

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

## **APLICABILIDADE DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS LOCALIZADAS NO ALTO OESTE POTIGUAR**

Leogilton Fontes de Queiroz Filho<sup>1</sup>

Silvio Martins Santos<sup>2</sup>

Adriano David Monteiro de Barros<sup>3</sup>

### **RESUMO**

Este trabalho teve como finalidade avaliar a situação atual das Micro e Pequenas Empresas no que concerne ao uso da Tecnologia da Informação. Foram aplicados questionários de cunho qualitativo e quantitativo em três MPEs localizadas na mesorregião do Alto Oeste Potiguar, onde buscou-se associar o uso da TI e seu impacto na administração organizacional. Nota-se que empresas que não aderem ao uso dessa ferramenta apresentam um desempenho inferior às que adotam o uso da TI. Percebeu-se, também, que o fator que ocasiona a adoção dessa ferramenta pelas MPEs está relacionado com as facilidades que ela fornece para a administração das corporações, e as resistências ao uso da TI são, principalmente, provenientes da falta de capacitação técnica apresentadas pelos funcionários e, também, pela resistência aos investimentos necessários para a informatização da empresa. Com os resultados aqui obtidos, espera-se que os empresários das MPEs possam adquirir conhecimentos, a fim de melhorar sua administração com o uso da TI.

**Palavras-chave:** Informatização. Gerenciamento. Resistência.

### **ABSTRACT**

This paper's goal was to evaluate the current situation of Micro and Small Companies (MSCs) about the use of Information Technology. Were applied quizzes of quantitative and qualitative character in three MSCs located in the west of Rio Grande do Norte state, in an attempt to associate the use of IT and its impact on organizational management. It's noticeable that the companies that don't introduce this tool show an inferior performance in comparison to the ones that adopted the use of IT. It's also noticeable that an important factor that causes the adoption of this tool by the MSCs is related to the convenience it provides to the management of the corporations, and the reasons for resistance of the adoption are mainly about the lack of technical capacitation of the employees and difficulties when investing on the computerization of the company. With the results

---

<sup>1</sup> Graduando em Ciência e Tecnologia. UFERSA. leofontesjp@hotmail.com.

<sup>2</sup> Graduando em Tecnologia da Informação. UFERSA. silvio.martins@hotmail.com.br.

<sup>3</sup> Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba, na linha de pesquisa em Tecnologia, Trabalho e Organizações. UFERSA. a\_david86@hotmail.com

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

collected in this paper it's expected that the entrepreneurs of MSCs might gather knowledge in order to improve their management with the introduction of IT.

**Keywords:** Informatization. Management. Resistance.

## 1 INTRODUÇÃO

O cenário empresarial atual está baseado na informação tecnológica e no conhecimento, onde a obtenção destes possuem valores importantes para empresas que desejam manter-se à frente no mercado. A Tecnologia de Informação (TI) foi utilizada por muito tempo pelas empresas como meio de suporte, entretanto com uma nova visão dos empreendedores em relação à tecnologia, a TI foi aderida como meio de obtenção de ferramentas específicas com finalidades de facilitar o processo de administração, tornando-se um elemento-chave para a permanência frente à concorrência e modernização (ALBANO, 2001). Todavia a leitura correta das informações fornecidas pelo avanço tecnológico e sua aplicabilidade é de suma importância para as tomadas de decisões nas organizações, a fim de prever-se de problemas institucionais internos e externos presentes em uma empresa (LAUDON e LAUDON 2010).

A excelência de uma empresa está inteiramente ligada ao modo de gerir suas atividades e a tomada de decisão diante aos problemas enfrentados (PAPA FILHO e VANALLE, 2002). A informatização de uma empresa oferece ferramentas para todos os níveis operacionais necessárias para uma administração mais eficaz de suas atividades, como por exemplo, o controle de funcionários, balanço financeiro, estoque, produção, cadastro de clientes e até mesmo o contato direto com eles via internet (LAUDON e LAUDON 2010).

A instalação de uma rede informatizada deve ser planejada peculiarmente, visando atingir todos os setores com intenção de obter facilidade em sua administração e manter-se atualizado na competitividade empresarial, fator que influencia diretamente o uso da TI nas empresas, independentemente do seu porte. É importante destacar que a dependência a esse meio é um fator de bastante preocupação, visto que a manutenção dessa ferramenta requer uma atenção especial que muitas vezes é mal atendida pelas corporações, tornando assim um problema a ser discutido.

Mesmo havendo conhecimento sobre as vantagens que a informatização de uma empresa oferece, muitas ainda resistem ao seu uso. Isso ocorre devido à falta de capacitação técnica em manusear tais ferramentas como, por exemplo, um computador ou até mesmo bloqueios pessoais ao uso destas ferramentas (PRATES e OSPINA, 2004). Outro fator que exclui o seu uso é a resistência

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

que alguns empresários apresentam em relação aos investimentos necessários para a informatização da corporação.

A complexidade da TI é notória, diante disso este artigo tem como objetivo discutir as suas tipologias no que concerne à utilização em MPEs, destacando a sua importância no gerenciamento para o desenvolvimento da corporação, suas vantagens, desvantagens e as principais dificuldades encontradas pelos empreendedores para a utilização dessa ferramenta, bem como a sua resistência.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E SUA IMPORTÂNCIA ECONÔMICA**

Uma empresa é uma organização institucional que tem como finalidade dispor bens e serviços por preços que ultrapassem o que foi gasto para a sua produção (LAUDON e LAUDON 2010). Uma empresa pode ser definida em três classes: industrial que obtém a matéria prima através de fornecedores produz determinados produtos, agregam valores e tem como objetivo vendê-los por preços acima do que foi consumido; comercial que serve como intermediário entre indústria e consumidor, obtendo o produto já na forma final e revendendo para o consumidor por um preço acima do que foi adquirido; e por fim, a empresa de serviços que tem como finalidade atender à pessoas físicas ou outras empresas fornecendo serviços especializados para obter lucro.

Microempresa, ou ME, é definida, pela Lei 123/06 do Simples Nacional, a sociedade ou indivíduo jurídico cujo faturamento anual bruto é igual ou inferior a R\$ 360.000,00. Para ser classificado como uma empresa de pequeno porte, EPP, a receita bruta anual deve ser superior a R\$ 360.000,00 e inferior a R\$ 3.600.000,00. As micro e pequenas empresas, MPEs, no cenário socioeconômico atual vêm apresentando nos últimos anos uma importância inquestionável no país, no que concerne a distribuição de empregos e renda. O desenvolvimento dessas corporações acarreta positivamente para a localidade onde estas estão empregadas, uma vez que gera empregos e distribuição de renda.

As MPEs apresentam grandes desenvolvimentos econômicos no contexto geral por apresentarem um tamanho físico pequeno, porém a sua aplicabilidade no âmbito da economia é de valor relevante para o crescimento de uma nação economicamente ativa, visto que movimentam o

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

mercado com pequenos investimentos no setor físico, apresentando um grande retorno financeiro com facilidade de expansão em territórios que necessitam de seus serviços.

O empreendedorismo no Brasil frequentemente vem se desenvolvendo. Para o país é um termo de inovação e interesse da sociedade, principalmente devido a um leque de oportunidades que empresas juntamente com faculdades que incentivam a iniciativa de empreendimentos, como o empreendedor individual que possui uma grande importância no desenvolvimento econômico brasileiro, dando toda base de conhecimentos e preparação para a realização de prática provenientes de ideias, que podem ter um bom retorno financeiro.

Apesar do progresso no mercado atual, durante as décadas de 70 e 80, com a ditadura imposta pelo governo, havia uma instabilidade política e, conseqüentemente, uma queda nos investimentos na área tecnológica, estagnando o país em avanços econômicos temporalmente, enquanto outros países faziam o uso do termo empreendedorismo.

No Brasil, segundo estudos levantados pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, em 2011 as MPEs empregavam 52% de todos os trabalhadores urbanos do país. Por serem empresas de pequeno porte não apresentam uma burocracia problemática e fornecem uma maior dinâmica, possibilitando a competitividade com as grandes empresas em relação aos serviços oferecidos no mercado, todavia por apresentarem um maior poder econômico, as empresas de grande porte se distanciam devido à capacidade de submeterem-se a menores preços com intuito de sair à frente à concorrência com maiores vendas.

A necessidade de uma gestão eficiente é imprescindível para a obtenção de estratégias de investimentos e produtividade com objetivo de evitar desperdícios, porém apesar dessas iniciativas de controle ainda existe um déficit. Segundo pesquisas, 27% das empresas fundadas no Brasil acabam encerrando suas atividades no primeiro ano devido à falta de conhecimentos administrativos como plano de negócios, controle de riscos, planejamento à longo prazo e dentre outros que são fundamentais para a inicialização de uma corporação (SEBRAE, 2011).

## 2.2 A IMPORTÂNCIA DAS MPES DA REGIÃO NORDESTE

As Micro e Pequenas Empresas representam 98,9% do número de empresas as quais possuem atividades na região Nordeste. Elas também são responsáveis por em média 58,4% do pessoal ocupado das atividades do âmbito da pesquisa com ênfase na extrativa mineral (65,2%), no

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

comércio (79,9%), nos outros serviços (63,3%) e na indústria de transformação (43,9%). Sendo a maior geradora de empregos, e ficando em segundo nas remunerações pagas aos funcionários. Em média as MPEs concentram 39,7% das remunerações pagas na região, as grandes empresas (41,2%) e as empresas médias (19,1%) (SEBRAE, 2011).

### 2.3 A IMPORTÂNCIA DAS MPES NA ECONOMIA DO RIO GRANDE DO NORTE E NO POLO COMERCIAL DO ALTO OESTE POTIGUAR

Especificamente no Estado do Rio Grande do Norte, 98,9% de Micro e Pequenas Empresas em atividade, parte significativa das remunerações a que tem destaque são as atividades comerciais (68,2%), seguido por de serviços (50,1%), indústria de construção (39,6%) e na transformação (33,6%). Apesar de ser um maior número de empresas atuantes, os maiores valores adicionados ao estado são gerados por médias e grandes empresas, no qual é predominantemente na extrativa mineral, o que equivale a 92,4% (SEBRAE, 2011).

As Micro e Pequenas Empresas, na composição do cenário empreendedor da cidade de Pau dos Ferros, considerada como polo comercial da mesorregião do Alto Oeste Potiguar, mantêm uma característica comercial expansiva atingindo todos os municípios vizinhos que ocupam a faixa de comércio local. Por ser um polo econômico, a maioria das corporações estão relacionadas à MPEs, voltadas para as atividades de comércio e com maior participação nas remunerações e pessoal ocupado da região.

### 2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA NAS MPES

Diante uma sociedade movida pela tecnologia, as empresas devem adaptar-se e evoluir tecnologicamente, a fim de obter sucesso em seu empreendimento. Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de ferramentas tecnológicas como computadores, software e redes de comunicações que visam a produção, armazenamento, transmissão e segurança das informações (MARCOVITCH, 1996). O uso dessa ferramenta nas empresas, independentemente do seu porte, vem se aprimorando de acordo com as necessidades, seja para ter um maior controle de estoque ou para manter contato com filiais em outras localidades.

A informatização de uma empresa não traz como consequência imediato efeito positivo ou negativo. O resultado da adoção a TI irá depender exclusivamente do modo que a corporação fará o

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

seu uso (SOLOMON, 1986). As possibilidades mais tendenciosas da adesão desse meio são positivas, como facilitar o trabalho, automatizar processos que antes era executado manualmente, dispor de bancos de armazenamento para assegurar informações importantes, possibilitar que informações sejam compartilhadas sem que o empresário se desloque da sua empresa, o contato direto com o consumidor é feito de maneira mais eficaz e, além de todos os atributos que a TI pode fornecer, ela auxilia o empreendedor a tomar decisões mais rapidamente e precisamente.

Assim como nas grandes empresas, o uso da TI nas MPEs também tem exercido um papel fundamental em seu crescimento, possibilitando um maior potencial de competitividade no mercado, operações de rotina como cadastro de cliente, controle de estoque, controle de vendas e informações sobre funcionários, todavia há preocupações a respeito desses resultados obtidos da informatização de uma empresa, tendo em vista os investimentos necessários para esse processo (SCHMITT, 2004).

A TI acaba criando uma estrutura organizacional mais adequada, o que acabam levando ainda mais a adoção por elas. É necessário que haja conhecimento técnico capacitado para lidar com essa tecnologia, para que haja sucesso em seu uso (KUAN e CHAU, 2001). Não basta apenas adquirir o uso de TI, é necessário um estudo de recursos financeiros, a disponibilidade para compra de equipamentos, capacitação dos colaboradores da empresa, além do tempo dedicado à sua implantação para que tudo funcione como desejado. Segundo Turban e Volonino (2013):

A infraestrutura de TI é uma combinação de hardware, software, processos, redes de trabalhos e usuários, e seu desenho determina a capacidade de armazenar, proteger e gerir dados de maneira eficiente a fim de que possam ser ao mesmo tempo acessíveis, pesquisáveis, compartilháveis e, em última análise, acionáveis. (TURBAN; VOLONINO, 2013, p. 32).

Garantir uma eficácia na infraestrutura de TI é importante para que se obtenha bons resultados em sua implantação. Uma grande vantagem é a existência de opções de treinamento e capacitação para diferentes necessidades, esse tipo de aprendizagem é feito pelo próprio operador do sistema em seu computador pessoal (LIMA, 2007).

As vantagens do uso da TI nas MPE são divididas em três grupos, são eles: Menores Custos, a informática se bem utilizada pode reduzir gastos desnecessários e tempo, pois acaba agilizando o desempenho nos processos, aumentando a sua segurança e confiança, reduz os erros, e elimina os

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

trabalhos repetitivos; Maior produtividade faz com que os colaboradores da empresa acabem produzindo mais em menos tempo, e por sua vez, acabam por aproveitar melhor a capacidade produtiva da empresa com planejamento e controle da produção, além de que todas as informações são armazenadas e localizadas imediatamente, o que acaba agilizando o processo de tomada de decisão em relação a preço, estoque, compras e vendas; maior qualidade, a qualidade dos produtos com o uso da TI é melhorada, pois os produtos acabam por manter um padrão dentro das especificações estabelecidas e, também, proporcionam melhores condições de trabalho para os empregados, pois reduz bastante a vida burocrática e os concentrando nas atividades relacionadas somente à empresa (SEBRAE, 1994).

As resistências à implantação de TI correspondem às empresas que possuem costumes tradicionais, que não buscam mudar, fazer algo inovador, achando que seria algo desnecessário ou até mesmo que acabe prejudicando a empresa. Outro fator que dificulta a adoção do uso dessa ferramenta tecnológica seria a falta de mão de obra qualificada, pois é necessário que todos os colaboradores da empresa passem por treinamentos, capacitações para lidar com tal tecnologia (THONG, 2001), porém ainda existem aqueles que resistem a não mudar, continuando na mesma função, seja por falta de capacitação técnica, costumes tradicionais ou falta de recursos financeiros.

## 2.5 TIPOLOGIAS DA TI EM ÂMBITO ADMINISTRATIVO DE MPES

Em um mundo globalizado, se torna praticamente indispensável o uso de sistemas de informação que fazem parte do nível operacional e gerencial da organização que são divididas em tipos que caracterizam sua utilidade, a necessidade desses sistemas acontecem nos estágios de controle e integração, onde o usuário é quem toma uma iniciativa e exige informações em maior nível de interação, com menor tempo de obtenção e que possua uma melhor qualidade das informações obtidas (ROBERT e VIJAY, 2011). Há microempresas que ainda são resistentes ao uso desse meio, porém há outras que utilizam de vários sistemas gerenciais que atuam para melhor gerenciamento de suas informações, geralmente são desenvolvidos por empresas terceirizadas, já que poucos microempreendedores possuem conhecimento para desenvolver os sistemas.

Uma empresa que faz uso dessa ferramenta e outra que segue por meio manuais apresentam diferenças notórias e que são refletidas na empresa a curto, médio, e longo prazo, tanto na qualidade da informação quanto em sua precisão. Essas ferramentas são responsáveis por transformar aplicações em informações, mostrar desempenho a nível gerencial, montar previsões e estatísticas

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

com as informações obtidas, e em seguida gerar relatórios que sirvam para tomadas de decisões importantes na organização. Os níveis de interação podem definir em que nível uma microempresa se encontra.

Nas Microempresas, especificamente, existem características que se adequam a cada tipo e seu nível de planejamento, o qual é necessário para o controle das organizações. Os sistemas informatizados transacionais enquadram-se nos estágios de iniciação e contágio. São sistemas operacionais que possuem informações estáticas e por isso não se integram, participam em geral da área de administração e finanças, na maioria das vezes controlam o fluxo de informações, e os usuários finais demonstram notória resistência a sua utilização (NOLAN, 1977), tornando-se importantes para o devido controle operacional e de tomadas de decisões da microempresa ou organização.

Algumas organizações, em um mundo globalizado, ainda resistem a aderir à implementação de sistemas informatizados, como algumas microempresas que ocorre em nível de Iniciação. Neste estágio o operador resiste à aplicação da informática em sua organização e seu envolvimento com a tecnologia não é usada para fins diretos. A organização estimula o uso de sistemas informatizados e se preocupa com os recursos humanos aplicados ao usuário, mesmo assim, poucas atividades são automatizadas (ROBERT e VIJAY, 2011). Normalmente as atividades automatizadas que existem não geram informações relevantes para a organização em nenhum nível de integração.

Existem empresas que utilizam algum tipo de SI e que estão presentes em outro nível, o de Contágio, Nolan (1977) mostra que é onde se tem contato direto com os sistemas informatizados devido a sua demanda, que automatizam atividades antes desenvolvidas manualmente pelos usuários sem se preocupar com a integração das informações, ou seja, os sistemas geram informações estáticas, por mais que estejam em um nível de interação maior do que a Iniciação, as informações obtidas em nível de Contágio não se complementam, são apenas dados não trabalhados e por isso não geram conhecimento suficiente, não mostram desempenho, previsões ou estatísticas.

Para a implementação dos níveis de integração definidos anteriormente, existem tipos de sistemas que são responsáveis por fazer a integração das informações e gerar resultados através dos processos. Os níveis gerenciais de uma empresa utilizam de sistemas diferentes para que sejam distribuídas as informações necessárias para a gestão da empresa. Esses sistemas podem ser classificados como sistemas de processamento, transacionais, informações gerenciais, de apoio a decisão, e apoio ao executivo os quais são chamados de SPT's (Sistemas de processamento e transações) que servem para monitoramento das atividades e transações básicas. Dentre eles, há o

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

sistema de apoio a decisão (SAD's), o qual faz parte do nível gerencial da organização. Ajuda os gerentes de nível médio a tomar decisões não usuais, os quais são problemas únicos e que podem ser resolvidos com rapidez e que possuem uma resolução já definida e programada (LAUDON e LAUDON, 2010). É um sistema que é capaz de receber grandes quantidades de dados e que são adequados em um formato que possa ser analisado pelos gerentes.

Existem sistemas que fazem parte do nível tático ou executivo de uma corporação, no que concerne a Microempresa, está inteiramente ligada ao microempreendedor que o ajuda em tomadas de decisões que fazem parte da rotina, exigem da gerência executiva a capacidade de avaliação dos problemas e a tomada de decisão relacionada a este nível, a qual uma escolha de rotina definida pode se chegar a uma solução. Em um modelo proposto por Laudon (2010), os SAEs (Sistema de apoio ao executivo) são projetados para incorporar dados sobre eventos externo que possam refletir diretamente na empresa em longo prazo, e apresentam dados críticos que sejam relevantes ao administrador sênior que normalmente são expostos em gráficos e que possuem uma interface amigável e de fácil manuseio. São importantes também os sistemas que estão ligados diretamente ao nível operacional, gerencial e executivo das empresas que são chamados de sistemas integrados.

São sistemas que abrangem toda a parte da organização, possibilitando que a empresa se torne mais flexível e produtiva, fazendo com que processos mais complexos possam se integrar com um grupo de pessoas, concentrando uma administração mais eficiente dos recursos, que atuam principalmente na produção, manufatura, na área de finanças e contabilidade, além de atuar também na parte dos recursos humanos, isso tudo em um único sistema, um único banco de dados que é acessível a toda parte da empresa (LAUDON e LAUDON, 2010).

### **3 METODOLOGIA**

Este trabalho se caracteriza por estudos teóricos a respeito do uso da Tecnologia da Informação em Micro e Pequenas Empresas localizada na região do Alto Oeste Potiguar e a sua importância na economia local. Para embasar esses conhecimentos, foram aplicados questionários, que segundo Gil (1999) é um documento composto por uma série ordenada de perguntas que podem ser objetivas e/ou subjetivas com finalidade de levantar informações de interesse do pesquisado, de cunho qualitativo e quantitativo a respeito do uso da TI em quatro empresas localizadas nessa mesorregião tendo como finalidade relacionar o desenvolvimento de empresas que adotam, ou não, tal meio de ferramenta administrativa.

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

A pesquisa se caracteriza por um estudo qualitativo, que conforme Engel e Tolfo (2009), é a análise de amostras, questionário ou entrevistas referentes a pesquisas realizadas que não se preocupa com dados estatísticos, ou seja, é uma metodologia que estimula o pensamento livre e que não se prende a um único modelo de pesquisa, gerando novos pensamentos devido a sua abstração. Assim, a pesquisa é descritiva, pois visa descrever apenas os fatos observados por meio do questionário aplicado sem que haja de alguma forma interferência do pesquisador na obtenção das respostas, com isso torna-se de fácil percepção observar os eventos e os fatos são produzidos mais explicitamente conforme Cristiano e Cesar (2013).

### 3.1 QUESTIONÁRIOS

Entre o mês de novembro de 2016 os questionários foram aplicados em empresas localizadas em três cidades presentes na mesorregião do Alto Oeste Potiguar. Este teve como objetivo levantar dados a respeito da aplicabilidade da TI em Micro e Pequenas Empresas, definir o grau de satisfação dos usuários dessa ferramenta e, também, apontar os fatores que ocasionam a resistência ao seu uso.

Seu corpo estava definido da seguinte forma: classificação da empresa, tempo de atividade, aplicabilidade e satisfação ao uso da TI, ou os fatores ocasionais à sua resistência. O questionário contava com perguntas de múltiplas escolhas e subjetivas, estas últimas quando relacionava o motivo da resistência ao uso da TI. Nele era contida, também, uma explicação breve do que venha a ser Tecnologia da Informação e as vantagens que podem ser oferecidas através do seu uso, onde esta parte era exclusiva para empresas que não adotavam tal ferramenta. Para fins de sigilo, as empresas serão abordadas aqui como empresa A, B, C e D.

## 4 RESULTADOS

Diante os resultados obtidos a partir dos questionários, percebe-se que a aplicabilidade da Tecnologia da Informação no âmbito administrativo ainda não possui grande força em Micro e Pequenas Empresas, uma vez que apenas 50% das corporações questionadas fazem o seu uso.

Das quatro empresas, duas fazem uso da TI, empresa A e B, e as outras duas não fazem, empresa C e D. Visando obter uma noção empreendedora, foi questionado sobre o tempo de atuação e também a sua classificação. As empresas A e C são classificadas como EPP e as empresas

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

B e D como ME, com tempo de atuação no mercado entre 4 e 22 anos, sendo a empresa D do setor de serviços e o restante de comércio. A percepção das vantagens que a TI pode proporcionar para a administração das empresas foi unânime, visto que até mesmo as que não usam esse meio admitiram ter conhecimentos. As empresas A e B reconheceram como vantagens: um maior controle do fluxo de caixa e de estoque.

Quando questionado sobre o tempo de aplicabilidade da TI, a empresa A afirmou que em 22 anos de atuação, apenas em 2012 foi realizado a informatização da empresa, onde de imediato foi constatado um aumento no rendimento empresarial e que, diante as necessidades, foi necessário a contratação de um funcionário exclusivo para o manuseio dos meios de administração com base na TI como, por exemplo, o controle de estoque e cadastro de produtos. Também foi questionado sobre a existência de algum tipo de desvantagem com relação ao uso desse meio, e de imediato foi afirmado que apenas pontos positivos surgiram na sua adoção. No término do questionário, para definir o grau de satisfação à adoção da TI, a empresa A se pronunciou como *muito satisfeito* e que, futuramente, pretende aplicar outra tipologia da TI para ter um maior controle no cadastro de clientes, meio que até então não foi adotado pela empresa.

A empresa C atua no mercado a 16 anos e nunca fez uso de nenhum meio de TI para a administração. Quando questionado sobre o fator que ocasiona a resistência ao uso, o empresário afirmou que resiste em investir na área e, também, devido à grande diversidade de produtos e o fluxo de clientes diário, faz com que ocorra uma carência de tempo para a implementação de algum programa de estoque, pois o cadastro de diversos materiais consome muito tempo, todavia o empresário afirma que tem interesse de, futuramente, implementar a TI em sua administração comercial. Atualmente, os meios utilizados pelas empresas para o gerenciamento dos negócios são: agenda, fichários e, segundo o empresário, uma boa memória.

Quando se correlaciona as empresas que fazem uso da TI com as que resistem a essa tecnologia, pode ser constatada que apesar de inseridos num mesmo ramo empresarial, a empresa A desenvolve seus serviços com maior facilidade e, conseqüentemente, condiciona uma melhor relação cliente – empresa, diferentemente da empresa C que mesmo há um bom tempo no mercado ainda resiste a serviços de melhorias, perdendo privilégios oferecidos.

Assim, os resultados apontam que as empresas que usufruem da TI possuem vantagem, já que mostraram possuir melhor controle de suas vendas e estoque, melhorando o rendimento da empresa. Já as que não fazem o uso, mostraram algumas dificuldades para a implantação, tendo em

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

vista o requerimento de tempo, porém, sabem que é de tal importância a adoção da tecnologia para seu empreendimento, e reconhece suas vantagens.

Então, é interessante considerar que o uso da TI é de grande importância, vantajosa e essencial para o gerenciamento de uma empresa, seja qual for o ramo, pois oferece aperfeiçoamento na qualidade com a prestação de serviço e execução de atividades, favorecendo então, não somente ao empresário, melhorando principalmente a vida do colaborador dentro de seu ambiente de trabalho.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Essa pesquisa buscou identificar os principais motivos que levam uma empresa a utilizar da TI como ferramenta base para seu gerenciamento, as vantagens, as dificuldades e até mesmo os motivos que impedem a sua adoção, tendo em vista as principais dificuldades para se ter essa tecnologia. De acordo com todo estudo, o que levam a essas empresas a adotarem o uso de tecnologia em seu estabelecimento, foram as grandes concorrências e a necessidade de inovar, além do seu uso proporcionar uma administração cada vez mais organizada e atualizada, facilitando o seu gerenciamento, assim, possuindo mais controle de estoque, vendas e cadastro de clientes.

No que se refere ao desenvolvimento empresarial, pode-se observar que as empresas que possuem a implementação da TI obtiveram crescimento significativo se ressaltando sobre a concorrência. Apesar disso, quanto ao âmbito administrativo, fazem seu uso mais voltado para gerenciamentos e controle de caixa, deixando de lado a tipologia de controle de decisões, limitando-se assim à criação de estratégias e planos organizacionais, acarretando em um atraso na evolução das MPEs.

## **REFERÊNCIAS**

ALBANO, Cláudio Sonaglio. **Adoção de novas tecnologias da informação: um estudo de problemas e ações nas Cooperativas Agropecuárias do Rio Grande do Sul**. 2001. 96 f. Tese (Mestrado em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

CRISTIANO, Cleber Prodanov; CESAR, Ernani de Freitas; **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas do trabalho de pesquisa acadêmico**. Rio Grande do Sul, 2 ed. p. 276. 2013.

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

ENGEL, Tatiana Gerhard; TOLFO, Denise Silveira; **Métodos de pesquisa**, 1 ed. Rio Grande do Sul: Editora da UFRGS 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUAN, K.; CHAU, P. A perception-based model of EDI adoption in small businesses using technology-organizationenvironment framework. **Information & Management**, Netherlands, v.38, n.8, p.507-521, Oct. 2001.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. E-business global e colaboração. In: LAUDON, Kenneth;

LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais.** Tradução; Luciano do Amaral Teixeira. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2010. Cap. 2. p. 34-66.

LIMA, P. Barradas na festa. **Revista Amanhã**, Porto Alegre, v. 21, n. 233, p. 42-51, jul. 2007.

MARCOVITCH. J. (Org.). **Tecnologia da informação e estratégia empresarial.** 1ª ed. São Paulo: Futura, 1996.

NOLAN, Richard. L., **Management Accounting and Control of Data Processing**, National Association of Accountants, New York, 1977.

PAPA FILHO, S.; VANALLE, R.M. O uso da informação como recurso estratégico de tomada de decisão. In: **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 22., 2002, Anais... Curitiba, Paraná: ABEPRO. 1 CD-ROM, 2002.

PRATES, Gláucia Aparecida; OSPINA, Marco Túlio. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 9-26, jun. 2004.

ROBERT, N. A.; GOVINDARAJAN, Vijay. **Sistemas de Controle Gerencial** 12ª ed. Porto Alegre: AMGH, 2011.

SCHMITT, C. A. **Sistemas integrados de gestão empresarial: uma contribuição no estudo do comportamento organizacional e dos usuários na implantação de sistemas ERP.** 2004. 283 p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Taxa de Sobrevivência das Empresas no Brasil:** coleção estudos e pesquisas. 2011. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia\\_das\\_empresas\\_no\\_Brasil\\_2011.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia_das_empresas_no_Brasil_2011.pdf). Acesso em: 12 nov. 2016.

SEBRAE **Informática:** Solução para a pequena empresa. Brasília: SEBRAE, 1994.

SOLOMON, Steven. **A grande importância da pequena empresa: a pequena empresa nos Estados Unidos no Brasil e no mundo.** Rio de Janeiro: Editorial Nórdica, 1986.

THONG, J. Resource constraints and information systems implementation in Singaporean small businesses, **OMEGA**, n. 29, 2001.

FILHO, Leogilton Fontes de Queiroz. SANTOS, Silvio Martins. BARROS, Adriano David Monteiro de. **Aplicabilidade da tecnologia da informação no âmbito da administração de micro e pequenas empresas localizadas no alto oeste Potiguar.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.12, n.1, p.17-30, TRI I 2018. ISSN 1980-7031

TURBAN, Efraim; VOLONINO, Linda. **Tecnologia da informação para gestão: em busca do melhor desempenho estratégico e operacional.** 8ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.