhecimento. Mesmo assim, ainda é possível encontrar analfabetos digitais por falta de vontade de se envolver com o mundo digital.

O que o investimento em informática representa para a empresa?



Gráfico 5 - Investimentos em Informática
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Apesar de disponível, algumas empresas ainda veem a tecnologia como custo (10%), outras ainda veem apenas como exigência de mercado (30%), de acordo com o gráfico 5.

O gráfico 6, logo abaixo, mostra como é eficiente a tecnologia utilizada nas atividades internas da empresa. Cerca de 50% das MPEs entrevistadas afirmam que a tecnologia utilizada é eficiente para as atividades realizadas internamente, não podendo ser diferente, pois 90% dos entrevistados declararam estar dependentes da tecnologia da informação para seu funcionamento.

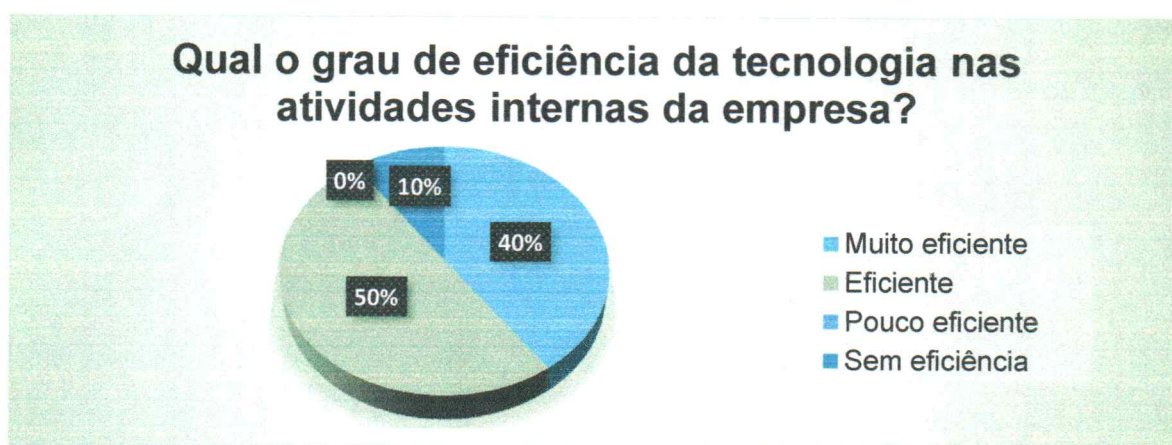


Gráfico 6 – Eficiência da tecnologia nas atividades internas da empresa
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Quanto ao grau de satisfação da Diretoria, de acordo com o gráfico 7, que vem a seguir, pode-se ver que 60% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com a tecnologia aplicada, porém alguns ainda consideram o investimento em TI como um custo (cerca de 10%), provavelmente por não usufruir de todos os recursos oferecidos, como controle de entradas e de saídas de mercadorias, estoque, vendas, lucro, agilidade nas informações e armazenamento e busca de dados, entre outros.

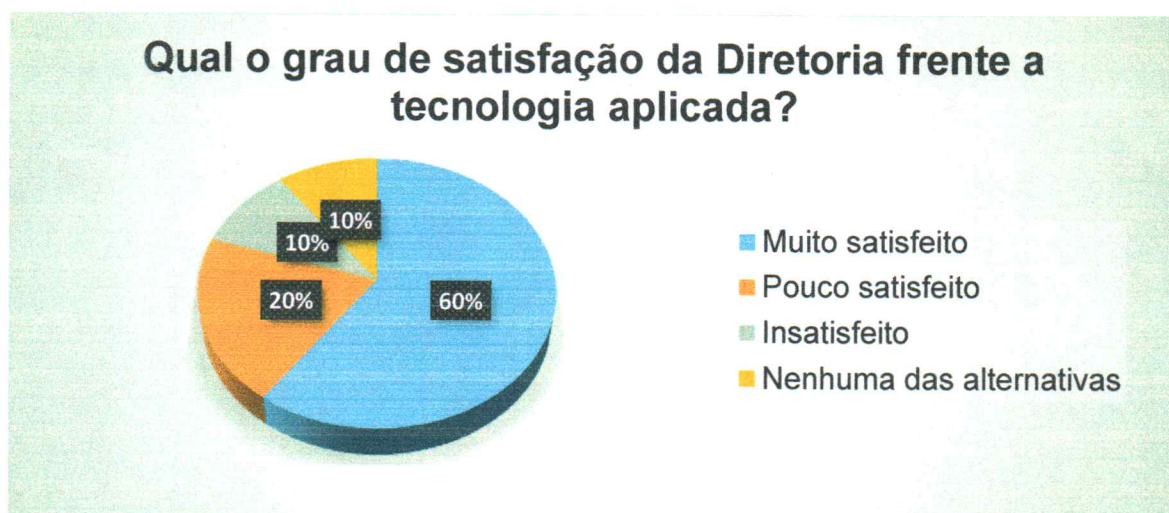


Gráfico 7 – Grau de satisfação da diretoria
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Para confirmar o que diz no gráfico anterior, basta observar o gráfico 8 que retrata que a satisfação dos usuários é positiva, pois em algumas empresas ou usuários interagem na tomada de decisões, levando em conta a sua posição, já que são os operadores do sistema. Ao contrário das grandes empresas, em que a tecnologia é imposta e os usuários têm que utilizar da maneira determinada, por exemplo, sem poder optar na escolha de um *software*.

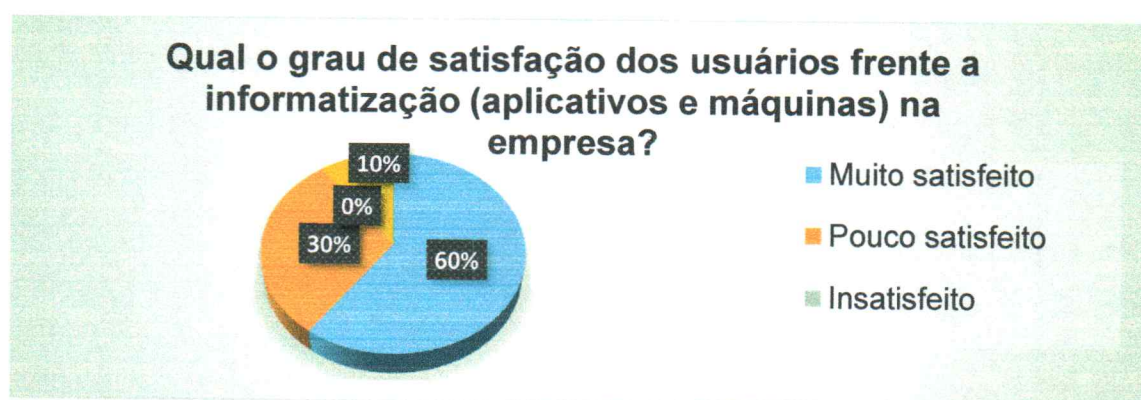


Gráfico 8 – Grau de satisfação dos usuários
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Nos dias atuais, já é possível encontrar recursos desenvolvidos para empresas de todos os portes, inclusive MPEs. Daí, cabe aos empresários fazerem a melhor escolha por uma tecnologia que atenda às necessidades do seu negócio.

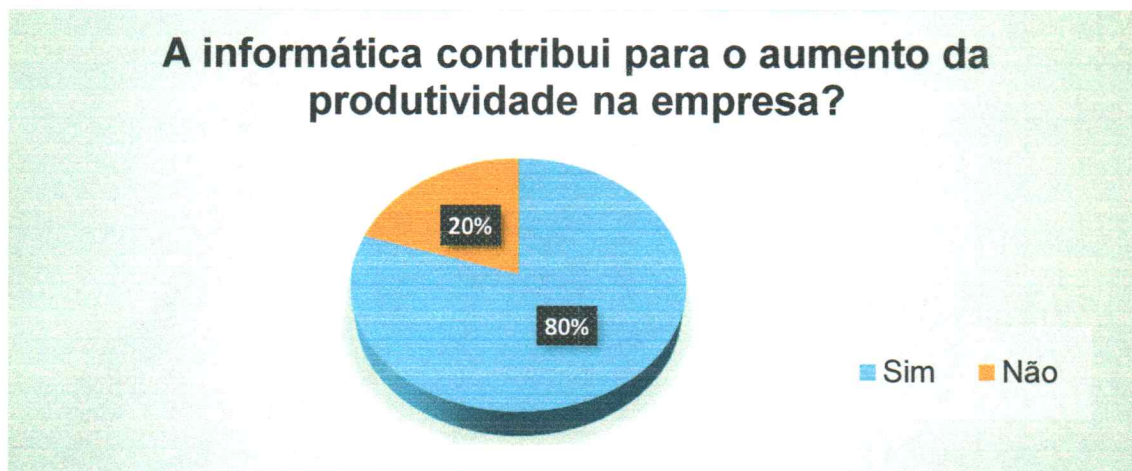


Gráfico 9 – Contribuição da informática
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

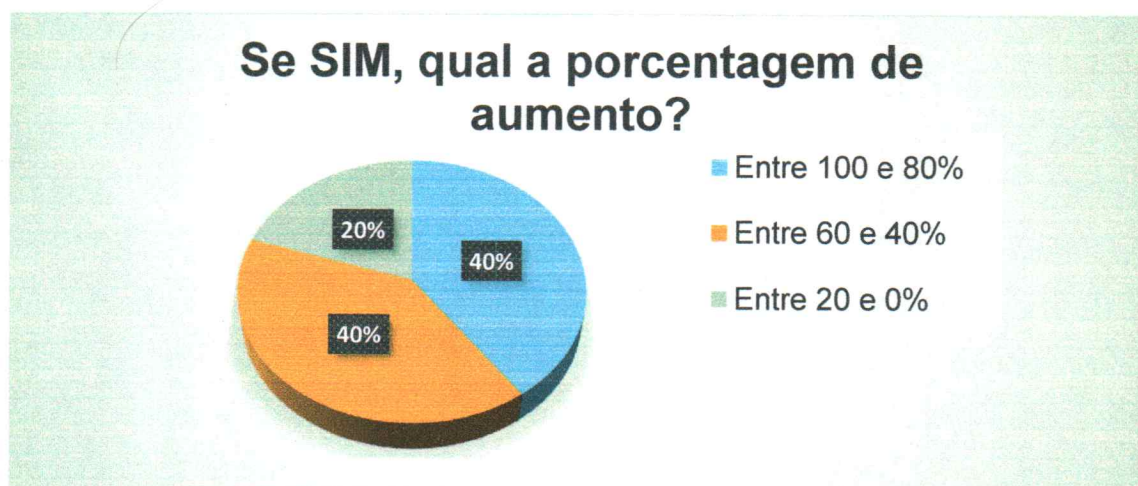


Gráfico 9.1 – Porcentagem de aumento de produtividade
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Ao questionar sobre a contribuição da tecnologia para a produtividade da empresa, uma maioria de 80% dos entrevistados afirma que a informática tem auxiliado muito no processo de produção (gráfico 9). O gráfico 9.1, mostra que 40%

dos entrevistados confirmaram essa contribuição entre 100% e 40% de aumento produtivo.

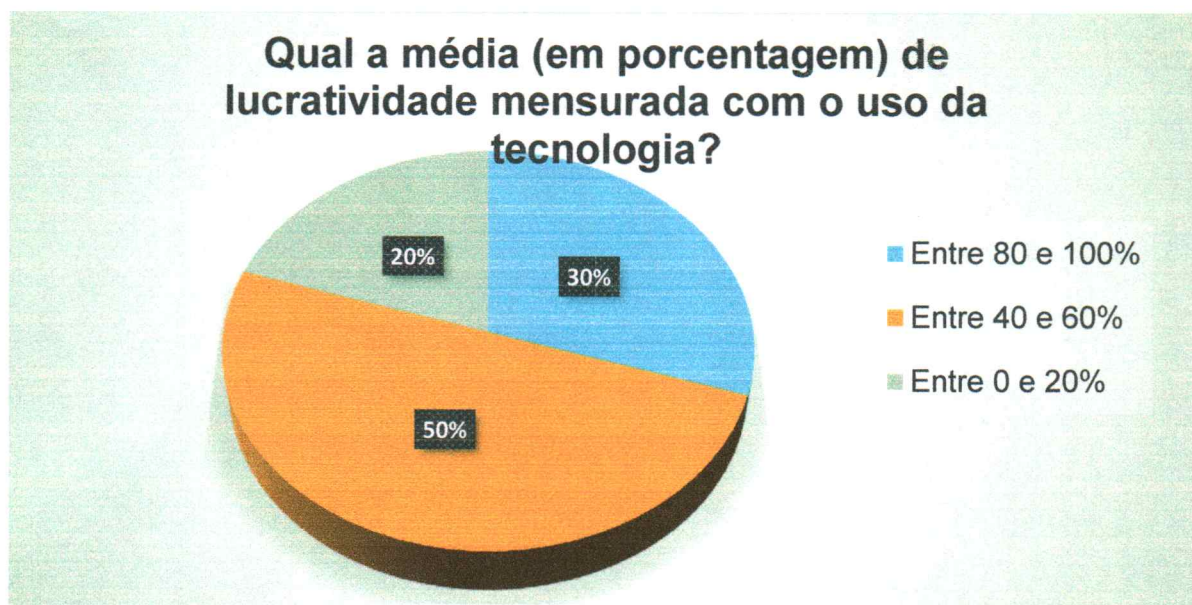


Gráfico 10 - Média de lucratividade mensurada com o uso da tecnologia
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

A pesquisa mostra que, com o uso correto da tecnologia, as empresas mais informatizadas apontaram ter uma média de 80 a 100% de lucratividade. Mas a grande maioria dos entrevistados disseram que aumentou cerca de 40 a 60% de lucro com o uso da TI e as empresas que não utilizam corretamente a TI, disseram não ter quase aumento de lucratividade.



Gráfico 11 – Investimento em treinamento de funcionários
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Neste gráfico vemos claramente que o investimento no treinamento de funcionários é baixo. Comparando com a renda líquida obtida, algumas empresas investem comprando *hardware* e *software* de qualidade e não investem no funcionário para que possa extrair todas as suas funções e aplicá-las, gerando benefícios à empresa.



Gráfico 12 – Investimento em relação a renda líquida para capacitação dos funcionários
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Como mostra o gráfico 12, o investimento em treinamento e capacitações é muito pequeno, com um investimento de no máximo 20% da renda líquida da empresa.

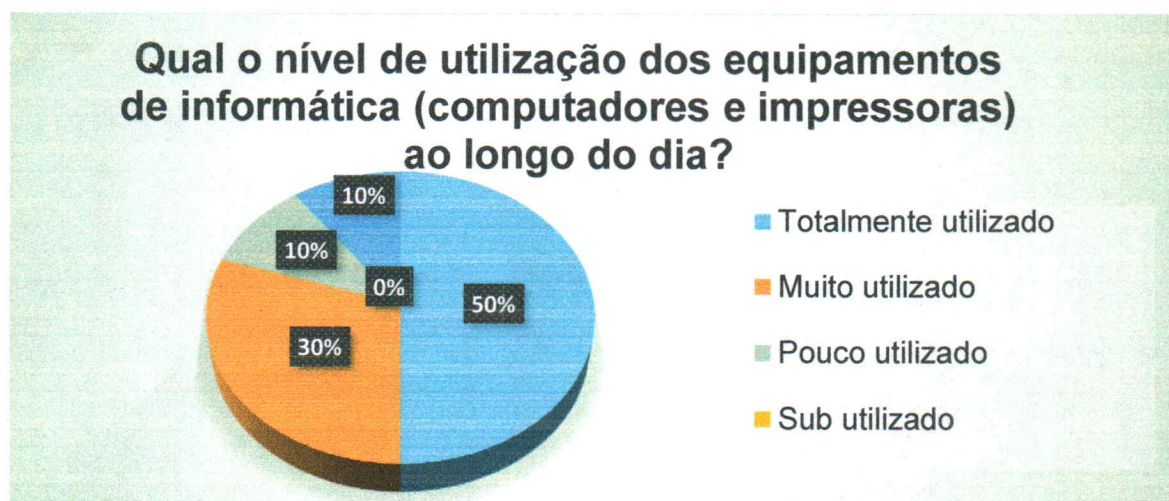


Gráfico 13 –Utilização dos equipamentos
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

O gráfico 13 mostra que os equipamentos de informática são totalmente utilizados, ao longo do dia, pela maioria dos entrevistados.

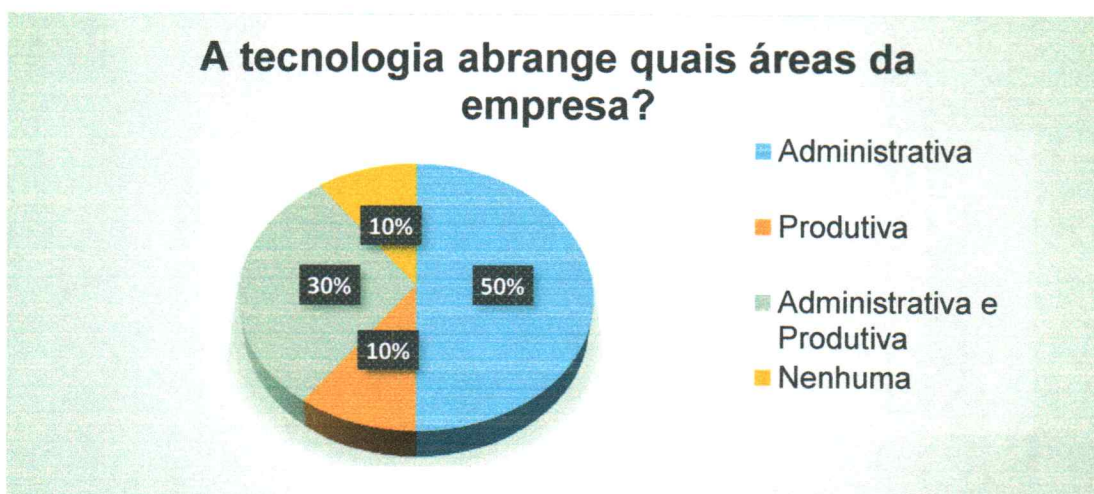


Gráfico 14 – Áreas que a tecnologia abrange na empresa
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

De acordo com as empresas estudadas, houve consenso no resultado: a tecnologia influencia principalmente no setor administrativo, como mostra o gráfico 14. Da mesma forma, é bem utilizada no setor produtivo. Mas, além de surgirem também outras áreas atingidas pelas vantagens da tecnologia, há uma parcela que não deve ser desconsiderada (10%) a qual afirmou que nenhuma área empresarial é tocada pela tecnologia.

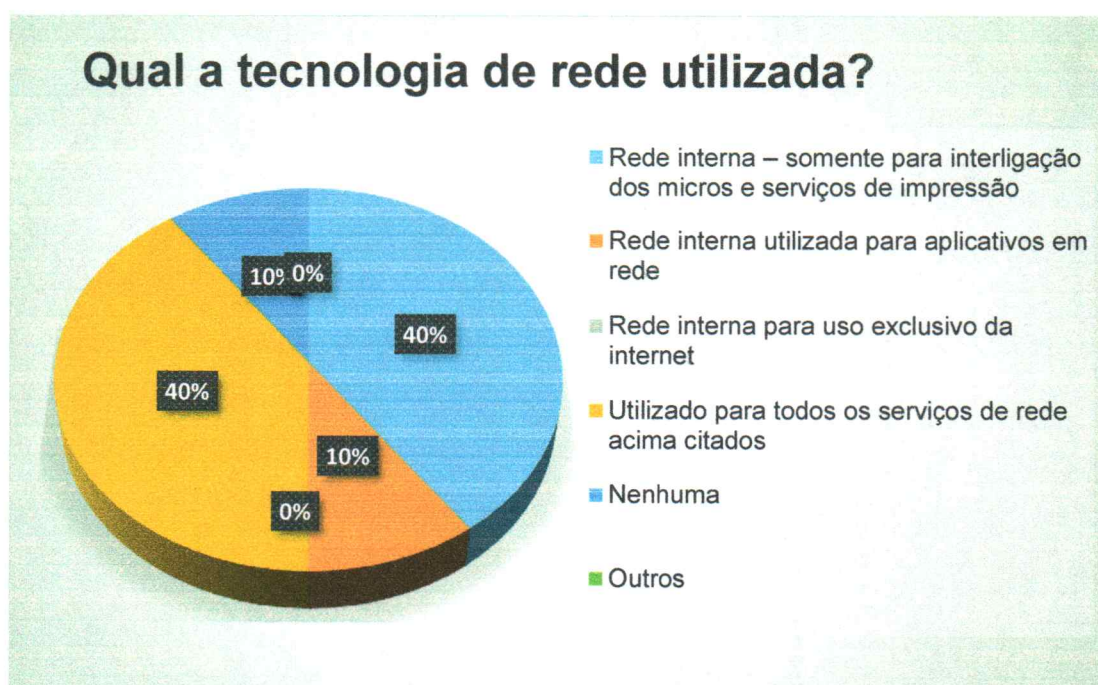


Gráfico 15 – Tecnologia de rede utilizada
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

A principal rede utilizada é a rede interna, utilizada para interligação dos equipamentos e também a utilização da *internet*, já que quase tudo depende do funcionamento dela.

A empresa possui interesse em compartilhar *software*, através de uma central de TI, onde o compartilhamento de informações reduziria custos e aumentaria produtividade?

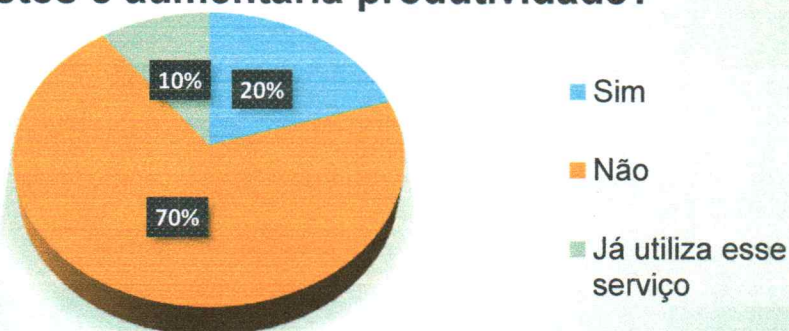


Gráfico 16 – Interesse em compartilhar software

Fonte: Pesquisa de campo (2015)

Como mostra o gráfico 16, a maioria das empresas não possui interesse em ter uma central de TI para compartilhamento de *software*.

Na sua opinião, o uso da tecnologia facilita a transmissão de informações dentro da empresa?

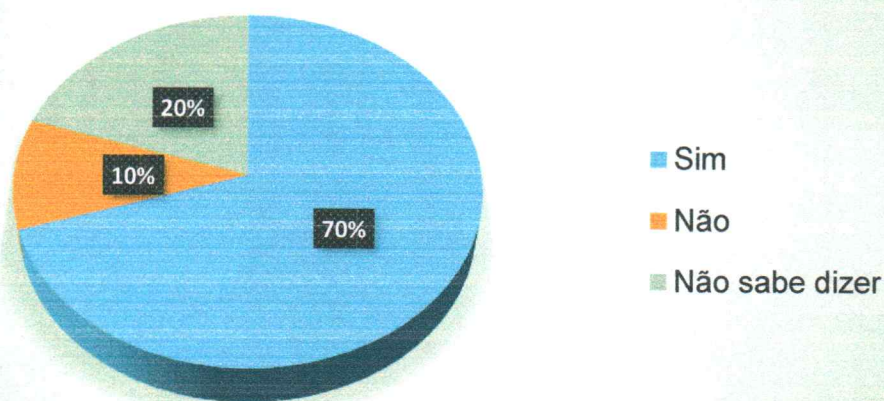


Gráfico 17 – Uso da tecnologia para transmissão de informações

Fonte: Pesquisa de campo (2015)

A pesquisa mostra que a tecnologia facilita sim a transmissão de informações dentro das empresas, principalmente para quem trabalha em um único turno, por não precisar ficar passando informações para a próxima pessoa, pois já está tudo informatizado.

Entretanto, é importante salientar que 20% dos entrevistados não sabe informar sobre esse aspecto, o que poderia traduzir ainda um significativo contingente de desinformação quanto a facilidades básicas conseguidas com a utilização da TI no âmbito interno dos setores das MPEs. Essa constatação esboça uma faceta da realidade analisada.

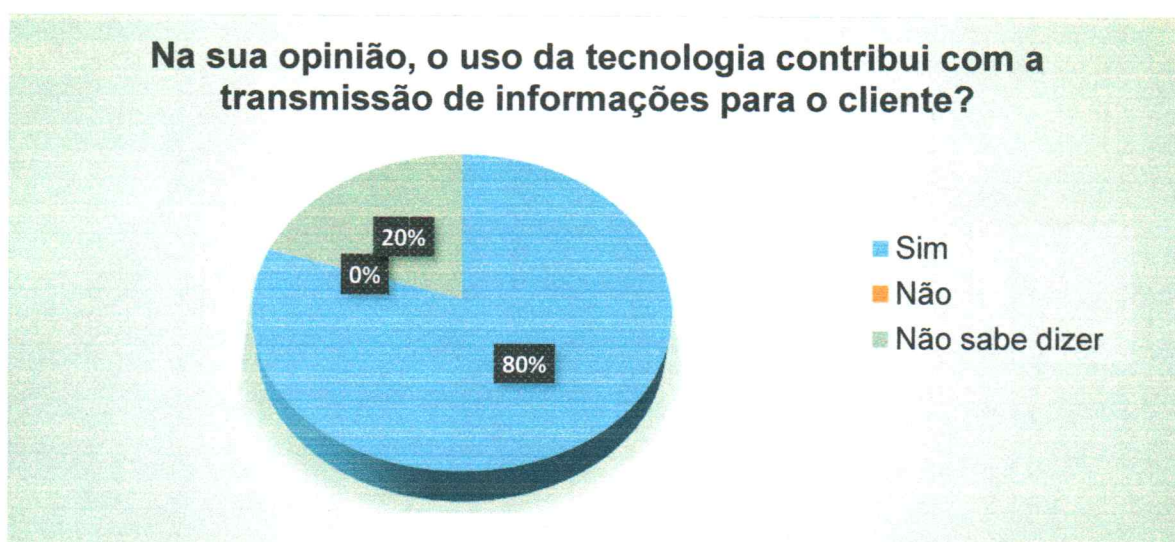


Gráfico 18 – Contribuição da tecnologia para informações para o cliente
Fonte: Pesquisa de campo (2015)

A maioria das empresas disse que a tecnologia contribui bastante na transmissão de informações para o cliente, de forma que as empresas mais informatizadas são mais procuradas, por causa da transparência oferecida no momento da compra.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os novos cenários de tecnologia, comunicação e globalização, assim como as mudanças políticas, econômicas e financeiras da nossa realidade desafiam as empresas a adotar ações estratégicas que lhes garantam capacidade de criar e sustentar vantagens competitivas. As transformações têm impacto significativo na prática organizacional, impondo aos gestores um conjunto de competências que atendam às crescentes mudanças desse contexto.

Considerando o governo, que tinha uma estrutura enorme, complexa e antiga, vendo que estava pondo em risco seus arquivos, resolveu aderir aos sistemas informatizados. Atualmente, usa essa poderosa ferramenta para otimizar seus controles e ainda obriga os contribuintes a se adequarem ao uso de sistemas.

Em meio à competitividade no mercado, as micro e pequenas empresas buscam subsídios para melhorar o gerenciamento, visando maior lucratividade e até mesmo permanecerem “vivas” no meio empresarial competitivo. As empresas estão percebendo que a forma tradicional de administrar seus negócios não correspondem às novas exigências de desempenho, ou seja, em termos de gestão, encontram-se ultrapassadas.

Sabe-se que os novos índices de desempenho requerem velocidade, qualidade e precisão no processo de tomada de decisão. Então, o modelo tradicional não dispõe desses requisitos, e a TI torna-se fundamental para auxiliar os gestores a alcançarem seus objetivos.

Esse trabalho teve como objetivo analisar a utilização da tecnologia da informação nas MPEs do setor econômico comercial no município de Floresta-PE, bem como sua relação na satisfação da aplicação da tecnologia por parte da diretoria e dos usuários.

A partir dessa pesquisa, notou-se que ainda existe uma grande lacuna entre a percepção do gestor na importância, investimento e uso correto da TI e das satisfações adquiridas no decorrer das atividades desempenhadas. Assim como há a busca, por parte do consumidor, de nuances tecnológicas e informatizadas nos comércios de suas preferências, entendendo que a tecnologia agilizaria e qualificaria

muitos processos da relação empresa-cliente. Em contrapartida, há uma considerável parcela de gestores que ainda não se deu conta da real importância do investimento e do próprio conhecimento das funcionalidades e vantagens de se utilizar a TI no meio empresarial. Há também aqueles que se mostram resistentes à adesão de sua ação profissional à tecnologia.

Vale ressaltar que a TI influencia os processos de negócios e de gestão à medida que fornece benefícios, tais como integração funcional, redução das redundâncias, auxilia o planejamento da empresa, diminui riscos nas tomadas de decisão, protege dados e facilita o acesso rápido a eles.

A verdade é que as empresas que utilizam a TI de maneira completa encontram-se um passo à frente daquelas que ainda não se deram conta das exigências do mercado, de como ser sustentável e de como continuar operando num cenário extremamente competitivo.

5.1 Proposta para trabalhos futuros

- Levantamento detalhado sobre as possíveis (e mais reconhecidas conscientemente) causas da não informatização completa das MPEs da cidade de Floresta-PE.
- Coleta de informações dos gestores de TI sobre as áreas específicas de capacitação para o auxílio da informatização empresarial, tendo como clientela específicas os gestores (como setor administrativo) e os funcionários (como setor de produção).
- Análise e sugestões de softwares mais adequados e/ou acessíveis para o exercício da gestão de TI nas MPEs da cidade de Floresta-PE.

6. REFERÊNCIAS

ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: informação e documentação: artigo em publicação periódica científica impressa: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

ALBERTIN, A. L.; MOURA, R. M. **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

CARVALHO, Fabrício. **AS CINCO PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS** Disponível em <http://www.webartigos.com/artigos/caracteristicas-empreendedoras/18796/> Acesso em 17 de jul de 2015.

DOLABELA, F.C.C., **O Segredo de Luísa**: Uma idéia, uma paixão e um plano de negócios: como nasce o empreendedor e se cria uma empresa. São Paulo: Cultura, 1999.

DORNELAS, J.C.A., **Empreendedorismo: Transformando Idéias em Negócios**. – 2ª Ed. – Rio de Janeiro: Campus, 2005.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor**: prática e princípios. São Paulo: Pioneira, 2002.

DUARTE, Vânia Maria do Nascimento. **Pesquisa quantitativa e qualitativa**. Disponível em <http://monografias.brasilecola.com/regras-abnt/pesquisa-quantitativa-qualitativa.htm> Acesso em 03 de jul de 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

IBGE. **As Micro e Pequenas Empresas Comerciais e de Serviços no Brasil**. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/microempresa/microempresa2001.pdf>. Acesso em 10 jul 2015.

LAUDON K. C. ; LAUDON J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais**. São Paulo: Prentice Hall, 7ª ed., 2007.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MORAES, G. M. **Análise da eficiência dos investimentos em Tecnologia da Informação em lojas de supermercados de cooperativas do Rio Grande do Sul.** Dissertação de Mestrado. UFSM/ RS, 2007.

NUNES, Paulo. **Gestão (ou Administração).** Disponível em <<http://knoow.net/cienceconempr/gestao/gestao/>> Acesso em 29 de jul de 2015.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.** São Paulo: Saraiva, 2003.

PAPA FILHO, S.; VANALLE, R.M. **O uso da informação como recurso estratégico de tomada de decisão.** In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002, Curitiba. Paraná: ABEPRO, 2002.

REZENDE D.A.; ABREU F. A. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais.** São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, Y. **Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual.** Ciência da Informação. Brasília, v. 31, n. 2, p. 120-128, maio/ago 2002.

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. **O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento,** Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007

SEBRAE. **Micro e Pequena Empresa.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 15 jul 2015.

ZAMPAR, Silvia. **O que é "Gestão"?** São Paulo, 2009. Disponível em <<http://tudibao.com.br/2009/03/o-que-e-gestao.html>> Acesso em 15 de jul de 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de autorização para realização da pesquisa



TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Eu, _____, declaro para os devidos fins que autorizo que as coletas de dados necessárias à execução do trabalho de conclusão de curso intitulado “A UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE FLORESTA – PE ”, do graduando Altair Antonio de Sá Assis do curso tecnológico de Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta, sejam realizadas e divulgadas no(a) _____ pelo qual sou responsável.

Atenciosamente,

APÊNDICE B – Questionário aplicado

Questionário

Dados da Empresa

Razão social: _____

Nome fantasia: _____

Responsável pela informação: _____

Cargo: _____

Principal atividade: _____

Quantidade de funcionários: _____

Quantidade de funcionários que se utilizam da Tecnologia da Informação: _____

A empresa possui setor/departamento de Tecnologia da Informação? () sim () não

Tem acesso à internet? () Sim () Não

Perguntas

1. Qual foi o aumento do faturamento da empresa anual acumulado (em porcentagem), de 2013 para 2015?

() Entre 100 e 70%

() Entre 60 e 30%

() Entre 20 e 0%

2. Qual o grau de importância que a informática assumiu dentro da empresa para desempenho desta?

() Muito importante

() Relativamente importante

() Pouco importante

() Sem importância

3. Qual o grau de dependência da empresa em relação à informática?

() Totalmente dependente

() Razoavelmente

() Pouco dependente

() Independente

4. Para as tomadas de decisões, a informação oferecida pela tecnologia pode ser classificada como:

() Muito importante

() Relativamente importante

() Pouco importante

() Sem importância

5. O que o investimento em informática representa para a empresa?

() Papel importante

() Custo

() Papel fundamental

() Exigência de mercado

() Negócio dispensável

6. Qual o grau de eficiência da tecnologia nas atividades internas da empresa?

- ☐ Muito eficiente
- ☐ Eficiente
- ☐ Pouco eficiente
- ☐ Sem eficiência

7. Qual o grau de satisfação da Diretoria frente a tecnologia aplicada?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Nenhuma das alternativas

8. Qual o grau de satisfação dos usuários frente a informatização (aplicativos e máquinas) na empresa?

- ☐ Muito satisfeito
- ☐ Pouco satisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Nenhuma das alternativas

9. A informática contribui para o aumento da produtividade na empresa?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Se SIM, qual a porcentagem de aumento?

- ☐ Entre 100 e 80%
- ☐ Entre 60 e 40%
- ☐ Entre 20 e 0%

10. Qual a média (em porcentagem) de lucratividade mensurada com o uso da tecnologia?

- ☐ Entre 100 e 80%
- ☐ Entre 60 e 40%
- ☐ Entre 20 e 0%

11. Como a empresa classifica o investimento em treinamento de funcionários em informática?

- ☐ Importante
- ☐ Dispensável
- ☐ Fundamental
- ☐ Inviável

12. Qual o real investimento em relação a renda líquida da empresa dispendido para treinamentos de funcionários ou capacitação em informática?

- ☐ Entre 100 e 80%
- ☐ Entre 60 e 40%
- ☐ Entre 20 e 0%

13. Qual o nível de utilização dos equipamentos de informática (computadores e impressoras) ao longo do dia?

- ☐ Totalmente utilizado
- ☐ Muito utilizado
- ☐ Pouco utilizado
- ☐ Sub utilizado
- ☐ Não tem equipamentos de informática

14. Qual o padrão tecnológico que a empresa está operando?

- ☐ Tecnologia de ponta
- ☐ Tecnologia de mercado
- ☐ Tecnologia obsoleta

15. A tecnologia abrange quais áreas da empresa?

- ☐ Administrativa
- ☐ Produtiva
- ☐ Administrativa e Produtiva
- ☐ Nenhuma

16. A tecnologia abrange quais áreas da empresa?

- ☐ Administrativa
- ☐ Produtiva
- ☐ Estratégico
- ☐ Relacionamento Fornecedores/Clientes
- ☐ Nenhuma

17. Quais os sistemas utilizados?

- ☐ Sistema próprio (desenvolvido para a empresa) – nível gerencial
- ☐ Sistema próprio (desenvolvido para a empresa) – nível operacional
- ☐ Softwares aplicativos de mercado

- ☐ Pacote Office ou similar
- ☐ Aplicativos gráficos (Photoshop, CorelDraw, ...)
- ☐ Aplicativos para projetos (CAD/CAM)
- ☐ Outros aplicativos

☐ Sistemas de Gestão e Administração

- ☐ Faturamento, contas a pagar/receber, contabilidade
- ☐ Compra/venda
- ☐ Controle de estoque
- ☐ Sistemas de Informação Gerencial (BI, SIE, SAD)
- ☐ Outros. Especifique: _____

☐ Sistemas de Produção

- ☐ Controle de qualidade

☐ Planejamento e Controle da Produção (PCP)

☐ Auxiliado por computador (CAD/CAM)

☐ Controles programáveis (PLC)

☐ Outros. Especifique: _____

() Nenhum

18. Qual a tecnologia de rede utilizada?

() Rede interna – somente para interligação dos micros e serviços de impressão

() Rede interna utilizada para aplicativos em rede

() Rede interna para uso exclusivo da internet

() Utilizado para todos os serviços de rede acima citados

() Nenhuma

() Outros

19. A empresa possui interesse em compartilhar software, através de uma central de TI, onde o compartilhamento de informações reduziria custos e aumentaria produtividade?

() Sim

() Não

() Já utiliza esse serviço

20. Comentários adicionais: _____
