

Pesquisa Sobre a Utilização das Tecnologias da Informação e dos Recursos de Internet: Micro e Pequenas Empresas do Comércio Varejista de Londrina

Research on the use of Information Technology and Internet Resources: Micro and Small Retail Companies in Londrina

Rosinalva Castro Del Colli Silva*
Márcia Cristina dos Reis*

* Universidade Norte do Paraná (UNOPAR).

Resumo

A tecnologia de Informação (TI) é considerada um fator determinante na busca pelo sucesso empresarial, podendo trazer inúmeros benefícios. No entanto, nem sempre os gestores das organizações têm essa visão como foco estratégico, deixando assim de tirar proveito das valiosas ferramentas que a TI disponibiliza no mercado. Neste contexto, o presente estudo teve o objetivo de realizar uma pesquisa sobre o uso das TIs e dos recursos da Internet nas Micro e Pequenas Empresas (MPEs) do comércio varejista de Londrina, levantando dados que possibilitaram uma análise sobre o panorama atual da utilização da TI nas respectivas empresas e permitiram identificar a percepção das mesmas quanto aos benefícios oferecidos. Para tal, realizou-se pesquisa bibliográfica e de campo, por meio de um questionário, que permitiu a coleta das informações necessárias para o estudo. Entre os principais resultados obtidos, percebeu-se que, embora os gestores das MPEs possuam um bom conhecimento em relação às principais ferramentas de TI e aos recursos da Internet, e reconheçam a sua importância para a empresa, eles ainda não obtêm todos os benefícios que podem ser alcançados, uma vez que, dentre as principais ferramentas de TI apresentadas, apenas o computador e a Internet ganharam destaque. No tocante aos principais recursos da Internet, apenas o correio eletrônico e o MSN foram citados como sendo de maior importância e utilização pelas empresas.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Micro e Pequena Empresa. Internet. Recursos da Internet. Gestão Empresarial.

Abstract

Information technology (IT) is considered to be a determining factor in the search for business success, as it may bring numerous benefits. However, managers do not always have it as a strategic focus, and fail to take advantages of the valuable tools IT provides in the market. In this context, the current study aimed at conducting a research on the use of ITs and internet resources in micro and small retail companies in the city of Londrina, by collecting data that allowed an analysis of the present panorama of the use of IT in those companies, as well as the identification of their perception regarding the benefits offered. Thus, bibliographical and field reviews were carried out by means of a questionnaire, which enabled the gathering of the necessary information for the study. Among the main outcomes, it was perceived that, although managers have good knowledge about the main IT tools and internet resources, and acknowledge their importance for the company, they still do not use all the benefits available, as, from the main IT tools presented, only the computer and the internet were highlighted. In relation to the main internet resources, only the electronic mail and the MSN were mentioned as the most important and more used by the companies.

Key-words: Information technology. Micro and Small Company. Internet. Internet Resources. Management.

1 Introdução

A crescente competitividade do ambiente de negócios está desafiando os gestores da atualidade. A emergência e o fortalecimento da economia global; a transformação da sociedade industrial em uma sociedade baseada na informação e no conhecimento; a transformação dos negócios e muitos outros fatores estão exigindo mudanças no modo de gerir as organizações, tornando a informação uma ferramenta fundamental não só para o crescimento, mas para a sobrevivência das empresas.

Segundo Torres (1995), sendo a informação o centro de todo o processo, é fundamental saber usá-la de forma estratégica, pois o sucesso empresarial passa a depender, fundamentalmente, da capacidade da organização em administrar sua base informacional e aproveitar as oportunidades de diferenciação que as Tecnologias da Informação (TI) oferecem. Dessa forma, fica evidente que na sociedade da informação, as modernas Tecnologias da Informação têm influenciado decisivamente as organizações, tanto as grandes quanto e Pequenas Empresas (MPEs).

No mundo empresarial, onde as mudanças são constantes, o uso estratégico da informação e da TI, torna-se essencial para que as MPEs possam competir de forma mais equilibrada, promovendo um crescimento mais sustentável. A utilização das TIs, pode contribuir na redução de custos, em ganhos de produtividade, na prospecção de novos mercados, na melhoria do relacionamento com clientes e fornecedores, na busca e atualização de informações sobre o mercado de atuação, dentre outros fatores imprescindíveis a qualquer empresa que busque maior participação e consolidação no mercado global.

Além da utilização das diversas ferramentas de TI disponíveis no mercado, os recursos da Internet também vêm sendo cada vez mais explorados pelas empresas. De acordo com O'Brien (2004), as organizações estão se tornando empresas interco-nectadas por meio da Internet, das *intranets* e de outras redes de telecomunicações, sendo que estes recursos apóiam as diversas atividades realizadas internamente na empresa e externamente, com seus clientes, fornecedores e outros parceiros comerciais.

Tendo em vista este cenário, a presente pesquisa teve como principal objetivo levantar dados sobre a utilização das TIs e dos recursos da Internet nas Micro e Pequenas Empresas do comércio varejista de Londrina. Além disso, procurou identificar a percepção destas empresas quanto aos benefícios que podem ser trazidos com a utilização e exploração dos recursos de informática disponíveis atualmente.

Desta forma, a relevância do estudo está na possibilidade de levantar os conceitos básicos sobre as principais ferramentas de TIs disponíveis no mercado e os recursos da Internet, bem como a sua utilização pelas MPEs. Foi importante identificar a percepção destas empresas quanto aos benefícios que podem ser trazidos, uma vez que, futuramente, este estudo poderá servir de base para o desenvolvimento de políticas de auxílio às MPEs.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Tecnologias da informação

Na nova economia atual, a competição no mercado encontra-se em uma amplitude mundial, não mais local ou regional. Os fatos que ocorrem em um determinado local podem ter repercussão no resto do mundo. Para tanto, cada vez mais há a necessidade da presença da tecnologia nas atividades do dia-a-dia (TOSSI, 2006).

De acordo com Laurindo (2005), a Tecnologia da Informação é vista como um fator de viabilização desta integração em abrangência mundial, bem como de criação de novas estratégias de negócio, de novas estruturas organizacionais e de novas formas de relacionamento entre empresas e entre empresas e seus consumidores.

Na visão de Alecrim (2006), a Tecnologia da Informação pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. Na verdade, percebe-se que as aplicações para TI são muitas e estão ligadas às mais diversas

áreas, não existindo uma definição única que consiga determiná-la por completo.

Para Munhoz (2004), a TI, apesar de ser um conceito amplo, restringe-se às maneiras de lidar com as informações, em quaisquer níveis e âmbitos. Neste sentido, cabe ressaltar que nos últimos anos, especialmente a partir de 1996, a quantidade de informações disponíveis a qualquer pessoa cresceu vertiginosamente, e um dos motivos foi a expansão da Internet.

Na visão de Albertin (2004) e Laurindo (2005), a Internet aparece como a aplicação de TI mais visível neste cenário, por oferecer a infra-estrutura sobre a qual são desenvolvidas aplicações estratégicas de TI, destacando o *e-business* e o *e-commerce*. Com estes recursos surgem as organizações virtuais, contendo empresas que atuam exclusivamente ou parcialmente por meio da *web*, permitindo assim, novas formas de associação e relacionamento.

Pode-se dizer que através da utilização de recursos de *hardware*, *software* e telecomunicações, a tecnologia da informação viabiliza complexos processos de negócio, ao mesmo tempo em que oferece diferentes visões para o gerenciamento e a manipulação das informações importantes para a tomada de decisões (TURBAN; RAINER; POTTER, 2003).

2.2 O uso da TI nas empresas

As micro e pequenas empresas no geral não possuem sistemas informatizados, ou seja, seus controles são feitos quase que exclusivamente de maneira manual, por meio de papéis.

Conforme Solomon (1986 *apud* PRATES, 2003), uma dada tecnologia não é inerentemente boa ou má para a micro e pequena empresa. Seu resultado dependerá da maneira como esta tecnologia será aplicada. Na verdade, o aumento da precisão organizacional auxiliada por sistemas de informação, trará maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e, conseqüentemente, maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos.

De acordo com Beraldi e Escrivão Filho (2000), o custo cada vez menor dos computadores e a onda de gestão integrada por *software* parecem incentivar cada vez mais o pequeno empresário a investir nesse setor, em busca de um melhor desempenho da empresa com relação aos concorrentes. Esse tipo de investimento pode ser muito desastroso para a empresa, caso ela e os funcionários não estejam totalmente capacitados a lidar com essa nova tecnologia.

Ainda na visão dos autores supra citados, é aconselhável uma avaliação antes de investir em equipamentos e tecnologia, levando-se em conta alguns aspectos, como a quantidade de clientes e fornecedores, as encomendas, o orçamento, o estoque, as análises financeiras, a quantidade de empregados, a quantidade de registros e documentos etc.

Beraldi e Escrivão Filho (2000) enfatizam que, depois de identificada a necessidade de implantação de um sistema de informação, a empresa deverá avaliar o que

realmente precisa, para assim comparar todos os pacotes oferecidos no mercado considerando o custo/benefício e, então, escolher um sistema mais eficaz para sua gestão. Relatam ainda que, para um processo de informatização ser bem sucedido, deve-se seguir uma abordagem dividida em etapas ordenadas, conforme abaixo:

a) aprender sobre informatização visitando empresas similares que já tenham sido informatizadas; b) contratar pessoas especializadas, se necessário, pois, quanto melhor for a avaliação inicial, maiores os benefícios que poderão ser alcançados; c) analisar o sistema manual utilizado pela empresa, envolvendo as pessoas responsáveis por cada processo; d) identificar os processos que devem ser informatizados, as possíveis melhorias e necessidades informacionais desses processos; e) analisar a adoção de rede interna, talvez uma *intranet*, a criação de uma rede que possibilite a comunicação com clientes, fornecedores e outros, como a *extranet* e a conexão para comunicação externa, internet; f) definir claramente as expectativas para a informatização, grau, prazos, custos, benefícios esperados etc; g) comparar os custos e os benefícios; h) estabelecer um cronograma para a informatização; i) preparar os funcionários para a informatização, promovendo a conscientização de cada um deles e apresentando os benefícios que podem ser alcançados. Além disto, é necessário treinar as pessoas envolvidas, discutir as necessidades de mudanças e a melhor maneira de fazê-las com todos os envolvidos etc; j) definir e obter primeiramente os *softwares* necessários e depois o *hardware* apropriado para executá-los; l) iniciar o processo de informatização o mais rápido possível e respeitar, se possível, os prazos estabelecidos no cronograma (BERALDI; ESCRIVÃO FILHO, 2000, p. 4).

Outro ponto importante para um processo de informatização bem-sucedido é a manutenção dos *softwares* que irão tratar as informações, pois alguns problemas no *software* não são descobertos antes que ele esteja sendo realmente utilizado.

2.2.1 Vantagens da informatização para micro e pequenas empresas

De acordo com O'Brien (2004) o sistema de informações apresenta três papéis fundamentais em uma corporação: primeiro, ele dá suporte as estratégias para que a empresa alcance uma vantagem competitiva, segundo, apoio na tomada de decisão empresarial, e por último, apoio aos processos e operações realizadas.

Neste mesmo contexto, Beraldi e Escrivão Filho (2000) afirmam que uma empresa com um sistema totalmente informatizado, funcionando eficiente e eficazmente, proporcionará grandes vantagens, seja em relação ao tempo otimizado, à facilidade de obtenção de informações e a muitos outros aspectos que contribuirão para o sucesso das MPEs. Dessa forma, a informatização das micro pequenas empresas possibilita que elas ganhem eficiência e eficácia, melhorando assim, sua competitividade e aumentando sua lucratividade.

Segundo Beraldi e Escrivão Filho (2000) algumas das vantagens que podem ser citadas sobre a informatização das micro e pequenas empresas são descritas a seguir:

a) Melhoria das informações para tomada de decisão;

- b) Automação das tarefas rotineiras;
- c) Melhoria do controle interno das operações;
- d) Melhoria do atendimento ao cliente;
- e) Aumento da capacidade de reconhecer problemas mais cedo;
- f) Auxílio no teste de algumas decisões antes de serem colocadas em prática;
- g) Melhoria do processo produtivo;
- h) Aumento da produtividade e competitividade.

Já na visão de Koteski (2004) as vantagens que a TI traz para a micro e pequena empresa podem ser divididas em 3 grupos:

a) Menores custos: a informática, quando bem utilizada, reduz os custos da empresa porque agiliza, possibilitando maior segurança e confiabilidade aos processos, rotinas e controles administrativos; simplifica as tarefas burocráticas, reduz os erros e praticamente elimina o retrabalho;

b) Maior produtividade: possibilita que as pessoas produzam mais, em menos tempo, com menor dispêndio de recursos; permite aproveitar melhor a capacidade produtiva da empresa, com o planejamento e o controle da produção; armazena e localiza imediatamente informações fundamentais para os negócios, agiliza os processos de tomada de decisões em relação a preços, estoques, compras e vendas, entre outros;

c) Maior qualidade: a qualidade dos produtos e serviços é melhorada, pois as tecnologias de informação ajudam a manter o padrão dos produtos dentro das especificações estabelecidas; proporciona melhores condições de trabalho para os empregados, reduz esforços com a burocracia para concentrá-los nas atividades fins da empresa.

2.2.2 A importância da TI nas MPE's

A Tecnologia de Informação pode ser uma boa aliada para as micro e pequenas empresas, mas é necessário, em primeiro lugar, verificar se há necessidades e mensurá-las (BATISTA, 2004).

Na visão de Munhoz (2004) e Soares (2006), muitas empresas, de quaisquer portes, costumam reclamar dos investimentos em TI, mas esquecem de verificar se suas avaliações feitas antes do investimento não estavam superdimensionadas.

Souza (2005) complementa que há muitas discussões, entre especialistas e curiosos, envolvendo uma receita de bolo, um roteiro para identificar as reais necessidades de TI em cada empresa. O ponto comum, todavia, deve ser o bom-senso, ou seja, avaliar cada item do investimento e verificar se haverá a criação de algum benefício e/ou vantagem.

A preocupação deve restringir-se em fazer investimentos em TI, e não gastar dinheiro com tecnologia inútil. A diferença entre estes dois conceitos é enorme e absolutamente fundamental para a evolução da empresa (LAUDON, K; LAUDON, J. 1999).

Laurindo (2005) menciona que, fazer investimento é uma ação que deve sempre preceder a uma reação: o retorno. Qualquer investimento que não vise a um retorno deixa de ser investimento e transforma-se em gasto. O

investimento em TI, da mesma forma, deve priorizar o retorno, ou seja, a contribuição que será dada, em curto, médio ou longo prazo, para as operações da empresa. Se determinada tecnologia, por melhor que seja não contribui para o retorno, ou seja, retorno sobre o investimento (ROI) e mensura, geralmente em percentual, qual o retorno propiciado por cada investimento realizado, seja em TI, seja em instalações, seja em máquinas ou qualquer outro, de maior lucratividade e/ou característica procurada por cada empresa, não vale a pena.

Duas hipóteses, de acordo com Munhoz (2004), que muitas vezes acabam afastando as micro e pequenas empresas do debate sobre tecnologia:

- a) 1ª hipótese: a pequena empresa perde oportunidades de crescer porque não utiliza adequadamente a TI;
- b) 2ª hipótese: a pequena empresa não utiliza a TI porque ainda não cresceu o suficiente para aproveitá-la plenamente.

Nenhuma destas duas hipóteses é totalmente verdadeira, de acordo com o autor supra citado. A rigor, nenhuma empresa precisa necessariamente de tecnologia, exceto aquelas empresas que a produzem, como as empresas que têm seu *core-business*, ou negócio principal, na tecnologia, como Microsoft, Intel, Apple etc. A tecnologia deve auxiliar as empresas para que se atinjam melhores resultados em menos tempo, com menor custo.

Desta maneira, a pequena empresa pode crescer sem tecnologia. Todavia, se souber aproveitar melhor a tecnologia, esta empresa tem chance de crescer mais rapidamente, manter custos inferiores aos concorrentes e ainda oferecer vantagens únicas a seus clientes (MUNHOZ, 2004; TORRES, 1995).

A tecnologia deve ser encarada como uma ferramenta auxiliar para os negócios das empresas (especialistas gostam do termo *core-business*, ou seja, a atividade principal da empresa). Em determinadas circunstâncias, a tecnologia passa a ser caracterizada como essencial para que estas atividades-base das empresas consigam ser realizadas no menor tempo possível, com poucos erros, ou nenhum (PRATES, 2003).

Marodin e Vargas (2004) ainda observam que, todavia, nenhum empresário pode deixar de levar em consideração informações externas a estes sistemas tecnológicos, como por exemplo: a situação do poder aquisitivo do consumidor, índices de inadimplência, inflação etc. Tais informações podem ser incluídas no planejamento de TI das empresas, de maneira simples e com baixos custos. Há *softwares* que consideram alguns índices objetivos no momento de ajudar a prever a produção ou elaborar uma previsão de vendas para o trimestre.

3 Materiais e Métodos

O trabalho realizado utilizou abordagem quantitativa, com dados primários e secundários, por meio da utilização de pesquisa de campo e pesquisa bibliográfica.

Para a obtenção dos dados primários foi utilizada pesquisa de campo, por meio de um questionário aplicado à uma amostra não-probabilística por julga-

mento, composta por 33 das MPEs localizadas no comércio varejista de Londrina (BARBETTA, 2001). O questionário foi elaborado com 10 questões semi-abertas e fechadas, seguindo as orientações apresentadas por Lakatos e Marconi (2001) e Roesch (1999). As empresas foram selecionadas no comércio varejista de Londrina, localizadas na região central da cidade. Foram selecionadas empresas de vários seguimentos, sendo 8 de roupas, 5 de calçados, 6 de produtos de beleza, 4 de farmácias, 7 de utilidades domésticas e 5 de produtos importados. Já para a obtenção dos dados secundários, foi utilizada pesquisa bibliográfica, uma vez que foi baseada em consultas em livros, revistas, e Internet. Os resultados obtidos foram apresentados por meio de gráficos desenvolvidos no Microsoft Excel.

4 Resultados e Discussões

Com base nos questionários aplicados foi possível fazer uma análise sobre as principais Tecnologias de Informação e os Recursos da Internet que estão sendo utilizados pelas MPEs, bem como identificar a percepção delas sobre os benefícios no uso dos recursos de informática.

4.1 Porte das empresas pesquisadas

A questão 1 teve o objetivo de identificar, entre as empresas pesquisadas, quantas eram do tipo micro empresa e quantas eram do tipo pequena empresa. Assim, os resultados são apresentados no gráfico 1 a seguir.

Percebe-se que mais da metade das empresas pesquisadas, ou seja, 61% é micro empresas, indicando assim que elas possuem uma receita bruta anual de até a R\$ 433.755,14 (SEBRAE, 2006). Vale ressaltar algumas das características básicas das MPEs:

- a) O faturamento, que em geral é baixo;
- b) Não dispõem de alto capital para investimento, independente do setor que atuam;
- c) Possuem uma estrutura organizacional e funcional extremamente enxuta, sendo que, muitas vezes, um único gestor é o proprietário, que é o responsável por todas as áreas da empresa, desde o administrativo ao operacional.

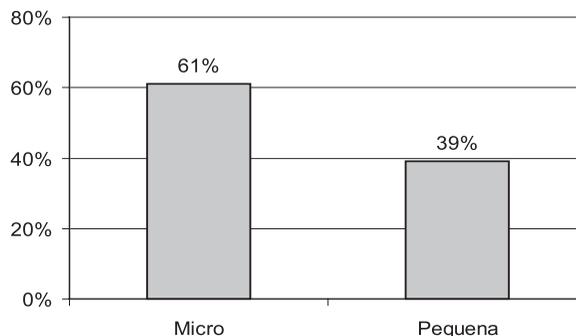


Gráfico 1. Porte da Empresa Pesquisada

4.2 Grau de conhecimento frente às tecnologias da informação

A questão 2 buscou identificar o conhecimento dos respondentes frente às principais tecnologias de informação disponíveis para auxiliar as tarefas realizadas diariamente na empresa.

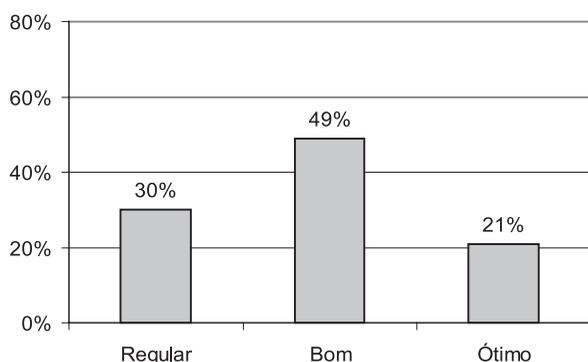


Gráfico 2. Grau de Conhecimento Frente às Tecnologias da Informação

Por meio destes dados pode-se perceber que a maioria dos respondentes, ou seja, 70% deles, afirmaram possuir conhecimento expressivo quanto às principais tecnologias da informação disponíveis no mercado, ou seja, computadores, redes, sistemas empresariais, Internet e outros. Este conhecimento é de suma importância, pois dele dependerá a definição das estratégias da empresa para com este setor, bem como a utilização e a operacionalização das ferramentas disponíveis. No entanto, percebeu-se que este conhecimento restringe-se apenas à utilização dos recursos básicos, em nível de usuário, e não em relação aos níveis mais avançados.

4.3 Grau de conhecimento frente à internet e seus principais recursos

A questão 3 procurou identificar o conhecimento dos respondentes em relação à Internet e seus principais recursos.

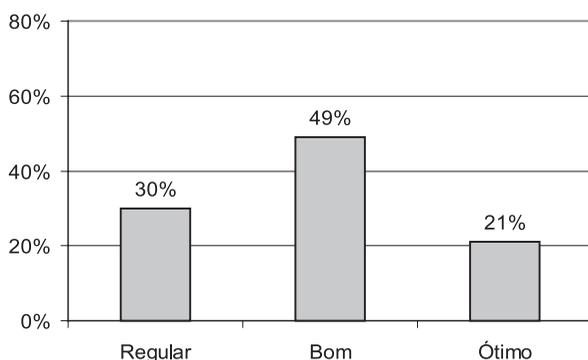


Gráfico 3. Grau de Conhecimento Frente à Internet e seus Principais Recursos

Os dados revelam que, grande parte dos respondentes afirmou ter um bom conhecimento sobre a Internet

e seus principais recursos. Diante dessa afirmação, é possível afirmar que este fato gera uma grande vantagem para as MPEs, pois a Internet é uma rede mundial, onde as empresas estão interligadas com o mundo, permitindo o acesso às diversas informações, tais como: clientes, fornecedores, matéria-prima, produtos, preços, concorrentes, etc. Com essas informações, a empresa dispõe de melhor capacidade para elaborar suas estratégias de mercado, podendo sair à frente da sua concorrência ou manter a competitividade. No entanto, tal como ocorreu na questão anterior, percebe-se que estes recursos também não são explorados adequadamente, muitas vezes, em função do conhecimento dos respondentes ser apenas superficial, indicando uma carência neste quesito.

4.4 Principais ferramentas de TI utilizadas na empresa

Na questão 4, foi possível identificar as principais ferramentas de Tecnologia da Informação utilizadas pela empresa.

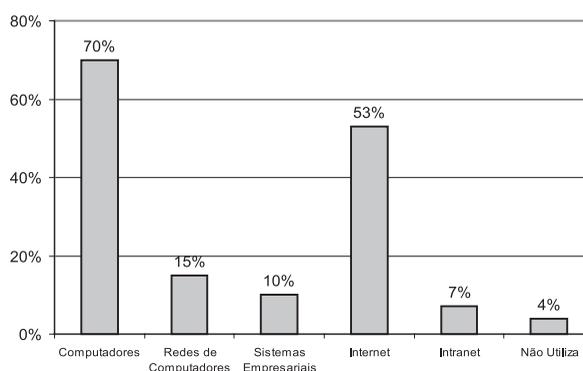


Gráfico 4. Principais Ferramentas de TI Utilizadas na Empresa

Percebe-se que a Tecnologia da Informação se faz presente na maior parte das empresas em estudo. Como já se previa, o Computador e a Internet são as ferramentas de TI mais conhecidas e utilizadas pelas empresas. A grande maioria dos entrevistados disseram fazer uso de computadores e da Internet, o que já é um fator positivo para as MPEs, por ter contato de alguma maneira com a TI. As outras ferramentas, como as Redes de Computadores, Sistemas Informatizados e Intranet, por exemplo, não são de utilização expressiva pelas MPEs. Uma das explicações pela não utilização dessas ferramentas, pode ser pelo fator custo, visto que estas ferramentas requerem investimento financeiro, e as MPEs dispõem de baixo capital, como já foi mencionado na questão 1.

4.5 Ferramentas de TI mais importantes para a empresa

A questão 5 teve a finalidade de identificar, entre as ferramentas de TIs utilizadas nas empresas, quais são as duas consideradas mais importantes na visão dos respondentes.

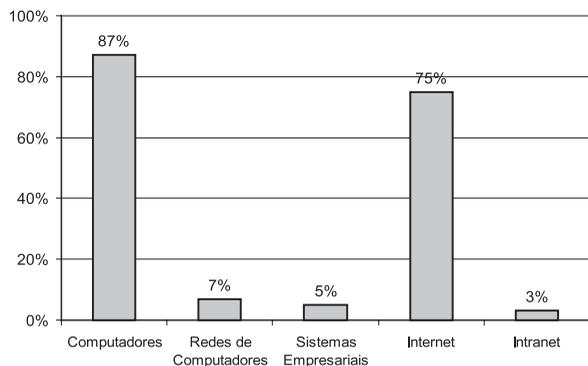


Gráfico 5. Ferramentas de TI mais importantes para a Empresa

Os dados revelam que as mesmas ferramentas identificadas na questão anterior como sendo as mais utilizadas nas empresas, também são consideradas, na visão dos respondentes, como sendo as ferramentas de TI mais importantes para a empresa, ou seja, o computador e a Internet. De acordo com os dados coletados, isto pode ser explicado por dois motivos básicos: o primeiro é o declínio nos preços dos serviços de Internet (banda larga). O outro motivo é a oferta de serviços de proteção ao crédito feito por essa via, como o SPC, SERASA, Consulta BACEN, etc. Além disto, pode-se afirmar ainda que, como o conhecimento dos respondentes das MPEs é considerado baixo (do ponto de vista técnico), na maioria das vezes eles não possuem condições de avaliar as vantagens que os outros recursos disponíveis poderiam trazer para a sua empresa.

As outras tecnologias citadas em menor quantidade, como a Intranet, os Sistemas Empresariais (por exemplo, ERP e CRM), e as Redes de Computadores, apesar de serem recursos interessantes para o setor de comércio, necessitam de alguns fatores adicionais para serem bem utilizados, tais como: investimento de capital, estrutura e qualificação pessoal para operacionalizar e administrar os serviços.

Para exemplificar o que foi dito acima, é importante para qualquer empresa do seguimento de vendas, a implantação, a curto ou médio prazo, de um sistema de comércio eletrônico. No entanto, isto foge da realidade dos empresários entrevistados, uma vez que eles não possuem as informações e os recursos necessários para tal investimento.

4.6 Frequência de utilização da internet

A questão 6 identificou com qual frequência a Internet é utilizada nas empresas pesquisadas.

A grande maioria das MPEs, ou seja, 76%, afirmaram fazer uso da Internet em tempo parcial (algumas conexões durante o dia) ou integral (conectado o dia todo). Isso revela que, apesar do baixo conhecimento técnico na área de informática, as empresas em estudo estão conectadas à Internet, no maior tempo possível, podendo usufruir das ferramentas que ela oferece. O número das empresas que não utilizam a Internet é insignificante, ou seja, apenas 4%. É impressionante saber que ainda existem empresas alheias às tecnologias, pois isto

significa que elas estão deixando de interagir com o ambiente externo, perdendo oportunidades de conhecer novos produtos, novas tecnologias que poderiam ajudá-las no aperfeiçoamento de suas atividades diárias, e novas oportunidades de atrair clientes diferenciados, limitando, assim, o seu crescimento.

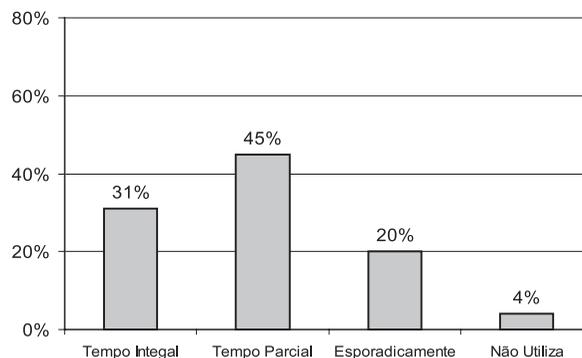


Gráfico 6. Frequência de Utilização da Internet

4.7 Principais recursos da internet utilizados na empresa

Na questão 7, foi possível identificar os principais recursos da Internet utilizados nas Micro e Pequenas Empresas.

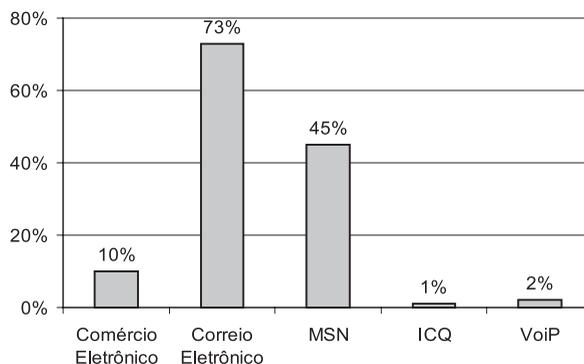


Gráfico 7. Principais Recursos de Internet Utilizados na Empresa

Dentre os recursos de Internet, o correio eletrônico (e-mail) e o MSN, são os mais utilizados no dia-a-dia das empresas. Isso se deve ao fato de que são ferramentas disponibilizadas pela Internet gratuitamente ou de baixo custo, e, que são também de fácil operacionalização. Lembrando que, essas ferramentas mencionadas pelas empresas, são ferramentas de comunicação. Isso permite concluir que, as empresas estão preocupadas com redução de custos no tocante a este item.

O comércio eletrônico, que é uma ótima ferramenta da Internet, pela qual se realiza compra e venda de produtos, foi pouco citada. Isto se deve ao fato de que as MPEs ainda não estão acostumadas a comprar (ou realizar cotações) pela Internet e, muito menos, disponibilizar os seus produtos na rede.

O VoIP, que também é uma ferramenta muito importante e já está sendo muito utilizada pelas grandes empresas em substituição ao telefone, ainda é pouco conhecida e utilizada nas MPEs.

4.8 Recursos de internet mais importantes para a empresa

A questão 8 procurou identificar, dentre os recursos de Internet mencionados na questão 7, o mais importante para a MPE, na visão dos respondentes.

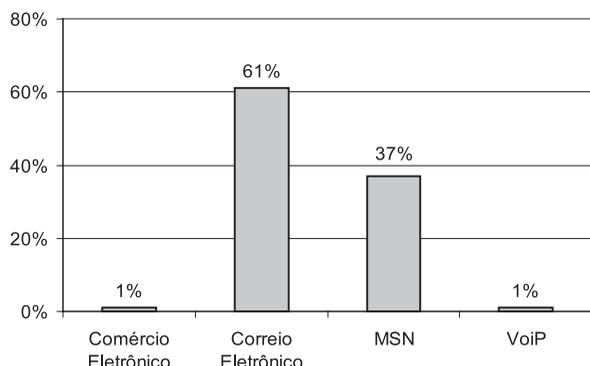


Gráfico 8 . Recurso de Internet mais Importante para a Empresa

Essa questão confirmou o que foi dito na questão 7, pois os mesmos elementos citados anteriormente, ou seja, o correio eletrônico e MSN, foram vistos como sendo os mais importantes na opinião dos respondentes das empresas pesquisadas. O Comércio Eletrônico e o VoIP, ainda estão bem distantes da importância devida, na visão das MPEs.

4.9 Planejamento e uso de TI

Na questão 9, foi questionado às MPEs sobre a existência de planejamento por parte da empresa para aquisição e uso de TI.

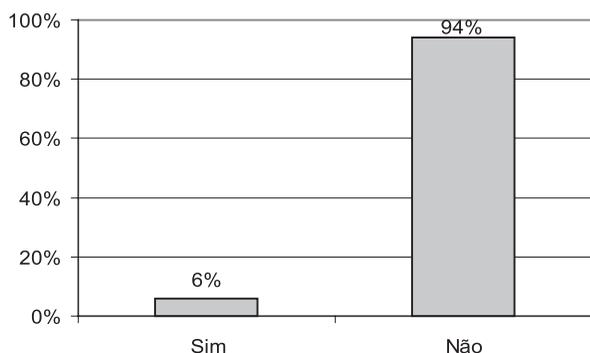


Gráfico 9. Planejamento e Uso de TI

Koteski (2004) afirma que as empresas de micro e pequeno porte geralmente não dispõem de alto capital, Por este motivo, elas possuem estruturas enxutas, com número reduzido de funcionário, onde o proprietário realiza a maior parte das funções administrativas e gerenciais. Por esses e outros fatores, também não dispõem de pessoas qualificadas e/ou treinadas na área de TI, que possam realizar planejamentos para aquisição ou uso de TI. E quem sofre as consequências é a empresa que, na maioria das vezes, não explora adequadamente todos os recursos que têm a sua disposição.

4.10 Benefícios reais com o uso das TIs e da internet

A questão 10 teve a finalidade de identificar se os respondentes vêem na TI e na Internet benefícios reais para a empresa, tais como: melhoria de produtividade, aumento de lucros, confiabilidade e agilidade nas informações, etc.

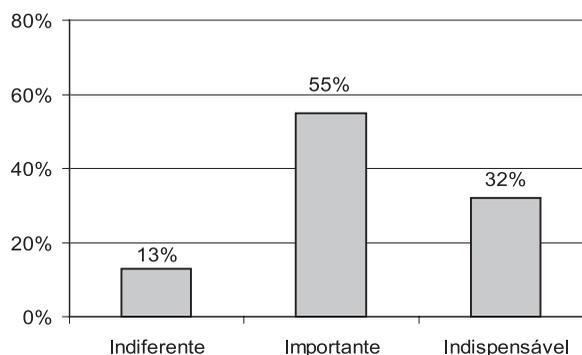


Gráfico 10. Benefícios Reais com o Uso das TIs e da Internet

Das 33 empresas que responderam o questionário, 87% delas afirmaram que a TI e os recursos da Internet são de grande importância para as elas, trazendo benefícios significantes e expressivos. Essa visão por parte dos gestores é muito importante, uma vez que demonstraram ter reconhecimento dos benefícios que as tecnologias podem trazer, quando bem empregadas e planejadas, para suas empresas. Percebe-se que, as empresas no geral, vêem a TI com bons olhos e admitem reais benefícios com o uso da tecnologia. Aos poucos, a TI está ganhando espaço até mesmo nas MPEs, as quais estão percebendo que se não acompanharem o progresso da tecnologia, poderão perder parte de sua clientela e posição no mercado.

5 Conclusão

É evidente que uma das maiores dificuldades encontradas pelas micro e pequenas empresas é obter informações sobre os ambientes internos e externos, os quais são imprescindíveis à tomada de decisões. Observa-se que inúmeros empresários utilizam a Tecnologia da Informação como suporte ao negócio, demonstrando que a tecnologia tem lugar nas MPEs. Os pequenos negócios precisam de aplicações que facilitem o seu dia-a-dia e ajudem a incrementar a produtividade de forma concreta ou mesmo a enxergar novas perspectivas de negócio.

Destaca-se que, embora as MPEs estejam começando a visualizar como a tecnologia da informação pode ser útil, ainda não conseguiram uma efetiva análise dos custos, dos benefícios mensuráveis, dos resultados esperados, da realidade econômico-financeira, além do ambiente organizacional da empresa como forma de adequação a TI. No entanto, ressalta-se que os benefícios oriundos da TI estão relacionados à melhoria de compreensão das funções produtivas, principalmente, o aumento da

satisfação do usuário, em melhoria de controles dada pelo aumento de velocidade de resposta.

Em um mundo globalizado cujas características são as fortes mudanças e a concorrência feroz, o planejamento estratégico alinhado com a Tecnologia da Informação, está se tornando indispensável para o sucesso organizacional.

Após ter concluído as etapas deste estudo, percebeu-se que a TI está, de certa forma, ainda incipiente nas MPEs, cumprindo muitas vezes, o papel de mera ferramenta de auxílio na automação de processos internos.

De acordo com os dados coletados, 70% dos gestores afirmaram possuir um bom conhecimento das principais ferramentas de TI e dos recursos de Internet. De certa maneira, ficou bem claro que as MPEs estão bem informadas em relação às tecnologias, o que as torna com maior chance para a competitividade de mercado. No entanto, é importante ressaltar que a maioria deles possui conhecimento apenas em nível de usuário, sendo, portanto, um conhecimento limitado e superficial.

Quanto às principais ferramentas de TI adotadas pelas empresas, o computador e a Internet foram as que mais ganharam destaque pelas empresas. As MPEs, também as conceituou como sendo de maior importância para elas. Isso se deve ao fator custo, pois geralmente, essas ferramentas não requerem um investimento alto, sendo necessário, pouco capital para a compra de um computador simples, e a mensalidade da Internet (banda larga) ou conta do telefone (Internet discada). O importante é que, os gestores utilizam essas ferramentas e compreendem que a TI pode trazer benefícios para organização, se souberem administrar adequadamente e usufruir de todas as possíveis ferramentas que a mesma dispõe. Uma minoria afirmou não fazer uso de TI e dos recursos da Internet, ou seja, apenas 4% das empresas entrevistadas. Pode-se concluir que isso ocorra pelo fato de que os gestores ainda não perceberam os benefícios que essas tecnologias podem trazer para sua empresa.

Dentre os principais recursos da Internet, os mais utilizados e mais importantes, de acordo com as empresas, são o correio eletrônico (e-mail) e o MSN, os quais são utilizados em tempo integral ou parcial pelas empresas. Isso se explica novamente pelo fator custo, pois esses recursos não requerem investimento, visto que são encontrados gratuitamente na Internet. As preferências das empresas quanto aos recursos da Internet, estão relacionadas à comunicação barata. O VoIP, embora também sendo um meio de comunicação, ainda é pouco conhecido e utilizado nas MPEs.

Os resultados mostram que as Micro e Pequenas Empresas não realizam planejamento para aquisição ou uso de TI, fato que já é uma das características das MPEs, pois por serem de pequeno porte, muitas vezes, não dispõem de capital ou pessoas qualificadas e/ou treinadas na área de TI que possa desenvolver esse trabalho. Este ato que não é nada positivo para uma empresa que almeja um crescimento econômico sustentável.

Assim, embora o reconhecimento dos benefícios com a utilização da TI e dos recursos da Internet seja

expressivo na visão dos gestores das MPEs, a pesquisa revelou que a TI ainda não está sendo bem explorada e os seus recursos ainda não estão sendo utilizados adequadamente, deixando de contribuir efetivamente para a realização e expansão das suas atividades diárias.

Acredita-se que ainda existe um caminho a ser trilhado em busca de desenvolvimento de TI e melhor uso das ferramentas nas MPEs, para que realmente, possam dar uma sustentação às atividades da empresa, auxiliando no planejamento, organização e desenvolvimento de sua atividade fim, não só no nível operacional, mas principalmente no nível estratégico.

Referências

ALBERTIN, A.L. *Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ALECRIM, E. *O que é tecnologia da informação (TI)*. Disponível em: <<http://www.infowester.com/col150804.php>>. Acesso em: 18 nov. 2006.

BARBETTA, P. A. *Estatística aplicada às ciências sociais*. 4. ed. Florianópolis: UFSC Editora, 2001.

BATISTA, E. de O. *Sistema de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2004.

BERALDI, L. C.; ESCRIVÃO FILHO, E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. *Scielo Scientific Electronic Library Online*, Brasília, jan./abr. 2000, v. 29, n.1, p.46-50. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php/ci/v29n1/v29n1a5.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2006.

KOTESKI, M. A. As micro e pequenas empresas no contexto econômico brasileiro: pequenos empreendimentos geram emprego e renda, apesar do insuficiente apoio governamental. *Fae Business*, Curitiba, n. 8, p. 16-18. 2004. Disponível em: <<http://fae.edu/publicacoes/fae>>. Acesso em: 20 jan. 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M.de A. *Metodologia do trabalho científico*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. *Sistema de informação com internet*. 4. ed. São Paulo: JC, 1999.

LAURINDO, F. J.B. *Tecnologia a informação como suporte às estratégias empresariais*. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.prd.usp.br/redeco-op>>. Acesso em: 30 jan. 2006.

MARODIN, F.A.; VARGAS, L.M. Estratégias de gestão de conhecimento e o uso de tecnologia de informação: um estudo de caso em uma empresa de software. 2004. 53 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - UFRGS. Disponível em: <<http://www.facef.br/facefpesquisa/2004/nr2/3>>. Acesso em: 15 dez. 2006.

MUNHOZ, C. E. M. *A tecnologia e a pequena empresa: como aproveitar os benefícios da TI com baixos custos*

e altos ganhos. 2004. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS>>. Acesso em: 08 dez. 2006.

O'BRIEN, J. A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. 2. ed. São Paulo. Saraiva, 2004.

PRATES, G. A. Inovação tecnológica através de sistemas de informação em pequenas empresas: sucesso e desafios. *Rev. Cent. Ciênc. Admin.*, Fortaleza, v. 9, n. 1, p. 42-50, ago. 2003. Disponível em: <<http://www.unifor.br/notitia/file/320.pdf>>. Acesso em: 01 dez. 2006.

ROESCH, S. M. A. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração*: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEBRAE. Micro e pequenas empresas. Disponível em: <www.sebrae.com.br>. Acesso em: 19 dez. 2006.

SOARES, S.de B.C. *CiberEduc*: construção e desenvolvimento de uma comunidade virtual de aprendizagem colaborativa das TICs, aplicadas ao fazer diário de

bibliotecários de universidades brasileiras. 2006. 296 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://www2.abed.org.br/documentos>>. Acesso em: 18 dez. 2006.

SOUZA, J.J.B. e. *O ERP como instrumento para a decisão corporativa*: estudo de viabilidade econômica de implantação na micro-empresa infolight. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, 2005. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds>>. Acesso em: 02 fev. 2007.

TORRES, N. A. *Competitividades empresariais com a tecnologia de informação*. São Paulo: Makron Books, 1995.

TOSSI, L.F. Como lucrar com a informatização de sua empresa. 2006. Disponível em: <www.endeavor.org.br>. Acesso em: 02 dez. 2006.

TURBAN, E.; RAINER JUNIOR, R. K.; POTTER, R. E. *Administração de tecnologia da informação*: teoria e prática. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

Rosinalva Castro Del Colli Silva*

Graduanda pela Universidade Norte do Paraná (UNOPAR).

e-mail: <rosi.castro@hotmail.com>

Márcia Cristina dos Reis

Mestrado em Ciências da Computação - Universidade Estadual de Maringá (UEM). Docente da Universidade Norte do Paraná (UNOPAR).

e-mail: <marcia@unopar.br>

* Endereço para correspondência:

Avenida Henrique Mansano, 1100. – CEP 86075-000 – Londrina, Paraná, Brasil.
