

FACULDADES DOCTUM DE CARATINGA

IZABELLA AQUILES PEREIRA DE SOUZA
RUAN CARLOS MOISES

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAL
ESTRATÉGICO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

CARATINGA-MG
2017

FACULDADES DOCTUM DE CARATINGA

IZABELLA AQUILES PEREIRA DE SOUZA
RUAN CARLOS MOISES

**O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAL
ESTRATÉGICO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

**Monografia apresentada ao curso de
Administração da Faculdade Doctum de
Caratinga, como requisito para aprovação
na disciplina TCC I orientado pela Prof.
Gisely Xavier da Silva
Área de Concentração: Tecnologia da
Informação**

CARATINGA - MG

2017

DEDICATÓRIA

**Dedicamos esse trabalho aos
nossos pais, filho e irmãos.**

AGRADECIMENTOS

Concluir uma faculdade é um momento de festejar a vitória alcançada, momento de despedidas, momento de agradecimentos, momento de parar no tempo e relembrar o filme construído durante o caminho percorrido e refletir que alcançamos apenas um degrau dentre várias outras vitórias que virão e que irão somar para formar os degraus que nos levarão ao alcance dos nossos objetivos, refletir que precisamos manter a fé, e permanecer firmes, sempre embasados na humildade, no amor e respeito ao próximo. Somos uma dupla na vida pessoal e profissional e resolvemos agradecer juntos, pois nossa vida se resumiu em uma só, nosso filho. A Deus agradecemos primeiramente, pois nos honrou dando saúde, perseverança e paciência até aqui, passamos apertos, dificuldades, choramos e sorrimos e tudo isso um apoiando o outro, mas no final deu tudo certo. Aos nossos pais que sempre foi nossa base e sempre fez o impossível para nós ver bem. À nossa orientadora somos gratos por todo apoio e dedicação em querer ver nosso sucesso. Aos professores e coordenador por todo aprendizado e coleguismo. Enfim quatro anos se passaram e somos gratos por tudo que vivemos e conquistamos até aqui

RESUMO

No presente estudo visa analisar a influência da Tecnologia de Informação - TI no gerenciamento das organizações para torná-las mais ágil e eficaz, objetivando sua significância na melhoria dos processos de gestão empresarial através de ações da tecnologia de informação, nitidamente através das dificuldades de sua implementação de forma que se possa escapar de investimentos inapropriados à organização. Desta forma, a pesquisa tem como objetivo complementar que a adesão da TI depende, não apenas de recursos financeiros, mas também de tópicos relacionados com a segurança e identificação da tecnologia mais cabível à organização, entre outros.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, Micro e Pequenas Empresas e Diferencial Estratégico

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Information Technology - IT in the management of organizations to make them more agile and effective, aiming at their significance in the improvement of business management processes through information technology actions, clearly through the difficulties of their implementation in a way that escapes from inappropriate investments to the organization. In this way, the research aims to complement that the adhesion of IT depends, not only of financial resources, but also of topics related to security and identification of the most appropriate technology to the organization, among others.

Keywords: Information technology - micro and small companies - strategic differential

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SI – Sistema de informação

MPE's – Micro e Pequenas Empresas

TI – Tecnologia da Informação

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

CNI - Confederação Nacional da Indústria

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1- Os cinco componentes do Sistema de Informação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS	13
1 - MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – MPE'S	21
1.1 - IMPORTÂNCIA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	21
1.1.1 - Mortalidade.....	22
1.2 - COMPETITIVIDADE	23
1.3 - DESAFIOS A SUPERAR	24
2.1 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SÉCULO XXI	26
2.2 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO	27
2.2.1 - Componentes do Sistema de Informação	28
2.2.1.1 - Hardware.....	29
2.2.1.2 - Software	29
2.2.1.3 - Dados	29
2.2.1.4 - Redes	29
2.2.1.5 - Pessoas.....	30
2.3 - IMPORTÂNCIA E VANTAGENS.....	30
2.4 - IMPLEMENTAÇÃO: SUCESSO OU FRACASSO	31
2.5 - CUSTOS X QUALIDADE E NECESSIDADE.....	32
3 - DIFERENCIAL ESTRATÉGICO	34
3.1- QUALIFICANDO A GESTÃO	34
3.2 - TI E SEUS INDICADORES DE DESEMPENHO	35
3.3 - UTILIZAÇÕES DA INFORMAÇÃO OBTIDA PELA TI.....	36
3.4 - TI COMO PILAR PARA ALCANÇAR O DIFERENCIAL ESTRATÉGICO	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIA	41

INTRODUÇÃO

O presente estudo trata da utilização da Tecnologia da Informação nas tomadas de decisões nas micro e pequenas empresas. No mercado atual não é necessário fazer muito esforço para perceber o uso da TI nas estratégias e no cotidiano das micro e pequenas empresas em busca de sair na frente dos seus concorrentes. A pesquisa foca também no relato da preocupação com a forma que a TI é introduzida com sucesso nas organizações, assim como a criação de sistemas de informação que sejam eficientes, eficazes e que aumentem a satisfação dos usuários, sem perder de vista o objetivo da Micro e Pequena Empresa - MPE.

O problema que dá origem a essa pesquisa é: Um dos principais entraves para os empreendedores é se a utilização de ferramenta da tecnologia da informação vem a proporcionar um grande controle e auxílio na gestão da organização, e se as tornam mais ágeis em responder às demandas do mercado.

Assim, tem como objetivo geral: apresentar a importância da utilização da Tecnologia da Informação no planejamento e tomadas de decisões das micro e pequenas empresas. E, como objetivos específicos os que seguem:

- Demonstrar a importância da Tecnologia da Informação para o aperfeiçoamento dos processos de gestão das micro e pequenas empresas;
- Apontar as dificuldades de sua implantação e manutenção, de maneira que se possam evitar investimentos desnecessários para a organização.

Esses objetivos apontaram para a seguinte hipótese: A partir da utilização de ferramentas e de novos recursos tecnológicos a TI também transforma atividades e seus procedimentos reestruturando o trabalho empresarial. Através de uma análise e revisão do modo como as rotinas estão sendo executadas, encontra-se erros, desperdícios de tempo ou de qualidade reformulando-as e colocando dispositivos tecnológicos em tais rotinas alcançar para redução de custos e maximizar a qualidade dos produtos ou serviços.

E, para sustentação da hipótese, toma-se de Laudon e Laudon (pag.20, 2007), a citação abaixo como marco teórico da presente pesquisa:

O fluxo contínuo de inovações na Tecnologia da Informação, combinado com as novas práticas empresariais e decisões gerenciais de alto padrão, está transformando a maneira de se fazer negócios, a maneira como as

receitas são geradas e a maneira como os consumidores recebem os produtos e serviços.

A pesquisa é composta pelos seguintes estágios:

a) TEÓRICO

Através de seleção e adoção de obras que irão permitir a construção de conceitos como: tecnologia da Informação, micro e pequenas empresas e gestão da informação em ambientes corporativos, todos de muita expressividade face ao contexto da importância da tecnologia da informação nas tomadas de decisões.

Ainda nesse sentido nos valem da internet, já que grande é a oferta de artigos relacionados à estabelecida área de concentração dessa pesquisa que é a tecnologia da informação.

b) SÍNTESE

Necessário e resultante das análises que serão aplicadas ao contexto da gestão da comunicação dentro dos ambientes corporativos de micro e pequenos estabelecimentos empresariais.

c) OBSERVAÇÕES E COMPOSIÇÃO DA MONOGRAFIA

São ações que se manifestarão ao longo da pesquisa e que terão como força indutora a presença dos pressupostos conceituais e práticos de implantação da tecnologia da informação num ambiente já permeado por uma cultura organizacional, normalmente resistente à presença do novo e da mudança.

Por tudo, a monografia foi pensada pela relação de 3 capítulos. No primeiro, intitulado Micro e Pequenas Empresas, será abordado sobre a sua importância no mercado, mortalidade, competitividade e seus desafios a superar. No segundo, que possui o título Tecnologia da Informação, o foco da discussão será sobre sua tecnologia no século XXI, sistema de informações componentes, sua importância e vantagens, implementação, sucesso ou fracasso e Custos X qualidade e necessidade. E por fim, no terceiro, cujo tema é Diferencial Estratégico trabalhar-se-á os elementos, qualificando a gestão, TI e seus indicadores de desempenho,

utilização da informação obtida pela TI e TI como pilar para alcançar o diferencial estratégico representando a síntese final da nossa pesquisa.

CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS

Para simplificar o entendimento do exposto trabalho o mesmo será iniciado com os conceitos mais próximos do nível descentralização das decisões, o grau de formalização do ambiente, os custos de empreendimentos, a experiência da área, o perfil do empreendedor, os recursos disponíveis e o suporte de sistemas de informações. Estes auxiliam a sistematizar idéias sobre a visão de um empreendedor em relação à importância de levantar questionamentos, propor caminhos de reflexão e estabelecer algumas possibilidades de interlocução com vários caminhos e campos do conhecimento.

Hoje, na era da revolução do conhecimento, vivenciamos uma abundância de informação proporcionada pelo crescente avanço da tecnologia da informação em todos os âmbitos da sociedade e principalmente nas MPE's – Micro Pequenas Empresas, que antes não se preocupavam com tal valor e agora precisam investir para a tomada de decisões, estratégia competitiva e sustentabilidade tecnológica.

"Com o cenário de mercado atual, a informação adquiriu uma diferenciação mais ampla e de grande relevância, para se ter processos bem automatizados é preciso investir em tecnologia correta e necessária. De acordo com essa perspectiva, uma das mais crescentes e utilizadas pelas organizações é a TI" (ALBERTIN e MOURA, 2004).

Além de valorizar a informação das MPE's, a TI é um investimento vantajoso e competitivo sobre os concorrentes. Com ela há um crescente acesso a indicadores que permite em tempo real avaliar a eficácia dos produtos ou serviços. Tal prática tornou-se uma grande preocupação para as organizações, uma vez que seu foco principal é a satisfação dos clientes.

Uma variável em relação aos investimentos em TI é o faturamento final efetivo dos empreendimentos ao adquiri-las e qual a repercussão estratégica e econômica que esses investimentos podem elevar à sua eficiência técnica. As tecnologias de informação e comunicação se encontram cada vez mais efetivas na sociedade. A aplicação ampla e intensa das tecnologias da informação e comunicação, no âmbito empresarial é denominada "Negócios na Era Digital". "Por meio dele, ocorre o comércio eletrônico, considerado uma evolução socioeconômica muito importante pela maneira atual de se conduzir ou criar novos negócios" (ALBERTIN, 2010).

Investir hoje em TI é uma necessidade, mais, no entanto não se sabe se está aproximado de modo direto ao aumento de eficiência ou se fica limitado à sua própria área. Assim, é complexo saber se estão sendo absolutamente vantajosos ao empreendimento, de fato que possa ser justificado. Entretanto, é necessário estudos para a medição desses investimentos, a fim de qualificar seus resultados no empreendimento.

A expressão Tecnologia da Informação tem sido substituída nos últimos anos, pelo termo Informática.

Para Moraes (2007, p. 28-44).

Pode-se dizer que a TI tem participação efetiva no processo produtivo da organização, tornando-se peça fundamental inclusive dos processos de distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças. A TI eleva e potencializa o processo de criação e desenvolvimento de capacitação tecnológica, pois a partir da evolução e, principalmente, da integração dos componentes em que a TI está fundamentada, houve uma revolução significativa no modo de viver e pensar das pessoas, de comunicação e de como fazer negócios.

A competitividade do mercado está demandando das MPE's novas maneiras de se conviver com a concorrência, com o cliente e com os fornecedores. Com a globalização dos negócios, as alterações no mercado são extremamente rápidas e requerem constantes adaptações para que possam continuar com suas atividades. O acesso às informações importantes é um dos pilares dessas mudanças.

Segundo Mañas (2004, p. 10)

Numa época em que as mudanças ocorrem em grande velocidade, é indispensável que as pessoas que dirigem organizações tenham ferramentas que lhes permitam ter uma velocidade de resposta igual ou maior àquela que existe à sua volta.

Uma TI apropriada pode servir de auxílio para aprimorar as empresas a permanecer e prosperarem nesse mercado altamente competitivo. A TI cresceu rapidamente nesses últimos anos, em capacidade e ao mesmo tempo, houve uma drástica redução nos seus custos de aquisição. Novos produtos surgiram, enquanto os que já existiam mudaram na mesma velocidade.

Conseqüentemente está sendo cada vez mais complexo os desafios gerenciais da TI, pois ela abrange imensas possibilidades de semelhanças entre

necessidades e realidades empresariais. Sendo assim, para que a empresa possa utilizar total vantagem do uso de tecnologias modernas e ganhar competitividade, é essencial focar em um gerenciamento eficiente de implementação e do impacto da nova TI na empresa.

Os procedimentos organizacionais apresentam os processos e como os recursos são aplicados para a criação de produtos e serviços, necessidades de informação e tecnologia são itens independentes. À medida que ocorrem mudanças ou a constituição de um processo, novas informações são exigidas pelo mercado e então novos investimentos em tecnologia.

Assim, é preciso dizer que segundo Moraes (2004, p. 28-44) “A TI apresenta reflexos em todos os níveis da empresa, independentemente da estrutura hierárquica, do departamento ou ramo de atividade”. E que para Oliveira (2006): “A convergência tecnológica cancela, com efeito, a validade de fronteiras entre diferentes tipos de serviços de comunicação e suprime linhas divisórias entre informação privada e de massa...”.

Albertin (2010) sustenta que “as tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais presentes e disponíveis na sociedade, seja pelas mudanças nas políticas e práticas empresariais, ou pelo seu barateamento e assimilação, além do surgimento de Infovia pública da Internet”

Há também divergência e conflitos entre os profissionais. Alguns são ignorados na contratação por falta de conhecimento básico de informática e por receio de insatisfação futura; outros são rejeitados quando se cria um novo sistema de informação, ocasionando uma interferência do papel da TI nas MPE's. Além de ser uma preocupação de longo prazo, o estudo de como se utilizar a TI nas MPE's continua atual e relevante. Principalmente, porque a maioria das empresas faz sem uma visão clara da importância que a TI tem para o negócio, se limitando a afirmar sua necessidade, desde que não afete seus recursos.

Beltrame e Maçada (2009) “identificam a constante preocupação dos executivos em justificar e avaliar os retornos de investimentos em TI. Em outras palavras, as empresas ainda vêem a TI apenas como custo e não como um investimento, que auxilia nas melhorias de qualidade, serviços e agilidade de informações fundamentais para as estratégias competitivas”.

Ainda segundo Beltrame e Maçada (2009): “A TI não é somente uma ferramenta para automatizar os processos existentes, mas também um facilitador de

mudanças organizacionais que podem levar a ganhos adicionais de produtividade”. O que só pode suceder quando estudos são criados a fim de se adequar a melhor tecnologia a conduta e tamanho da MPE's.

A tecnologia já se transformou em um componente inseparável de nossas vidas, com sistemas digitais estando presentes em todo lugar. E com o desenvolvimento das telecomunicações, insumos eletrônicos ainda passaram a se incorporar pela internet, assim, milhões de informações são freqüentemente compartilhadas para tornar o nosso dia mais ágil e prático.

No começo da era da informação os primeiros computadores, criados há quase um século eram a princípio utilizados exclusivamente pelo exército para se criptografar mensagens em épocas de guerra, mas em seguida foram conduzidas para outras áreas. Ao decorrer do século, essas ferramentas passaram a conseguir um poder de processamento amplificado, no mesmo momento em que os requisitos custo e tamanho diminuíram. E essa evolução foi percorrendo de tal maneira que no início do século XXI já era capaz ter um computador portátil ultrafino. E com o uso de conexões de altíssima velocidade, as informações passaram a ser mais prática do que nunca.

A Tecnologia da Informação é estabelecida como um conjunto de tecnologias, chaves digitais e sistemas que permitem a conquista, o registro, o armazenamento e a análise de dados. Sua aplicação é tão ampla que pode ser introduzida em diversos setores. A função dos profissionais de TI mais requisitados nos últimos anos são os especializados em tecnologia, responsáveis pelo controle e pela manutenção dos recursos digitais de um empreendimento.

Vale destacar, que cada setor da tecnologia tem um território de atuação. O gestor da TI, por exemplo, auxilia o empreendimento a não fazer aplicações desnecessárias, o tecnólogo pode exercer sua função com a administração de equipes e recursos técnicos, enquanto um especialista em suporte auxiliar usuários com problemas variados.

A tecnologia se tornou completamente indispensável para a sociedade. Hoje, praticamente todas as nossas atividades podem passar por um meio digital, seja de modo direto ou não. E é exatamente por ser responsável pela preocupação com esses documentos de grande valor que a TI passou a exercer um papel imprescindível nas organizações. Dessa maneira, cada vez mais tecnólogos e analistas de TI serão requisitados pelo mercado brasileiro, a fim de ajudarem na

integração da Tecnologia da Informação no país como uma forma de obter mais lucros e melhoria de vida.

O mundo atual vem assistindo ao desenvolvimento de movimentos e situações em que o ambiente no qual atuam as empresas apresentam-se de forma cada vez mais dinâmico e turbulento, em especial no que tange aos aspectos de mercado, de tecnologias, meio ambiente, transformações políticas, econômicas, culturais e sociais.

Este é o novo contexto de competição das empresas, que tentam, em primeiro lugar, buscar a sobrevivência. E sobrevivência das empresas significa cada vez mais aprender, através de atividades de captação, assimilação e utilização do aprendizado, de forma permanente. Virou uma obsessão!

Precisamos ter uma empresa inteligente, ágil e flexível, atuando como um organismo vivo e proativo.

É neste panorama que surge a oportunidade para a pequena empresa, pois, apesar de ser mais frágil, a empresa de pequeno porte conta com a vantagem de ter a capacidade de reagir mais rapidamente neste novo contexto de mudanças constantes, onde o fazer é sinônimo de aprender.

As Micros e pequenas empresas são importantes desde que fazem parte do total de 99,2% de empresas brasileiras. A importância das micro e pequenas empresas para a economia do país representam o percentual de 20% do Produto Interno Bruto, além da empregabilidade que representa 60% da capacidade de gerar empregos.

Fazem parte do perfil das micro e pequenas empresas, empresas de serviços como: padaria, cabeleireiro, consultor de informática, costura, escritório de advocacia e outros.

Com a importância das MPES para a economia o governo estruturou várias políticas tais como a Lei Geral de Micro e pequenas empresas, a Lei geral foi criada em 2006 e consiste em uma Lei que amplia as vantagens das MPES e regulariza diversas empresas quanto a classificação econômica e registro dessas empresas.

Lei da micro empresa oferece uma série de facilidades, dentre elas estão: facilidades tributárias, tratamento diferenciado em licitações públicas e outras vantagens como a tributação pelo regime simplificado. Quanto à classificação econômica da empresa pode ser considerada uma micro empresa de acordo com o

número de funcionários e setor de atuação no mercado, fica a encargo do SEBRAE classificar o porte das empresas.

Mais da metade das empresas que abrem as portas todos os anos não conseguem chegar ao terceiro ano de operação e encerram suas atividades por vários motivos. As empresas que foram abertas por motivo de necessidades são as empresas que apresentam maior probabilidade de encerrar suas atividades de forma precoce e isso ocorre por um motivo: falta de sustentabilidade.

A sustentabilidade é encontrada por motivos financeiros e gerenciais. Os motivos apontados para a falta de sustentabilidade das empresas são: A elevada carga tributária e falta de planejamento tributário, a solução encontrada para que centenas de MPE's evitassem encerrar suas atividades de forma precoce foi um planejamento tributário com o auxílio da Lei Geral para Micro e Pequenas Empresas que busca a diminuição da burocracia existente no regime tributário atual.

A falta de capital de giro é um dos problemas apontados pelos empreendedores, pois a gestão do capital de giro requer planejamento para determinar um montante para gerir as operações e ainda o montante para sanar dívidas de curto e longo prazo. Falta de Oportunidades no Mercado, encontrar oportunidades para expandir os negócios ou para o crescimento da empresa.

Para solucionar o problema de geração de oportunidades de negócios para as MPE's o governo decidiu ampliar a participação dessas empresas em licitações públicas com melhores condições de concorrência como incentivo para que as mesmas participem. Todos os incentivos para auxílio das MPE's estão relacionados ao próprio desenvolvimento econômico e social do país, isso porque as MPES respondem pela metade do PIB arrecadado e ainda a geração de empregos.

As MPE's têm contribuição essencial para a geração de empregos no Brasil. Segundo pesquisas no ano de 2012 foram criadas mais de 203.152 vagas com carteira assinada. A pesquisa foi realizada em empresas que contam com no máximo 99 funcionários. A participação das MPE's na criação de empregos formais tem sido crescente: em 2011 esse percentual era de 62% e no ano de 2012, esse percentual passou para 71,5%. O setor de alimentação é capaz de gerar diversas vagas formais que estão relacionadas a criação de novos estabelecimentos ou franquias de alimentação nacionais e internacionais. Isso porque as empresas de micro e pequeno porte não somente são capazes de gerar emprego, como também

são capazes de capacitar mão de obra e oferecer remuneração competitiva e desenvolvimento profissional.

A Administração ou Gestão é a ciência social que estuda e sistematiza as práticas usadas para administrar. O termo "administração" significa direção, gerência. Ou seja, é o ato de administrar ou gerenciar negócios, pessoas ou recursos, com o objetivo de alcançar metas definidas.

É uma área do conhecimento fundamentada em um conjunto de princípios, normas e funções elaboradas para disciplinar os fatores de produção, tendo em vista o alcance de determinados fins como maximização de lucros ou adequada prestação de serviços públicos. Pressupõe a existência de uma instituição a ser gerida, ou seja, uma organização constituída de pessoas e recursos que se relacionem num determinado ambiente, orientadas para objetivos comuns.

A Administração é freqüentemente tomada como sinônimo de Administração de Empresas. Porém, isto somente faz sentido se o termo empresa for considerado como sinônimo de organização, que significa os esforços humanos organizados, feitos em comum, com um fim específico, um objetivo

Não se deve confundir a gerência de uma casa ou da vida pessoal, que tem sua arte própria, porém empírica, com a administração de uma instituição. A gerência corporativa requer conhecimento e aplicação de diversos modelos e técnicas administrativas, ao passo que a gerência pessoal pode ser feita por pessoas sem qualificações adicionais.

E para sustentação da hipótese, toma-se de Laudon e Laudon (2007, apud Sacilotti, 2011, p.20), a citação abaixo como marco teórico da presente pesquisa:

O fluxo contínuo de inovações na Tecnologia da Informação, combinado com as novas práticas empresariais e decisões gerenciais de alto padrão, está transformando a maneira de se fazer negócios, a maneira como as receitas são geradas e a maneira como os consumidores recebem os produtos e serviços.

A informação conseguiu um significado distinto, mais extenso e de suma expressão no cenário organizacional. A magnitude da informação se amplia a todas as atribuições da sociedade e principalmente às MPE's, que anteriormente não se preocupavam com a grandeza da informação, e hoje precisam aplicar investimentos em tecnologia para a tomada de decisões, estratégia competitiva e sustentabilidade.

Além de enaltecer em tecnologia da informação, a aplicação em TI é uma ferramenta poderosa de utilidade competitiva sobre os concorrentes. Com a origem de parâmetros, é capaz de avaliar a eficiência de produtos ou serviços. A tal ação se tornou uma tormenta continuo para os empreendimentos, uma vez que o centro é a satisfação do cliente.

O investimento em TI hoje é uma realidade, no entanto não se sabe se está conjugado diretamente ao aumento de eficiência ou se fica restrito à sua própria a área. Sendo assim, é difícil saber se estão sendo totalmente aproveitados, de maneira que possam ser justificados. Logo, são necessários estudos para a adequada mensuração desses investimentos, a fim de avaliar seus impactos nos empreendimentos.

Uma TI apropriada pode servir de auxílio para ajudar os empreendimentos a sobreviverem e progredirem nesse ambiente altamente competitivo. Nos últimos anos, a TI desenvolveu bastante rapidamente em capacidade e, e no mesmo tempo, ocorreu uma extrema redução de custos. Novos produtos surgiram rapidamente, durante o tempo que os existentes alteraram na mesma velocidade. Conseqüentemente, as provações gerenciais da TI estão sendo ainda mais relevantes.

1 - MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – MPE´s

1.1 - IMPORTÂNCIA DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

As MPE's conseguem responder uma imensa parte do mercado em que as empresas de grande porte não têm conjuntura de atender, praticam atividades terceirizadas e especializadas, e possuem outras características como, por exemplo: tem uma referente facilidade de constituição e acesso no mercado, não exigem grandes quantidades de capital inicial, flexibilidade de gestão e produção, baixas exigências legais e comerciais, quando confrontado a uma sociedade anônima, entre outras.

No Brasil as MPE's, formais e informais, são negócios que respondem por mais da metade das ocupações do setor privado:

[...] as atividades típicas de micro e pequenas empresas matem cerca de 35 milhões de pessoas ocupadas em todo o país, o equivalente a 59% das pessoas no Brasil, incluindo neste cálculo empregados e empresários de micro e pequenas empresas e os "conta própria" (indivíduos que possuem seu próprio negócio, mas não tem empregados) (FERREIRA, 2011, p. 867 – 868)

Esta parte produz para o país mais emprego e renda, devido a esse motivo é importante que se dê mais atenção para as micro e pequenas empresas, fazendo o possível para que elas permaneçam vivas. Ferreira et al, (2011,p. 867 – 868).

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) 2014, as MPE's correspondem a 98% das empresas formais, sendo que existem 9,5 milhões de empresas informais gerando juntas cerca de 21% do produto interno brasileiro. Demonstrando a importância deste tipo de categorias de empresas para o aumento da economia.

Vieira (2007) destaca que a importância das MPE's se mostra com maior proporção na economia dos estados brasileiros através dos municípios que não possuem de grandes empresas industriais, comerciais ou de serviços. Nestes municípios as MPE's são responsáveis por 100% dos empregos e ocupações existentes, com exceção dos servidores públicos, contribuindo fortemente na redução da pobreza, de suas respectivas regiões.

Segundo dados do SEBRAE (2006), as micro e pequenas empresas nos últimos anos aumentaram suas vendas em 44,7%, sendo que as pequenas

registraram crescimento de 74,77%. Caracterizando assim, que as micro e pequenas empresas vem sendo o combustível para o desenvolvimento do capital financeiro brasileiro, em virtude de sua abrangência e desenvolvimento econômico onde se concentram.

De acordo também com dados divulgados pelo SEBRAE (2011), a região em que mais se encontram as micro e pequenas empresas é na região sudeste do país com 40% e a região sul logo em seguida, mostrando a sua importância para o crescimento e desenvolvimento da economia nacional, contribuindo na geração de empregos, que não são absorvidas pelas médias e grandes empresas.

1.1.1 - Mortalidade

Segundo Previdelli (1995), as estatísticas sobre as causas da mortalidade de pequenas empresas chegam-se à conclusão de que um percentual razoável de “mortes” se deve às inexistências ou erros da administração dos recursos financeiros ocorridas tanto no momento em que é tomada a decisão de atingir o investimento de capital para o início da atividade, bem como na hora de dimensionar o montante no Capital de Giro, necessário para as operações do dia-a-dia.

Segundo Maximiano (2006), “a falta de política pública que viabilizem e consolidação de novos empreendimentos, a falta de financiamento, as elevadas cargas tributárias, e por último a demora e a burocracia para abrir e legalizar uma empresa”. Vindo a demonstrar que essas razões contribuem fortemente para que ocorra a mortalidade das micro e pequenas empresas principalmente em seus primeiros anos de existência. É de suma importância saber os fatos que ocasiona no insucesso do negócio, para que possa evitá-los assim não permitirá que possa ocorrer novamente no futuro. O autor acima também aponta que a mortalidade prematura de empresas novas continua muito elevada e ocorrendo não apenas por um único fator e sim uma série de fatores, que juntos levam a maioria das empresas a fecharem rapidamente suas portas.

Em outro momento o que pode influenciar no sucesso de uma determinada empresa conforme pesquisa do SEBRAE (2004): “aproveitar as oportunidades de negócios que surge no mercado; ter boa estratégia de marketing; reinvestir no lucro obtido pela empresa; utilizar recursos próprios para o capital da empresa; buscar acesso a novas tecnologias”. Sendo assim, o empreendedor deve possuir

capacidade de gerencia de negócios, além de adquirir novos recursos que aparecem em seu caminho para o crescimento da empresa.

Segundo Chiavenato (2008), os principais motivos para a mortalidade nas MPE's são os econômicos, a inexperiência, vendas insuficientes, muitas despesas excessivas e outras causas. Entretanto, os fatores econômicos são as faltas de competência do empreendedor que não possui experiência de campo e gerencial não consegue lidar no dia a dia das empresas com os desafios dessa natureza que aparecem.

Portanto a falta de experiência pode dificultar o desenvolvimento da empresa, causando assim várias formas de prejuízos, que equivalem na ausência de lucros, perda do mercado, juros excessivos e insuficiência de clientes em vendas futuras. Na ocorrência desses fatores, vale ressaltar que as vendas insuficientes acontecem pela carência de estoque e localização da empresa, na ocorrência da baixa competitividade, e por fim a recessão econômica.

1.2 - COMPETITIVIDADE

A referência “eu quero ser dono do meu próprio negócio”, no Brasil é um segmento que vem crescendo nos últimos anos. Segundo dados do SEBRAE (2014) são aproximadamente nove milhões MPE's no país, o que representa mais da cinquenta por cento dos empregos no país.

A frente de todo esse desenvolvimento de tendências do capitalismo contemporâneo e da globalização, poucas alterações aconteceram no âmbito social, determinando a junção entre investimento e trabalho, crescendo as empresas de médio e pequeno porte, diversas vezes alimentado pela competitividade baseada em inovação. Assim, as MPE's fortalecem a economia brasileira, pela criação de empregos e números de organizações que atendem os consumidores (CACCIAMALI, 1997, p. 82-87; MYTELKA, 1999; DARELLA, 2010), também como referência o autor, COSTA; OLAVE, (2014) relata que o papel desempenhado pelas empresas de pequeno porte é de suma importância para o desenvolvimento econômico do país, pois são geradoras de emprego e de renda, com isso movimentam o mercado. A fim de garantir a sobrevivência das mesmas, é necessária constante adaptação às inovações.

A Referência de novidade é grandemente difundida no meio empresarial, devido às empresas estarem em constante processo de adequação à economia, visando sempre novos meios de complementar as demandas e necessidades do mercado, assim inovação pode ser explicada como a busca incessante por melhorias para sua preservação no mercado (COSTA; OLAVE, 2014; SILVA NETO, 2012).

Neste contexto afirmou Motta:

Como a competitividade empresarial dependerá mais das habilidades e dos conhecimentos atualizados dos funcionários - permanentes e temporários - será rigorosa a exigência de educação e treinamento. Empresas e instituições públicas ampliarão suas ofertas de treinamento, e as pessoas demandarão conhecimento para garantir sua empregabilidade (2000, p.22).

Entre vários seguimentos que conservam a competitividade das MPE's pode-se evidenciar: as mercadorias, as matérias-primas, os mercados, a organização do trabalho, as tecnologias envolvidas, os métodos de produção, de transporte e de distribuição dos produtos, segundo a Confederação Nacional da Indústria, CNI (2009).

Segundo Quandt (2009, p. 71-100), é por meio da inovação que se alcança um desenvolvimento diferenciado, obtendo uma maior vantagem competitiva, tornando-se, assim, elemento essencial que avalia o potencial econômico.

Para Tether (2003), a produtividade encontra na inovação um dos seus maiores propulsores, pois quanto mais adaptada a empresa estiver em relação às práticas de inovação maior será seu desempenho e crescimento em relação àquelas que não fazem uso dessas práticas.

Como o desafio é ser mais competitivo, SEBRAE (2013) afirma que as micro e pequenas empresas devem apostar em diferenciais. Segundo Duarte (2013), O empreendedor é um administrador de mudanças essencial para o progresso, pois permite o desenvolvimento ou a incorporação em seus negócios de novas práticas e tecnologias que substituem as antigas, elevando a eficiência e a produtividade.

1.3 - DESAFIOS A SUPERAR

Devido ao grande aumento da demanda, grande procura por produtos inovadores, falta de recursos financeiros, qualificação profissional entre outros as

empresas tendem a ter que superar desafios eminentes nesta nova globalização, para as MPE's progrediram muito nos últimos anos, têm ampliado suas taxas de crescimento pelo fato da superação de dificuldades comuns nos primeiros anos de criação, como a ausência de visibilidade no mercado, ter gestores pouco experientes, principalmente no setor financeiro e sem alguma clientela formada.

Barros e Modonesi (1993) consideram problemas internos e externos como uma das barreiras a superar.

Problemas internos: centralização de decisões, estrutura organizacional não definida, limitada capacidade administrativa dos gerentes, decisões tomadas com base na intuição, falta de planejamento financeiro, de controles de estoques e de controle de qualidade na aquisição de matéria-prima. Já como problemas externos: instabilidade e expansão dos mercados, exigências fiscais por parte dos órgãos governamentais e falta de um bom modelo de financiamento em longo prazo.

Outro grande fator a superar é o controle de suas situações financeiras, que muitas das vezes não são administradas e controladas como realmente deveriam ser. Segundo Rodrigues (2013, p. 155) a gestão financeira é realizada de forma intuitiva e com menor nível de profissionalização sendo necessários conhecimentos tecnológicos, econômicos e sociais mais abrangentes para o sucesso dos empreendimentos. Isso ocorre especialmente em empresas de caráter familiar em que o capital é financiado basicamente pelo proprietário e as decisões são tomadas por membros da família.

Uma das características marcantes é que as empresas geralmente possuem gerência e administração ligadas aos seus proprietários, sendo representadas individualmente ou por um grupo pequeno de pessoas. Sua área de atuação é local, contando com um sistema de produção e administração de estrutura reduzida e geralmente no mesmo ambiente físico. Assim, os responsáveis pelas decisões financeiras das MPE's constantemente não dispõem de conhecimento técnico necessários essas funções.

2 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação pode ser definida como recursos tecnológicos e computacionais para o desenvolvimento, arquivamento e uso de informações, ou melhor, é um todo de todas as ações e soluções e equipados por recursos de computação. A definição de TI ainda pode ser utilizada em um sentido mais extenso, descrevendo todo o sistema de informação, usuários e gestão de toda empresa. Para a tomada de decisão a TI é o desenvolvimento, recolhimento, transporte e restauração, retenção, entrada, apresentação e transformação de informações. Albertin (2005) também relata que TI é tudo aquilo que se pode adquirir guardar, tratar, relatar e possibilitar a informação. Para o autor, investimentos em Tecnologia da Informação são importantes as MPE's esperam por meio destes acrescentar a conexão de objetivos gerenciais que venham a induzir o seu desempenho.

2.1 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO SÉCULO XXI

Nos últimos anos aumentou em grande proporção o uso da internet e os sites das empresas passaram a ter foco estratégico, os setores dos empreendimentos começaram a ser interligados através de redes e sistemas que armazenam e geram informações, os empreendimentos se preocupam cada vez mais em ter um grupo de trabalho capaz de levar a melhorias com a utilização tecnologias, devido a isso a Tecnologia da Informação passa a ter um importante papel no auxílio às atividades dos empreendimentos (TAKAHASHI, 2000, p. 5)

Essa preocupação gerou a necessidade de obter o maior número de informações possíveis de forma rápida, segura e de grande importância, é daí que encontramos a TI. Segundo Souza et al (2007, p. 33-50), os empreendimentos devem estar interconectados de uma determina região a outra, com essa ligação a TI passa a ser uma ferramenta fundamental para a vida do empreendimento, fazendo parte de seu crescimento na adesão de estratégias competitivas, em sua vida social e principalmente em sua comunicação. Ainda segundo o autor, a globalização, que vem sendo muito declara, é impulsionada pela TI.

Santos e Carvalho, (2009, p.47) afirma:

Passada a fase de expansão demasiada da Internet, a preocupação passa a ser com o tipo de acesso que os usuários têm. Mais do que ligar pontos e abrir um canal de comunicação entre milhares de pessoas, a preocupação deve chegar à questão de conteúdo.

Com o fluxo constante de inovações na Tecnologia da Informação, aliado as novas práticas empresariais e decisões gerenciais de alto padrão, está transformando modo de se fazer negócios, o modo de como as receitas são produzidas e a forma de como os consumidores recebe os produtos e serviços, Segundo Pereira e Fonseca (1997, p. 239), “a tecnologia da informação surgiu da necessidade de se estabelecer estratégias e instrumentos de captação, organização, interpretação e uso das informações”, Laudon e Laudon (2007, apud Sacilotti, 2011, p. 20) Assim, a dispersão da utilização da TI tem modificado o cenário atual dos empreendimentos, virando, segundo Moraes (2007, p. 28 – 44), um elemento fundamental exclusivamente dos procedimentos de distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças.

2.2 - SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Sistemas de Informação são sistemas ou práticas utilizadas pelas empresas para melhorar o seu desenvolvimento seja operacional, estratégico ou de suporte à tomada de decisões. Para Laudon e Laudon (2006, p.7), um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações, com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações, no mesmo raciocínio para O'Brien (2004, p.13-18) um sistema é definido simplesmente como um grupo de fundamentos correlacionados ou em comunicação que formam um todo unificado. Quando a informação é “trabalhada” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento. O conceito de conhecimento contempla o de informação com valor relevante e de propósito definido.

Laudon e Laudon (2006, p. 7) também afirmam:

Os sistemas de informação contêm informações sobre pessoas, locais e coisas significativas para a organização ou para o ambiente que a cerca. No caso, informação quer dizer dados apresentados em uma forma significativa

e útil para os seres humanos. Dados, ao contrário, são correntes de fatos brutos que representam eventos que estão ocorrendo nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los.

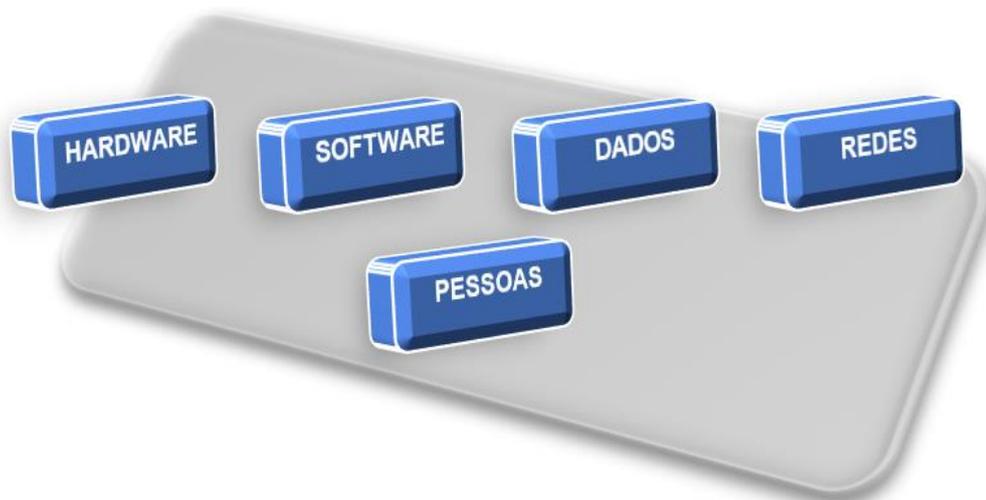
Segundo Pereira & Fonseca (1997, p. 241) os sistemas de informação são dispositivos de apoio à gestão, desenvolvidos com base na tecnologia da informação e com suporte da informática para operar como condutores das informações que visam facilitar, agilizar e melhorar os processos decisórios nos empreendimentos”.

Os autores ainda relatam que “os sistemas também auxiliam os empreendedores e trabalhadores a analisar problemas, identificar assuntos complexos e inovar com novos produtos”.

2.2.1 - Componentes do Sistema de Informação

Um Sistema de Informação - SI depende dos recursos pessoal, hardware, software e redes, para exerceras tarefas de entrada, tratamento, saída, provisionamento e controle que transformam recursos de dados em itens de informação. O modelo de sistemas de informação destaca os cinco princípios principais que podem ser introduzidos a todos os tipos de sistemas de informação, Kroenke (2012, p. 28-35) afirma que a infra-estrutura de um sistema de informação é composta por cinco componentes, conforme na Figura 1.

Figura 1 - Os cinco componentes do sistema de informação



O autor também relata que os componentes sempre andaram presentes no sistema de informação, seja ele qual for simples ou até mesmo complexo.

2.2.1.1 - Hardware

São os dispositivos físicos e ferramentas utilizadas no tratamento das informações, equipamento físico usado para as tarefas, processamento e saída de um sistema de informação.

Stair (2002, p. 18) cita que o hardware é responsável por executar as atividades de entrada, processamento e saída de um sistema.

2.2.1.2 - Software

Software consiste em orientações pré-planejadas que orientam o trabalho dos elementos do hardware para que realizem os procedimentos exigidos para todo o SI.

Segundo O'Brien (2004, p. 13-18), software refere a todo conjunto de instruções do processamento da informação. É a parte lógica que dará instruções para o andamento do hardware.

2.2.1.3 - Dados

Os dados devem ser identificados como algo simples matéria-prima dos SI.

O'Brien (2004, p.13-18), os dados são um recurso organizacional que precisa ser administrado como outros importantes ativos das empresas, onde estes são organizados de forma lógica em caracteres, campos, registros e banco de dados que quando extraídos de forma eficiente geram valiosas informações para seus usuários.

2.2.1.4 - Redes

Redes têm o objetivo de interligar dois ou mais computadores a fim de realizar transições de dados, seja ele qual for.

O'Brien (2004, p. 13-18) afirma que redes, "consistem em computadores, processadores de comunicações e outros dispositivos conectados por uma interface de comunicações, controlados por software de comunicação".

2.2.1.5 - Pessoas

Este item está relacionado à necessidade de pessoas para a operação de todo o sistema de informação. Esses recursos humanos envolvem os usuários finais e os profissionais.

Stair (2002, p. 18) relata que as pessoas mostram o elemento mais importante na maioria dos sistemas de informação computadorizados. São as pessoas que vão alimentá-los de informações através do bom gerenciamento e execução adequada de seus componentes.

2.3 - IMPORTÂNCIA E VANTAGENS

Como já mencionado anteriormente, a Tecnologia da Informação é de grande importância dentro do enredo organizacional, devido sua significância na questão competitividade, pois está se qualifica no ótimo desempenho da MPE. Através disso a TI vem trazendo alterações para as organizações, não só para a produção de produto e serviços, assim como leva a novos métodos e ferramentas que adere toda sua estrutura e comportamento, o que influencia diretamente em sua gestão.

A tecnologia de Informação é o fator individual de mudança de maior importância no desenvolvimento das MPE's. Tais desenvolvimentos não se limitam apenas a forma de produzir produtos e serviços, mas levam a novos processos e ferramentas que operam por completo a estrutura e o desempenho nas organizações, refletindo diretamente em sua gestão, Gonçalves (1993, p. 63-81).

A tecnologia de Informação, bem aplicada e executada vem a afetar diversas áreas tanto interna quanto externa da MPE's, abrindo uma grande quantidade de variáveis para que o negócio tenha um desenvolvimento à altura e além dos novos mercados, sua extensão vai desde os processos internos aos recursos de melhorias, conquistando o público externo. Isso vem a ocorrer devido a TI prover incentivos e ganhos diretos aos clientes. Campos Filho (1994, p. 33-45).

Segundo Oliveira (1996, p. 34-43), os resultados sobre a produtividade e a condição de um todo das MPE's podem ser muito significativos, pois a TI é diferente de outras formas de tecnologia que atingi as funções de produção e gerenciamento, ou que aumentam a memória organizacional. Gonçalves (1998) também relata que o impacto da tecnologia pode causar a transformação no trabalho das pessoas, na elaboração dos grupos, na apresentação da própria organização e em seu desempenho.

Para Albertin, (2000, p. 94 - 102) a Tecnologia de Informação vem proporcionar a inovação de muitos produtos e serviços e permitindo a chegada de importantes capacidades dentro das MPE's como exemplo: entrega online de informação; acesso eletrônico a serviços; pratica de buscar e adquirir serviços específicos; pagamento e apresentação eletrônica de contas e habilidade de aderir a vários softwares, sem que seja preciso realimentar os dados. Albertin, (2001, p. 42-50) também diz que se trata das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações, podendo inclusive colaborar como um diferencial estratégico, fazendo com que as empresas venham a oferecer vantagens competitivas; diferenciação dos produtos e serviços; melhoria nos relacionamentos com clientes; facilitar a entrada em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada, auxiliar a introdução de produtos substitutos e possibilitar novas estratégias competitivas com o uso de sua própria tecnologia.

2.4 - IMPLEMENTAÇÃO: SUCESSO OU FRACASSO

Algumas MPE adquirem o sucesso e outro fracasso na implantação de sua TI. O feedback encontra-se em diversos setores do conhecimento, como o sistema de auditoria, sistema de informação, entre outras. Nesse fundamento, alguns autores indicam fatores que exercem e interfere no sucesso ou fracasso na implantação de sistema de tecnologia da informação.

Segundo GINZBERG (1978, p. 59-62) para a busca do sucesso na implementação o consumo da Saída de um Sistema de Informação pelo usuário – O modelo de uso, como é conhecido, é no máximo apenas uma medida parcial da eficácia do sistema de informação.

DELONE e MCLEAN, (1992, p. 60-95) também explicam que o efeito da Informação no Comportamento do usuário – Seriam as variáveis que incluem

medidas tais como aumento da eficácia das decisões, produtividade do usuário, eficiência no cumprimento das tarefas, velocidade da tomada de decisão, impacto no comportamento. Seguindo a explicação, a Resposta do usuário ao Uso da Saída de um Sistema de Informação. Considera que o usuário está satisfeito e acredita que o aplicativo atende suas necessidades e expectativas. IVES BAROUDI & OLSON, (1985, p. 785-793).

E quanto à questão do fracasso, Lederer e Sethi (1998, p.35-62) mencionam que um dos fatores de fracasso mais grave é manter o compromisso dos altos escalões da organização para programar o plano traçado para o sistema. A complexidade também interfere nesse quesito de fracasso que para, DELONE & MCLEAN, (1992, p. 60-95) todo sistema, de informação ou não, pode se classificar como simples ou complexo. Um sistema simples pode ser definido como aquele que têm poucas peças, cuja relação entre si é descomplicada, enquanto que, nos sistemas complexos as tarefas se apresentam de forma mais complexas assim como a tomada de decisão (DELONE & MCLEN, 1992, p. 60-95)

2.5 - CUSTOS X QUALIDADE E NECESSIDADE.

Para Giurliani (1999, p.7-16) a utilização de tecnologias de informação conduz consigo custos “despercebidos”, que são eles pertencentes aos gastos com usuário final, como suporte e treinamentos informais (no instante em que uma pessoa para suas atividades para auxiliar um colega com obstáculos relacionado à utilização ou adesão da informação); perda de tempo em atividades extremamente elaboradas para obter uma informação de qual valor não ressarcir o trabalho empregado; por fim, custos conseqüentes da queda de produtividade, devido à ausência da informação (exemplo, queda do sistema).

Da mesma condição, para o autor os custos mais naturalmente mensuráveis “despercebidos” viveriam aqueles associados ao hardware (despesas com compras de ferramentas, upgrades, atualizações); administração (redes, sistemas, bancos de dados); suporte (helpdesk, treinamento, viagens, manutenção); desenvolvimento (aplicações, testes e documentação, customização e manutenção); e taxas de comunicação (aluguel de linhas de comunicação de dados, taxas de acessos a servidores).

Seguindo esse fundamento, uma Tecnologia de Informação, voltada à MPE's, deve seguir alguns requisitos: custo, qualidade e necessidade.

Silva (1997, p.86-88) afirma que as MPE's brasileiras são muito afetivas a preço. Das MPE's não informatizadas, 41% afirmam que o motivo é não ter condições financeiras de aplicar nessa área, segundo informações da Sondagem SEBRAE (1999). Uma das grandes adversidades com relação aos custos é a avaliação do preço da tecnologia.

A condição tempo é definida por El-Manaki (1990, p.78-87) como um dos pontos encontrados pelas MPE's que impede a introdução de tecnologias informatizadas em seus sistemas administrativos; a segunda é o custo. Em mérito ao dinamismo das MPE's, sua tecnologia de informação não pode levar muito tempo para ser desenvolvido e implementado.

Realizado com as condições de custo e tempo, as MPE's não podem abrir mão da razão qualidade na TI. Se qualidade pode ser determinada como adequação ao uso (Paladini, 1997, p. 110-117), uma Tecnologia de Informação deve ser apropriada as necessidades da MPE. De acordo com Silva (1997, p.86-88), a informática representa para empreendedor os trinômios bons, simples e baratos

3 - DIFERENCIAL ESTRATÉGICO

A modernização no decorrer do processo de crescimento das tecnologias pelo homem, o recente momento que os mercados existentes estão presenciando, sempre as MPEs, trouxeram para a atualidade um jeito mais intensivo nos últimos anos, o agregado de serviços de consideráveis relevâncias para a sociedade, no qual a Informação se tornou um instrumento grandioso e estratégico.

Segundo Sêmola (pag. 184, 2003), a Informação tem que ser completa, buscando todos os dados pertencentes ao contexto, ainda deverá ser breve, excluindo o desnecessário à tomada de decisão, tem que estabelecer exatamente o que se deve ser apontado como necessário e em quanto tempo, uma Informação que já tenha encerrado o seu tempo nada vale. Conseqüentemente a Informação deve ser sobreposta à conjuntura situacional em que se adere, tangenciado pelo instante em que se faz por necessário.

3.1- QUALIFICANDO A GESTÃO

As novas tecnologias estão provocando uma mudança fundamental na natureza do trabalho do homem, na maneira como os negócios são conduzidos, na maneira como a riqueza é criada e na própria natureza do comércio e das empresas, Segundo Tapscott (1997, p. 50-81), que também diz que reconhece que o gerenciamento da informação é um fator de competitividade.

Assim como Porter (2002, p. 9–12) considera crucial a utilização efetiva da Tecnologia da Informação para a sobrevivência e a estratégia competitiva das organizações. O impacto desse fenômeno é observável em todas as empresas, independentemente de seu porte ou ramo de atividade. A intensidade do impacto varia em função da sua concorrência e da turbulência do ambiente de cada setor.

Nessa forma, Laurindo et al. (2001, p.160-179) observa que a adesão eficaz dessa Informação, adaptada a estratégia do empreendimento, será capaz de acabar em algo além da simples idealização de ferramenta de produtividade, vindo a se transformar em uma fonte crítica de conquista. É necessário ressaltar, portanto, que nesse momento, a busca pela qualidade e o sucesso não está no contexto de conformidade da Informação relacionada às ferramentas da TI aplicada na

organização, mas também como condutora de um equilíbrio entre a Ciência da Informação, a estratégia e os atributos da estrutura organizacional.

3.2 - TI E SEUS INDICADORES DE DESEMPENHO

Considerando alguns aspectos, Segundo Callado e Andrade (2009, p.100 – 114), indicadores de desempenho tem por objetivo guiar os empreendedores em quanto as suas ações frente às decisões a serem tomadas. Rummler e Brache (1994, p.24), identificam que a abordagem por indicadores de desempenho é tratada, de preferência, no nível de processos, onde o desempenho é visto no fluxo de trabalho por meio de processos inter funcionais. Estes devem atender as necessidades do cliente, um indicador de desempenho possibilita que um determinado empreendimento saiba o desenvolvimento dos efetivos resultados conseqüentes de seus exercícios.

As estratégias internas e externas caem como referência para os empreendimentos desenvolverem e utilizarem recursos-chave, da qual o objetivo é a sobrevivência em um ambiente altamente competitivo. Mais, no entanto, a organização de avaliação orienta as estratégias que impactam nas operações das empresas, apresentando um comportamento operacional compatível com a estratégia estabelecida, sendo vigorosamente influenciado pelo acompanhamento dos indicadores, que fiscalizam os exercícios que incorporam valor ao empreendimento.

Conseqüentemente, o planejamento estratégico que a traçar os objetivos a serem alcançados é analisado pelos indicadores de desempenho. Diante de procedimentos estabelecidos por metas ou eficiência técnica, pode-se dizer que os indicadores são ferramentas utilizadas pelo empreendimento para a fiscalização de alguns procedimentos.

Á frente de possíveis desvios nos procedimentos, os indicadores apresentam correções, que são distinguidas a partir do acompanhamento dos dados, a todo o momento buscando visualizar prováveis causas da geração de desvio ou do não cumprimento dos procedimentos estabelecidos, visando melhorias nos processos a que se designam. Os dados confrontados podem fornecer informações importantes no decorrer do planejamento e gerenciamento dos processos, contribuindo para a melhor tomada de decisão.

Outro motivo relevante é objetivo dos indicadores. Eles servem para medir o grau de sucesso da implantação de uma estratégia em relação ao alcance do objetivo estabelecido.

Pavani e Scucuglia, (2011, p. 218), afirma:

Que um indicador sempre resume duas ou mais informações relevantes que levará a alguma ação para conquistar um objetivo. Tanto a informações quanto aos indicadores podem ser utilizados para análise e o acompanhamento de desempenho dos processos. Em ambos os casos, podem ser chamados de indicadores, pois pertencem a um sistema de medição de desempenho.

Indicadores de desempenho do setor financeiros estão ligados diretamente aos resultados contábeis. É relevante lembrar que nem a todo o momento esses indicadores vêm a demonstrar o real, de preferência se os mesmos não estiverem em total concordância com os procedimentos operacionais do empreendimento, tendo em vista o contentamento dos clientes. Indicadores de desempenho operacionais estão ligados diretamente a área produção, que tem por destinação a sua excelência, com estratégias férteis e adequadas, apontada para a satisfação do cliente.

3.3 - UTILIZAÇÕES DA INFORMAÇÃO OBTIDA PELA TI

As empresas que utilizam a TI de maneira correta junto aos seus gestores geram uma extensa quantidade de dados, que transformados em informação, através de seus Gestores trará uma grande quantidade de oportunidade para a gestão estratégica do empreendimento.

Vizim (2003, p. 69-85) relata que as MPE's que limitam a aplicação da Informação como fator estratégico pode perder vantagem competitiva e provavelmente entrar em falência sendo deletada do mercado, pois é indispensável que ela acompanhe as evoluções da tecnologia. A autora também explica que o computador deixou de ser uma ferramenta de valor agregado e particular das grandes empresas de pesquisas e passou a ser constante no cotidiano dos empreendimentos.

A importância do entendimento para melhor utilização da informação para as organizações, segundo Laurindo et al. (2001, p.160-179), está intermediada na instalação de um padrão que permita a convivência entre empresa e TI. Dessa

forma, essa importância também está ligada na relação existente entre Informação e o negócio da empresa, conforme a abordagem das práticas constantes de crescimento organizacional. Cronin (1990, p.195) explica que o valor da informação pode ser caracterizado pelo valor da sua utilização, de troca, de redução e de posse. Quanto ao valor de uso, este se fundamenta no final do que se fará com a informação.

Visando as citações dos autores acima exposto notou-se para Sêmola (2003, p. 184), A grandeza da Informação está baseada, em sua facilidade de introduzi-la nos negócios. É indiscutível que a Informação é o alicerce de qualquer organização e que sua implementação no negócio é natural a partir do instante que o processo de obtê-la, tratá-la e utilizá-la seja considerado como um exercício alternado e de realimentação na busca por resultados ainda melhores.

3.4 - TI COMO PILAR PARA ALCANÇAR O DIFERENCIAL ESTRATÉGICO

Como vimos ao longo do corpo do trabalho a TI vem como um pilar de sustentação para tomadas de decisões mais eficazes, tanto que a informação está apoiada nas Tecnologias da Informação que, de acordo com Daft e Lengel (1984, p.195-220) incentivam o progresso e direciona as novidades empresariais aumentando constantemente a riqueza, atraindo novos investimentos.

De acordo também com Daft e Lengel (1984, p. 195-220) é preciso que tenha racionalização da informação, pois as organizações precisam compreender e aprender a tratar com as necessidades dos clientes e utilizadores do sistema, contribuindo com um esquema operacional útil e determinado para os colaboradores. Para os autores, quanto mais global e organizado for o Sistema de Informação, mais flexível poderá ser o setor, no alcance em que ele vai agindo sob a forma de análise e dos sistemas que estão envolvidos.

No meio de todas as descobertas e novidades, a informação sempre esteve presente e respeitando um importante papel para a gestão do negócio. Dessa forma, fica claro que segredos de negócio, análise de mercado e da concorrência, dados operacionais históricos e pesquisas, são dados essenciais e se apresentam como um importante diferencial competitivo relacionado ao crescimento e à continuidade do negócio. A eficiência da tecnologia da Informação para a organização, segundo

Laurindo et al. (2001, p.160-179) representa fazer direito e de forma exata, determinando o uso dos recursos, satisfação de metas, requisitos e objetivos.

A frente dessas informações, Moresi (2000, p. 14-24) determina que a importância da TI nas empresas seja reconhecida em todo o mundo, representando, a ferramenta mais importante, pelo menos em se tratando à gestão é sucesso esperado. Além do mais, o autor relata que é considerada uma das mais usada nas mais diversas organizações, nos seus diferentes componentes como fator principal de estrutura e de diferencial estratégico.

Assim, Moresi (2000, p. 14-24) destaca que, para uma gestão competente é preciso conhecer os valores da informação, da tecnologia de informação e a vantagens competitivas que se pode almejar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os levantamentos realizados, consegue-se constatar que a tecnologia da informação mostra-se como base à gestão de informação nas micro e pequenas empresas a partir de alguns aspectos: disponibilização de informações para as tomadas de decisões e gerência estratégica do empreendimento; possibilitando a automatização de trabalhos rotineiros; assessoria o controle das operações internas; expande a capacidade de identificar previamente os problemas; também empregada como ferramenta estratégica no procedimento de planejamento, direção e controle.

Também no decorrer do trabalho concluiu-se que o percentual razoável de “mortes” das MPE’s, se deve as inexistências ou erros de inúmeros fatores, como falha da administração dos recursos financeiros ocorridas tanto no momento em que é tomada a decisão de atingir o investimento de capital para o início da atividade, bem como na hora de dimensionar o montante no Capital de Giros entre outros fatores descritos.

Devido ao grande aumento da demanda e competitividade a grande procura por produtos inovadores e a falta de recursos financeiros, qualificação profissional entre outros as empresas tendem a ter que superar desafios eminentes nesta nova globalização, nisso a Tecnologia de Informação entra como um fator individual de mudança de maior importância no desenvolvimento das MPE’s.

Tais desenvolvimentos não se limitam apenas a forma de produzir produtos e serviços, mas levam a novos processos e ferramentas que operam por completo a estrutura e o desempenho nas organizações, refletindo diretamente na gestão. Os empreendedores estão visualizando que, em termos de gestão, a forma corriqueira de conduzir seus empreendimentos não corresponde às novas e variadas exigências de desempenho. Esses novos índices de desempenho exigem velocidade, qualidade e acertos nos procedimentos de tomadas de decisões, seguindo esse segmento. Também deve alinhar a estratégia do sistema de informação com as estratégias e objetivos gerais dos negócios. Como o padrão tradicional não possui essas exigências, a TI se torna fundamental para auxiliar os gestores a alcançar a eficiência almejada. O estudo vigente teve como propósito principal analisar a eficiência relativa da utilização e importância de TI nas MPE’s.

As empresas que fazem o uso da TI de forma correta e completa, realizando o uso como auxílio para a tomada de decisão e como ferramentas para gestão e estratégica, estão um degrau a 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.

Contudo, o trabalho tem limitações relacionadas ao levantamento de dados para a composição da junção causal mais contundente sobre quais os motivos movem os empreendimentos a investirem ou não na Tecnologia Informação. Seriam significativos também, como estudos futuros, analisar os contornos que os empreendimentos podem adquirir para a melhoria do processo de Tecnologia da Informação já existente. Nota-se que nos empreendimentos, a atualização da TI e o treinamento constante de seus colaboradores, gestores e tomadores de decisões é uma escolha adotada pela organização como estratégia para se manter viva no mercado e com vantagem e excelência frente aos seus concorrentes.

REFERÊNCIA

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

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. **Tecnologia da Informação. Desafios da Tecnologia da Informação Aplicada aos Negócios**. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

ALBERTIN, A. L. **Comércio Eletrônico. Modelo, Aspectos e Contribuições de sua Aplicação**. 6. ed., São Paulo: Editora Atlas, 2010.

ALBERTIN, A.L. **Revista de Administração de Empresas**. 3. ed. V. 41, p. 42-50, São Paulo: Atlas, 2001.

ALBERTIN, A.L. **Revista de Administração de Empresas**. 4. ed. V. 40, p. 94-105, São Paulo: Atlas, 2000.

BARROS, Frederico R.; MODENESI, R. L. **Pequenas e médias indústrias: análise dos problemas, incentivos e suas contribuições ao desenvolvimento**. Rio de Janeiro: IPEA/INPES, 1993.

BELTRAME, M. M.; MAÇADA, A. C. G. Validação de um Instrumento para medir o valor da tecnologia da informação (TI) para as organizações. **Organizações em contexto**, Ano 5, n. 9, janeiro-junho 2009. Disponível em: Acesso em nov. 2017.

CACCIAMALI, M. C. Flexibilidade e micro e pequenas empresas. **São Paulo em perspectiva**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 82-87, jan./mar. 1997. Disponível em: Acesso em: 26 de setembro de 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

CAMPOS FILHO, Maurício Prates. *Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios*. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.34, n.6, nov/dez 1994, pag.33-45.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI. **A competitividade das micro e pequenas empresas**. SEBRAE. 2009. Disponível em: <http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_18/2013/06/06/481/20120822145522270867a.pdf> Acesso em: 29 outubro 2017.

COSTA, M. S.; OLAVE, M. E. L. Inovação em micro e pequenas empresas: uma visão dos agentes locais de inovação do Sebrae em Aracaju – SE. **VIII Encontro de Estudos em Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas (EGEPE)**. Goiânia, 2014.

CALLADO, A. A. C.; CALLADO A. L. C.; ANDRADE L. P. Relações entre indicadores de desempenho: Um estudo exploratório em empresas localizadas em Serra Talhada/PE. 96 **Revista de Negócios**, ISSN 1980-4431, Blumenau, v. 14, n. 1 p. 100 – 114, Janeiro / Março 2009.

CORAL, E. **Modelo de planejamento estratégico para a sustentabilidade empresarial**. Tese (Doutorado) – Engenharia da Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

COLEN, C..**Tecnologia da Informação e sua Importância no Mundo Globalizado**. Disponível em: www.tribunaemfoco.word.press.com. Acesso em: 19 de outubro de 2017.

DAFT, R.L.; LENGEL, R.H. **Riqueza da informação: uma nova abordagem para o comportamento da organização**. s/c. Behavior, pag. 195-220, 1984

DELONE, William H. & MCLEAN, Enphrain R. **Information Systems Success: The Quest of Dependent Variable**. **Information Systems Research (3)** 1March, 1992 p. 60-95.

DUARTE, E. M. **O empreendedorismo nas micro e pequenas empresas: um estudo aplicado à cidade de Pará de Minas – MG.** Tese. (Mestrado Profissional em Administração). Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo – Faculdades Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo. 2013.

DARELLA, G. C. **Análise da competitividade externa das micro, pequenas e médias empresas: um estudo de caso em Santa Catarina.** Tese de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2010. Disponível em: Acesso em: 26 de setembro de 2017.

EL-MAMAKI, M. S. S. Small Business: the myths and the reality. **Long Range Planning**, v.23, n.4, pag. 78-87, 1990.

GINZBERG, Michael J. Finding a adequate measure of OR/MS effectiveness. *Interfaces* Vol. 8 Nº. 4, August, 1978. pag.59-62.

GIURLIANI, S. A difícil arte de fazer contas. **Gestão Empresarial**, v.1, n. 3, pag.7-16, 1999.

GONÇALVES, J. E. L. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço. **Revista Administração de Empresas**, v. 34, n. 1, pag.63-81, 1993.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **A necessidade de reinventar as empresas.** **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 38, n. 2, abr./jun. 1998.

IVES, B.; BAROUDI, J. J. & OLSON, M. H. The measurement of user information satisfaction. *communication of ACM*, 26:10, pag. 785-793, 1985.

LAURINDO, Fernando José Barbin; et al. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações.** **Gestão & Produção**, v.8, n.2, pag.160-179, ago. 2001

MAÑAS, A. V. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Érica, 6. ed., p. 2-197, 2004.

MYTELKA, L. K. **Competition, innovation and competitiveness: a framework for analysis**. In: MYTELKA, L. K. (Ed.). *Competition, innovation and competitiveness in developing countries*. Paris: OECD, 1999. Disponível em: < http://www.oecdilibrary.org/development/competition-innovation-and-competitiveness-in-developingcountries_9789264173323-en > Acesso em: 27 de setembro de 2017.

MOTTA, P. R. **Transformação Organizacional: A teoria e a prática de inovar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cezar Amaru. **Administração para empreendedores: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios**. São Paulo : Pearson Prentice Hall , 2006

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. **Delineando o valor do sistema de informação de uma organização**. Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, pag. 14-24, jan./abr. 2000.

MORAES et al. G. Moraes, A. Terence, E. Escrivão Filho, **A tecnologia de informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa**. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, 1 (1) (2004), pp. 28-44 São Paulo

OLIVEIRA, A. C. Tecnologia de informação: competitividade e políticas públicas. **Revista de Administração de Empresas**, v. 36, n. 2, pag. 34-43, 1996.

OLIVEIRA J. F. T.I.C. Tecnologia da Informação e da Comunicação. São Paulo: Érica, 9.ed., 2006.

PORTER, Michael E. Estratégia e a Internet. In: Planejamento Estratégico. Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Campus, p. 9 – 12, 2002.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade no Processo**: a Qualidade na Produção de Bens e Serviços. São Paulo: Atlas, p. [110 - 117](#), 1997

PEREIRA, Maria José Lara de Bretãs; FONSECA, João Gabriel Marques. **Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão**. São Paulo: Makron Books, p., 239, 1997.

PAVANI E SCUCUGLIA, **Mapeamento e Gestão por Processos – BPM**. p. 218, 2011.

PREVIDELLI, José L. **Criando o seu próprio negócio** - Cap 10 e 11, Editora Sebrae FIA/USP, 1995.

QUANDT, C. O. (2009). **Inovação tecnológica**. In Silva, R. G. D., Jr. Empreendedorismo tecnológico (cap. 3, p. 71-100). Curitiba: Instituto de Engenharia do Paraná.

RUMMLER, Geary. A.; BRACHE, Alan. P. **Melhores desempenhos das empresas**. São Paulo: Makron Books, 1994.

RODRIGUES, J. P. L. **Gestão financeira em micro e pequenas empresas: um estudo no setor supermercadista de Mossoró-RN**. 155 f.p. 155, 2013, Dissertação de Mestrado (Programa de Pós-Graduação do Mestrado Profissional em Administração) – Universidade Potiguar.

SILVA NETO, E. M. **A aplicação da inovação como estratégia competitiva nas pequenas e médias empresas**. 2012. 35f. Dissertação (Pós-graduação em Engenharia de Produção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa. 2012.

SOUZA, F. D.; et al. **Tecnologia da Informação Gerando Competitividade nas Empresas**. Revista Factus. São Paulo, v. 65, n. 003, p. 33-50, abr. 2007. STAIR. R. M.; REYNOLDS, G. W. Princípios de Sistemas

SÊMOLA, M. **Gestão da Segurança da Informação: uma visão executiva**. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, p. 184, 2003.

SILVA, V. L. O grande salto das pequenas. **Pequenas empresas, grandes negócios**, São Paulo: Editora Globo, v.IX, n.104, p.86-88, 1997.

SACILOTTI, A. **A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiaí**, 2011. Disponível em: Acesso em: 12 nov. 2017.

SONDAGEM SEBRAE 2ª **Pesquisa sobre informatização e impacto do "Bug do Milênio"**. Brasília: SEBRAE, v.8, n.44, p. 45 – 68, 1999.

STAIR, M. R; RAYNOLDS, W. G. **Princípio de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. Editora Thomson. São Paulo,p. 166, 2006.

SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa 2010-2011**.4. ed. São Paulo: DIEESE, 2011.

TETHER,B.S.What is innovation?Approaches in distinguishing new products and processes from existing products and processes.Center for Research on Innovation AEMS Rev. Conexão Eletrônica – Três Lagoas, MS - Volume 14 – Número 1 – Ano 2017. 885 REVISTA E LE T R Ô N I C A & Competition (CRIC) Working Paper n. 12.Manchester (RU): The Universityof Manchester, 29 ago. 2003.

TAPSCOTT, D. **Economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede**. São Paulo: Makron Books, pag. 50-81, 1997.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. – Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia, pag. 5, 2000.

VIEIRA, M. F. **Gerenciamento de projetos de tecnologia da informação**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2007.