



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA**



**HELLIN CRISTINA PIRAN**

**ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
PELOS GESTORES DE MICRO EMPRESAS NO MUNICÍPIO DE  
CHOPINZINHO - PR**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**PATO BRANCO**

**2019**

**HELLIN CRISTINA PIRAN**

**ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
PELOS GESTORES DE MICRO EMPRESAS NO MUNICÍPIO DE  
CHOPINZINHO - PR**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Gestão Contábil e Financeira, Modalidade de Ensino Presencial, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

Orientador(a): Prof. MSc Marivânia Rufato da Silva.

**PATO BRANCO**

**2019**



**TERMO DE APROVAÇÃO**

**ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
PELOS GESTORES DE MICRO EMPRESAS NO MUNICÍPIO DE  
CHOPINZINHO - PR**

Por

**HELLIN CRISTINA PIRAN**

Esta monografia de especialização foi apresentada às 20 horas e 30 minutos no dia 11 de Fevereiro de 2019, como requisito parcial para a obtenção do Título de Especialista em Gestão Contábil e Financeira, do departamento de Ciências Contábeis – DACON, no curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

---

Prof. MSc Marivânia Rufato da Silva  
UTFPR – Câmpus Pato Branco  
(orientadora)

---

Prof. Dr Sandro César Bortoluzzi  
UTFPR – Câmpus Pato Branco  
(coordenador)

---

Prof. MSc Oldair Roberto Giasson  
UTFPR – Câmpus Pato Branco

## AGRADECIMENTOS

À Deus pelo dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos.

Aos meus pais, pela orientação, dedicação e incentivo nessa fase do curso de pós-graduação e durante toda minha vida.

Ao meu namorado pelo incentivo em estudar e por estar presente nas minhas decisões.

À minha orientadora professora MSc Marivânia Rufato da Silva, que me orientou, pela sua disponibilidade, interesse e receptividade com que me recebeu e pela prestabilidade com que me ajudou.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Pública, professores da UTFPR, *Campus Pato Branco*.

Agradeço aos tutores presenciais e a distância que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação.

Enfim, sou grata a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para realização desta monografia.

“Se todos fizéssemos o que somos capazes,  
ficaríamos espantados com nós mesmos”.

(THOMAS EDISON)

## RESUMO

Em dias atuais a tecnologia da informação (TI) esta presente no cotidiano das pessoas de várias formas desde um simples aplicativo até a um software mais complexo. As ferramentas de utilização da TI estão se tornando cada vez mais acessíveis e por meio da popularização deste sistema de gerenciamento, tem-se tornado cada vez mais viável financeiramente adquiri-lo. Diante disto esta pesquisa tem por objetivo analisar a utilização de TI pelos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho - PR. Para atingir esse objetivo foi realizado uma pesquisa descritiva pelo método de survey, por meio da aplicação de questionários para análise de dados quantitativa com os gestores de empresas do município de Chopinzinho – PR. Foram recebidas 31 respostas sendo que foram obtidos os seguintes resultados: (i) quanto ao perfil a maioria são gestores do sexo feminino, com faixa etária predominante dos 30 a 39 anos, a maioria possui ensino superior ou pós-graduação, cerca de 77% dos respondentes estão no seu primeiro negócio, 68% trabalham na sua atividade há mais de 5 anos, a maioria (58%) das micro empresas estão com suas portas abertas a menos de 10 anos, o setor predominante das micro empresas é o do comércio, e os gestores respondentes são em maioria proprietários das empresas;(ii) quanto aos motivos que levaram ou levariam os micro empresário a adotar a Ti na empresa, os que apresentaram as maiores médias com nota 4.7 foi garantir o bom funcionamento da empresa, realizar suas atividades com maior segurança e realizar tarefas específicas mais rapidamente. Os motivos que tiveram a menor média foram: os concorrentes também têm adotado (3,1) e grande concorrência existente (3,3); (iii) os motivos que inibem as empresas do micro empresário de adotar a TI que apesentaram as maiores médias foram falta de suporte técnico (2,2) e não possui uma estrutura organizacional adequada (2,0). As menores médias foram a resistência pelos funcionários(1,6) e a tecnologia não vai melhorar o atendimento aos clientes (1,7); e (iv) os benefícios obtidos pela utilização da TI com as maiores médias foram a melhoria nas informações apresentadas pelos relatórios (5,0) e melhoria no processo de planejamento e direção na organização (4,9). O benefício com a menor média foi: não se aplica (1,8), que quer dizer que não há nenhum beneficio obtido pela utilização da TI. De acordo com o levantamento de dados realizado, evidenciou- que a TI é essencial para o suporte na gestão da informação, pois: melhora as informações apresentadas pelos relatórios, ajuda no processo de planejamento e direção na organização e aumenta a capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa. Existe uma preocupação dos micro empresários para manter-se atualizados no ramo em que atuam, pois existem vantagens em estarem atualizados tecnologicamente como trabalhar menos, ter mais tempo para planejar e estudar, possuir rendimento maior, maior grau de conhecimento de tecnologia, enfim, a tecnologia da informação facilita o trabalho dos micro empresários, disponibilizando maior qualidade de vida para os mesmos.

**Palavras-chave: Empreendedorismo, gestão e estratégia.**

## ABSTRACT

In current days, information technology (IT) is present in people's daily lives in many ways, from a simple application to a more complex software. IT usage tools are becoming increasingly accessible and by popularizing this management system, it has become increasingly feasible to acquire financially. In view of this, this research has the objective of analyzing the use of IT by the managers of micro enterprises in the municipality of Chopinzinho - PR. To achieve this objective, a descriptive survey was carried out using the survey method, through the application of questionnaires for quantitative data analysis with the managers of companies in the municipality of Chopinzinho - PR. A total of 31 responses were received, and the following results were obtained: (i) the profile of the majority of female managers, with a predominant age group of 30 to 39 years, most of them have post-graduate education, about 77% of the respondents are in their first business, 68% have been working in their business for more than 5 years, the majority (58%) of micro-enterprises are open for less than 10 years, the predominant sector of micro-enterprises is commerce, and the respondent managers are mostly business owners, (ii) as to the reasons that led or would lead the micro entrepreneur to adopt the IT in the company, those who presented the highest averages with note 4.7 was to ensure the smooth operation of the company, perform activities and perform specific tasks more quickly. The reasons that had the lowest average were: competitors have also adopted (3.1) and large existing competition (3.3); (iii) the reasons that inhibit the micro-entrepreneur's companies from adopting IT that presented the highest averages were lack of technical support (2,2) and do not have an adequate organizational structure (2.0). The lowest averages were resistance by employees (1.6) and technology will not improve customer service (1.7); and (iv) the benefits obtained from the use of IT with the highest averages were the improvement in the information presented by the reports (5.0) and improvement in the planning and management process in the organization (4,9). The benefit with the lowest average was: it does not apply (1.8), which means that there is no benefit obtained by using IT. According to the collected data, it was evidenced that IT is essential for the support in the information management, because: it improves the information presented by the reports, it helps in the process of planning and direction in the organization and it increases the capacity of correlation between the different areas of the company. There is a concern of micro-entrepreneurs to keep abreast of the industry in which they work, as there are advantages in being technologically updated, such as working less, having more time to plan and study, greater income, greater knowledge of technology, information technology facilitates the work of micro entrepreneurs, providing a higher quality of life for them.

**Keywords: Entrepreneurship, management and strategy.**

## LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Faixa etária dos micro empresários de Chopinzinho.....	21
Tabela – 2 Número de Pessoas com Negócio no Brasil, entre 2001 e 2013, por faixa etária (em milhões de pessoas) .....	22
Tabela – 3 Grau de escolaridade.....	23
Tabela – 4 Anos de atuação da empresa.....	24
Tabela 5 – Perguntas relacionadas a TI.....	26
Tabela 6 - Recursos de TI utilizados na empresa.....	26
Tabela 7 - Motivos que levaram ou levariam a empresa a adotar TI.....	27
Tabela 8 – Motivos que inibem a empresa de adotar TI.....	28
Tabela 9 – Benefícios obtidos pela utilização da TI.....	30

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	9
1.1 OBJETIVOS .....	10
1.1.1 OBJETIVO GERAL .....	10
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
1.1.3 JUSTIFICATIVA .....	11
1.1.4 DELIMITAÇÃO DO TEMA .....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	12
2.1 USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE EMPRESAS .....	12
2.2 UTILIZAÇÃO DE TI EM MICRO EMPRESAS .....	13
2.2.1 OBSTÁCULOS .....	13
2.2.2 BENEFÍCIOS .....	14
2.3 ESTUDOS ANTERIORES .....	16
3 METODOLOGIA DE PESQUISA .....	18
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO .....	18
3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS .....	18
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	21
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS MICROEMPRESÁRIOS .....	21
4.2 SOBRE O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) .....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
REFERÊNCIAS .....	34
APÊNDICE(S) .....	36

## 1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da informação (TI) esta presente no cotidiano das pessoas de várias formas desde um simples aplicativo até a um software mais complexo. As ferramentas de utilização da TI estão se tornando cada vez mais acessíveis e por meio da popularização deste sistema de gerenciamento, tem-se tornado cada vez mais viável financeiramente adquiri-lo (LUNARDI;DOLCI, 2007).

Neste contexto, pequenas empresas podem contar com um sistema de gestão equiparado ao sistema de grandes corporações, tornando-se mais competitivas, visto que por meio dos relatórios gerenciais que os softwares disponibilizam, a tomada de decisão pode ser mais eficaz (BERALDI; FILHO, 2000).

A gestão é a junção das atividades de planejamento, organização, direção e controle (FILHO; MORAES; TERENCE, 2004). Estas atividades são essenciais para a sobrevivência da empresa no mercado, que vem se tornando cada vez mais competitivo e as ferramentas de TI estão disponíveis para auxiliar nisto.

O uso de computadores e softwares nas pequenas empresas tem se tornado cada vez mais corriqueiro, porém ainda existe uma grande distância entre a utilização do sistema para funções operacionais e administrativas e a utilização para auxilio na gestão estratégica da empresa, indispensável para a tomada de decisão (LUNARDI;DOLCI, 2007).

Em pesquisa realizada pelo SEBRAE (2015) foram identificados perfis diferenciados de donos de negócio com diferentes condições de informatização (alta e baixa informatização), onde é possível identificar que os donos do negócio com alta informatização trabalham menos (38 horas semanais versus 41 horas do grupo de baixa informatização), são mais jovens (em média, têm 43 anos contra 47 anos dos indivíduos com baixa informatização), o rendimento mensal é 207% superior aos indivíduos com baixa informatização, a maioria possui algum tipo de previdência (dos indivíduos com baixa informatização apenas 16% possui previdência), a telefonia é mais acessível para este grupo. Este grupo começa a trabalhar mais tarde apenas 75% começam antes dos 18 anos, contra 89% dos indivíduos com baixa informatização.

Quando se refere a desenvolvimento de produtos e serviços, claramente identificamos que os donos de negócios no Brasil com alta informatização, tem mais facilidade de criar estratégias eficazes, os produtos e serviços informatizados podem

ser ainda mais estimulados. Enquanto isso o grupo de baixa informatização terá que utilizar de invenções tradicionais para o desenvolvimento de produtos e serviços, com uma abordagem presencial ou por meio de mídias tradicionais como, por exemplo, rádio e TV (SEBRAE, 2015).

As tecnologias de informação mais usadas no grupo dos donos de negócio com alta informatização são microcomputador (88%) e internet (77%). Enquanto isso os donos de negócio de baixa informatização não apresentam nenhum tipo de TI utilizada atualmente e nem nos três meses anteriores (SEBRAE, 2015).

Diante disso esta pesquisa busca responder a seguinte questão: como os gestores de micro empresas do município de Chopinzinho-PR utilizam a TI nos seus negócios?

## 1.1 OBJETIVOS

Para responder a problemática anterior foram instituídos os seguintes objetivos.

### 1.1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a utilização de TI pelos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho - PR.

### 1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para atingir o objetivo geral, foram determinados os seguintes objetivos específicos:

1. Caracterizar o perfil dos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho – PR;
2. Verificar a utilização da TI nas micro empresas pesquisadas;
3. Identificar os motivos que influenciam e/ou que inibem a adoção de TI pelos gestores; e
4. Levantar os benefícios obtidos pela empresa com a utilização da TI.

### 1.1.3 JUSTIFICATIVA

As funções da administração planejamento, organização, liderança e controle são essenciais para a sobrevivência das empresas no mercado. As informações devem ser precisas e na hora certa, para poderem acompanhar a evolução na direção de suas metas e objetivos, transformando os planos em realidade (PRATES; OSPINA, 2004).

Este trabalho é destinado aos micro empresários do município de Chopinzinho, para que eles tenham consciência que a TI não é uma mera ferramenta de alimentação, mas sim uma ferramenta de planejamento, organização, direção e controle, indispensável para ajudar os gestores na administração do negócio, mantendo as micro empresas no mercado.

A contribuição deste trabalho estará voltada aos micro empresários em primeiro momento, eles poderão analisar o uso da TI no geral, quais são as vantagens e desvantagens da sua utilização e também os benefícios obtidos pela TI na sua classe de micro empresas. Em um segundo momento este estudo ajudará os profissionais em tecnologia da informação, pois identificará como essa classe esta usando a TI, podendo identificar oportunidades de negócios.

### 1.1.4 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Os dados foram coletados no segundo semestre de 2018 e primeiro semestre de 2019, e delimitou-se analisar a utilização de TI pelos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho - PR.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo é apresentada a fundamentação teórica necessária para compreender os elementos abordados pela presente pesquisa, e é composto por três seções: (i) uso de tecnologia da informação na gestão de empresas; (ii) utilização de ti em micro empresas; (iii) obstáculos ; e (iv) benefícios.

### 2.1 USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE EMPRESAS

A tecnologia da informação (TI) é caracterizada por Laurindo et al (2001, p. 161) como: "sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento".

Com o passar dos anos o número de empresas que utilizam a tecnologia da informação (TI) para realizar as suas operações aumentou, conseqüentemente os investimentos em informática e equipamentos de comunicação nesta área também. Quanto maior for a dependência da empresa na área de tecnologia da informação maior é o valor destinado de orçamento para esta área (LUNARDI;DOLCI, 2007).

Segundo LAURINDO et al (2001), existe uma grande expectativa relacionada as aplicações de tecnologia da informação (TI) nas empresas, relacionadas a possibilidade de novas alternativas e estratégias de negócios.

A finalidade principal da informação, dentro da organização é o alcance dos objetivos pela utilização eficaz dos recursos disponíveis (informação, tecnologia, equipamentos, pessoas, materiais, dinheiro, etc.) (PRATES e OSPINA, 2004).

Em dias atuais a aquisição da tecnologia da informação tornou-se mais acessível financeiramente, pois ela ficou popular, permitindo a todos os tipos de empresas estarem adquirindo esta ferramenta. Usufruir dessa ferramenta, anteriormente restrita as grandes organizações, permite que as pequenas empresas se tornem cada vez mais competitivas no mercado. O aumento do uso da tecnologia da informação ainda esta voltado para funções operacionais e não estratégicas, que são imprescindíveis na tomada de decisão (LUNARDI;DOLCI, 2007).

## 2.2 UTILIZAÇÃO DE TI EM MICRO EMPRESAS

Para que as empresas sobrevivam no mercado global e se mantenham competitivas é necessário estar motivado a adquirir recursos de tecnologia da informação (BERALDI; FILHO, 2000).

O resultado da tecnologia será para a pequena empresa adequada ou não, conforme ela for aplicada. O aumento da precisão organizacional trará como resultados positivos: processos administrados de maneira correta, resultados assertivos e previstos antecipadamente (PRATES; OSPINA, 2004).

A grande motivação para que as pequenas empresas estejam buscando adquirir recursos da tecnologia de informação é a sua sobrevivência num mercado cada vez mais global e competitivo.

Conforme dados do PNAD em pesquisa realizada pelo IBGE no período de 2003 a 2013, o número de Donos do negócio aumentou de 21,4 milhões para 23,5 milhões de pessoas, houve um crescimento de 10%. Neste período muitas empresas foram abertas, na sua grande maioria pelas pessoas que ficaram desempregadas devido à crise (SEBRAE, 2017).

Enquanto isso nesse mesmo período, os níveis de alta escolaridade dos Donos do Negócio aumentou de 2,2 para 3,5 milhões, representando um aumento de 59%. Os Donos do negócio com média escolaridade cresceu cerca de 48%, passando de 6,5 para 9,6 milhões e os donos do negócio de baixa escolaridade diminuiu de 12,7 para 10,4 milhões de pessoas, representando 18% de queda (SEBRAE, 2017). Com o grau de escolaridade majorado e os conhecimentos mais avançados, estes novos empreendedores podem utilizar ferramentas elaboradas para gerir suas micro empresas.

Para auxiliar os antigos e novos empreendedores a TI evoluiu, de suporte administrativo e contábil com sistemas apenas alimentados pelos usuários, passou a ter função estratégica na organização com o auxílio de relatórios gerenciais (LAURINDO ET AL, 2001).

### 2.2.1 OBSTÁCULOS

A TI nas pequenas empresas é essencial para criar e sustentar a competitividade, contudo como as empresas são pequenas os recursos para investimento em tecnologia são limitados, restringindo o acesso a essa ferramenta a

ferramenta. Existem alguns mitos que devem ser superados pelos pequenos e microempresários: para obter tecnologia é necessário alto investimento e a empresa não possui recursos suficientes; é difícil de operacionalizar a tecnologia e exige conhecimento; é necessário uma pessoa especializada para dar assistência nos equipamentos; não existe segurança nas ferramentas de tecnologia; o negócio não exige tecnologia (MORAES, TERENCE E FILHO, 2004).

Existem alguns obstáculos que precisam ser superados para que a TI seja implantada na empresa de modo eficaz (MORAES, TERENCE E FILHO, 2004), para isso se faz necessário:

- Padronizar operações e processos;
- O proprietário deve fazer levantamento dos benefícios da utilização da TI;
- Visualizar a TI como ferramenta de suporte na gestão de grandes e pequenas empresas e não apenas grandes empresas;
- Fazer parcerias com fornecedores para que os produtos mantenham qualidade e preço acessível; e
- Colocar os recursos para investimento em TI como uma prioridade da empresa.

É muito importante acompanhar a implantação da TI, se a função da TI for apenas de automatizar um processo que já existe, os recursos financeiros certamente não estariam investidos de modo correto (PRATES; OSPINA, 2004).

### 2.2.2 BENEFÍCIOS

A tecnologia é muito importante na transformação das empresas. As transformações estão relacionadas a produção de bens e serviços, a melhoria nos processos e a utilização de ferramentas que ajudam a gerir as empresas (PRATES E OSPINA, 2004).

Segundo Lunardi e Dolci (2007) as empresas adotam a TI por quatro motivos principais:

- O primeiro motivo seria a necessidade interna. Para a empresa obter adequado funcionamento e crescimento a empresa adota a tecnologia.
- O segundo motivo esta relacionado a pressões externas, a preocupação com a concorrência no mercado, os concorrentes diretos já aderiram à tecnologia e também por influencia do governo, fornecedores e clientes.

- O terceiro motivo é o ambiente organizacional favorável a utilizar a TI, com colaboradores em condições de utilizá-la e com uma estrutura organizacional apropriada.
- O último motivo está relacionado à utilidade percebida, onde a empresa visualizou a utilidade da TI nas suas atividades rotineiras, aumentando a sua produtividade e a excelência de atendimento aos seus clientes.

Conforme Moraes, Terence e Filho (2004) a TI é considerada muito importante nas organizações, pois:

- Auxilia na inovação de produtos e serviços e na comunicação desde o pedido até a entrega;
- Tem grande influência no planejamento das organizações, podendo ser utilizada como estratégia competitiva. Através dela é possível melhorar o relacionamento com os clientes, verificar a qualidade e nível de satisfação dos clientes com os produtos e serviços, introduzir novos produtos e serviços no mercado e entrar em alguns mercados; e
- Armazenar dados, de maneira interna e externa.

Através da TI obtemos, coletamos e armazenamos dados, sendo possível realizar planejamentos através dos mesmos. Para planejarmos através desta ferramenta é necessário saber quais dados utilizar para concretizar a gestão estratégica.

Conforme relata Moraes, Terence e Filho (2004) em dias atuais existem vantagens percebidas na adoção da TI, as principais são:

- Automatização de trabalhos específicos, que por sua vez diminuirá o tempo de execução, o custo e a monotonia, sendo assim aumentará a produtividade, a competitividade, os processos serão melhorados e será possível eleger prioridades.
- As decisões da execução poderão ser testadas pelos gerentes antecipadamente, as mudanças serão precisas, o cenário futuro pode ser previsto.
- Atender os clientes de maneira personalizada, pois cada um possui uma necessidade específica, fidelizando o cliente ao atender seu desejo.
- Deixar a tecnologia da empresa mais atraente, procurar facilitar o processo de vendas principalmente para clientes potenciais.

- Usar a internet como um instrumento para ampliar mercados, muito importante para o entendimento entre parceiro de negócios e clientes.

A TI é considerada nos países de primeiro mundo como um dos fatores responsáveis pelo sucesso das empresas, tanto para manter-se no mercado, como para ficarem competitivas no mercado (PRATES; OSPINA, 2004).

### 2.3 ESTUDOS ANTERIORES

Nesta seção são apresentadas pesquisas relacionadas ao tema análise da utilização da tecnologia da informação pelos gestores de micro empresas, com base em um portfólio bibliográfico formado por 3 (três) publicações. O Quadro 1 exibe o objetivo, autor e ano de publicação e os resultados alcançados em cada pesquisa:

**Quadro 1 – Estudos anteriores**

<b>Objetivo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Título - Autor (ano)</b>
Principais motivadores e inibidores da adoção de TI nas MPEs	Os principais motivos que têm levado as MPEs estudadas a adotarem a informática nos seus negócios são: pressões externas que a empresa enfrenta e à presença de um ambiente organizacional favorável a sua adoção. O principal motivo alegado para a não utilização da TI foi a falta de recursos financeiros. Verificou-se que as MPEs são motivadas principalmente por quatro diferentes fatores: necessidade interna, pressões externas, utilidade percebida e presença de um ambiente organizacional adequado. Destes, as pressões externas e o ambiente organizacional aparecem como os principais motivadores, especialmente pela exigência dos negócios e pela grande concorrência existente.	Um estudo acerca dos motivadores e inibidores da adoção de tecnologia de informação nas micro e pequenas empresas. LUNARDI E DOLCI, 2007.
Descrever o impacto organizacional derivado da implantação de Tecnologia da Informação em pequenas empresas.	Os dois fatores de êxito mais altos, apontados pelas empresas, foram a percepção da necessidade pelos usuários e o apoio da cúpula administrativa. Mesmo tendo ocorrido a resistência, os resistentes, após a implantação da TI, perceberam a sua importância nos processos, aumentando a capacidade de trabalho, levando a empresa a robustecer a sua competitividade. O mesmo pode-se se dizer da cúpula administrativa; apesar de a maioria das empresas pequenas ainda considerar a TI como custo e não como vantagem competitiva, essas foram capazes de apoiar a implantação da TI, percebendo que não haveria outra maneira de permanecer no negócio a não ser melhorar seus controles gerenciais e aumentar a produtividade. Por fim, destaca-se que as empresas estão visualizando como a TI pode ser útil, porém não conseguiram ainda avaliar, em termos de custo/benefício, o investimento realizado. Os benefícios com maior intensidade, por outro lado, estão relacionados à melhoria de compreensão das funções produtivas, principalmente ao aumento da satisfação do usuário, em melhoria de controles (redução de redundância de operação e aumento de continuidade), em face da maior velocidade de resposta.	Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: Fatores de Êxito, Restrições e benefícios. PRATES E OSPINA, 2004.

Identificar algumas características sobre o uso da tecnologia de informação em pequenas empresas.	As pequenas empresas têm dificuldade em obter financiamento, por falta de linhas de crédito adequadas ou por dificuldades em preencher as exigências necessárias. Sendo assim, é preciso criar linhas de financiamento voltadas para aquisição da tecnologia de informação com menores exigências para que a pequena empresa possa adquirir essa tecnologia e o conhecimento necessário para sua eficaz e eficiente utilização. Verificou-se que a pequena empresa não percebe mudanças significativas em suas atividades após a informatização.	Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. BERALDI E FILHO, 2000.
---	--	--

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

O estudo de Lunardi e Dolci (2007) destaca os principais causas motivadoras e inibidoras da adoção da TI, são motivos internos e externos da organização. O estudo de Prates e Ospina (2004) descreve o impacto organizacional derivado da implantação de Tecnologia da Informação em pequenas empresas, onde sob a análise dos micro empresários foi levantado as necessidades de implantação da TI nas organizações para manter as empresas atualizadas.

Os dois primeiros artigos tem em comum a percepção dos micro empresários que a TI é essencial para que as empresas mantenham-se competitivas no mercado, buscando a melhora nos processos internos e externos.

O terceiro artigo possui um análise mais antiga relacionando aos dois primeiros artigos, aonde na época em estudo existia uma menor facilidade no acesso a TI e na aquisição da mesma. Por esse motivo o estudo não identificou melhorias nas pequenas empresas motivadas pelo uso da tecnologia da informação.

### **3 METODOLOGIA DE PESQUISA**

#### **3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO**

A pesquisa descritiva tem o intuito de descrever as particularidades de uma determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre as variáveis (GIL, 1999).

Este estudo é uma pesquisa descritiva, pois busca a característica dos micro empresários de Chopinzinho – PR, quanto a utilização da tecnologia da informação (TI).

Conforme Freitas et al (2001) a pesquisa de survey pode ser descrita como a aquisição de dados ou informações sobre uma particularidade, ações ou conceitos sobre um determinada população, geralmente obtidos através de algum tipo de instrumento de pesquisa, geralmente um questionário.

No estudo em questão foi aplicado um questionário para a descoberta de algumas particularidades sobre o uso da TI pelos micro empresários.

Dados primários são aqueles que nunca foram antes coletados e que ainda estão em posse dos pesquisadores (NOGUEIRA, 2009).

Para obtenção das respostas do estudo em questão foi aplicado um questionário na população dos micro empresários do município de Chopinzinho PR, com o propósito de coleta de dados primários.

A análise de dados quantitativa é caracterizada pela coleta de informações e apuração dos resultados estatísticos da mesma, desde um simples percentual, média e desvio padrão até dados estatísticos mais complexos (RICHARDSON, 1999).

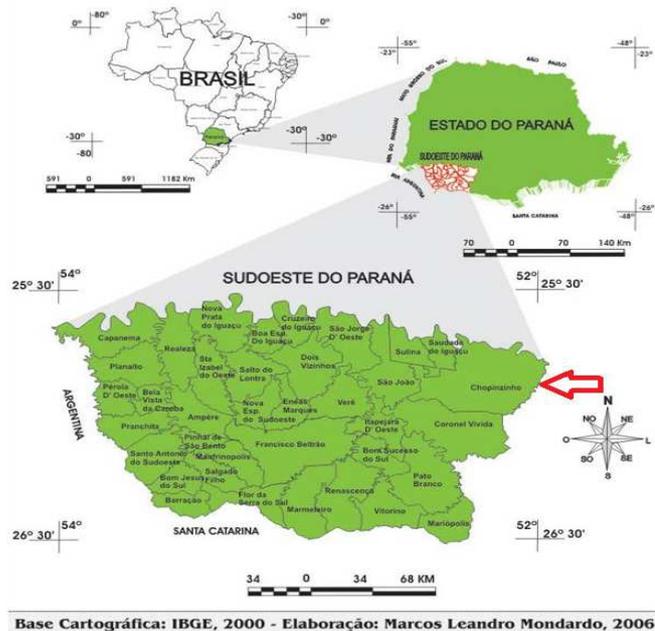
A análise de dados deste estudo é quantitativa, pois foram coletadas as informações através de questionários e posteriormente apurados os resultados através de estatística descritiva.

#### **3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS**

Foram enviados convites de resposta por e-mail a todas as 339 microempresas, localizadas no município de Chopinzinho, conforme lista fornecida

pela prefeitura Municipal. O município de Chopinzinho está localizado no sudoeste do Paraná, – latitude sul  $25^{\circ} 51' 21''$  longitude oeste  $52^{\circ} 31' 24''$ , altitude: 720m e área: 983 Km<sup>2</sup>. A figura 1 ilustra a localização do Município de Chopinzinho dentro do estado do Paraná.

**Figura1 - Localização geográfica do município de Chopinzinho - PR**



**Figura 1 – Localização Geográfica do Município de Chopinzinho**  
**Fonte: IBGE (2006).**

O questionário para a coleta de dados foi elaborado com o auxílio do Google Docs e foi dividido em dois blocos, com total de 13 questões. O questionário deste estudo foi adaptado de Lunardi e Dolci (2007). O questionário elaborado para o estudo em questão consta no Apêndice A.

O questionário foi dividido em:

- Bloco I – caracterização do respondente e da empresa, que teve por objetivo caracterizar o perfil dos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho – PR.
- Bloco II– sobre o uso da tecnologia da informação (TI), onde buscou-se verificar a utilização da TI nas micro empresas pesquisadas. Através da aplicação da escala likert, considerando em uma escala de 1 a 5, o quanto o microempresário concordava com cada motivo apresentado, sendo 1 como “discordo totalmente” e 5 como “concordo totalmente”: buscou-se identificar

os motivos que influenciam e/ou que inibem a adoção de TI pelos gestores; e levantar os benefícios obtidos pela empresa com a utilização da TI.

O questionário foi enviado por e-mail para os micro empresários do município de Chopinzinho em 15 de Dezembro de 2018, passados 30 dias, o número de questionários respondidos foi 31 (amostra de 9,14%). Para a análise das respostas foi utilizada a tabulação em Excel e estatística descritiva.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados os resultados e discussão obtidos através da análise dos resultados dos questionários aplicados, sendo composto por duas seções: (i) Caracterização do perfil dos microempresários e (ii) Sobre o uso da tecnologia da informação (TI).

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS MICROEMPRESÁRIOS

No primeiro bloco do questionário buscou-se caracterizar o perfil dos respondentes.

A primeira questão buscou identificar o gênero dos respondentes, verificada a maioria do sexo feminino com 55% e 45% do sexo masculino.

Conforme pesquisa realizada pelo IBGE de 2003 a 2013 o número de donas do negócio no Brasil aumentou 16% enquanto o número de donos do negócio aumentou 7%, existe uma tendência da majoração da participação das mulheres neste índice. Apesar do crescimento das mulheres ser maior neste período, os homens seguem liderando esta estatística, sendo 7,3 milhões de donas do negócio e 16,2 milhões de donos do negócio (SEBRAE, 2015).

A maioria dos micro empresários que responderam o estudo em questão são do sexo feminino e o número de donas do negócio no Brasil mais que duplicou no período de pesquisa do IBGE.

A segunda questão esta relacionada a faixa etária dos respondentes. Conforme Tabela 1, a maioria dos microempresários que se disponibilizaram a responder o questionário em estudo são de 30 a 39 anos representando 39% dos respondentes.

**Tabela 1 - Faixa etária dos micro empresários de Chopinzinho**

<b>Faixa Etária</b>	<b>Percentual dos respondentes</b>
Até 19 anos	0%
20 a 24 anos	10%
25 a 29 anos	10%
30 a 39 anos	39%
40 a 49 anos	26%
50 a 59 anos	16%
60 anos ou mais	0

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

O número de “donos do negócio” cresceu nos últimos anos impulsionado pela faixa etária de 50 a 59 anos, que apresentou elevação de 48%, não muito atrás esta a faixa etária dos 60 anos ou mais com 39% de contribuição. Os índices de aumento dessa faixa etária esta ligado ao fenômeno dos jovens “nem nem nem”, que nem estuda, nem trabalha, nem procura emprego (SEBRAE, 2015), este fenômeno esta representado na Tabela 2.

**Tabela – 2 Número de Pessoas com Negócio no Brasil, entre 2001 e 2013, por faixa etária (em milhões de pessoas).**

Faixa etária	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2011	2012	2013	Taxa de Expansão 2001 - 2013
Até 19 anos	0,64	0,68	0,69	0,68	0,7	0,66	0,67	0,58	0,58	0,49	0,48	0,49	-23%
20 a 24 anos	1,27	1,34	1,32	1,36	1,35	1,33	1,25	1,24	1,19	1,11	1,16	1,08	-15%
25 a 29 anos	2,06	2,02	2,08	2,11	2,14	2,14	2,08	2,02	2,03	1,97	1,99	1,83	-11%
30 a 39 anos	5,38	5,50	5,49	5,54	5,6	5,56	5,37	5,31	5,47	5,55	5,55	5,58	4%
40 a 49 anos	5,19	5,41	5,49	5,84	5,93	6	5,99	6,19	6,19	6,07	6,18	6,09	17%
50 a 59 anos	3,52	3,75	3,83	4,08	4,28	4,51	4,48	4,69	4,75	4,91	4,93	5,19	48%
60 anos ou mais	2,36	2,44	2,55	2,63	2,68	2,8	2,83	3,08	3,04	3,04	3,16	3,29	39%
<b>TOTAL</b>	<b>20,41</b>	<b>21,13</b>	<b>21,44</b>	<b>22,24</b>	<b>22,68</b>	<b>23</b>	<b>22,66</b>	<b>23,1</b>	<b>23,24</b>	<b>23,14</b>	<b>23,45</b>	<b>23,55</b>	<b>15%</b>

Fonte: SEBRAE (2015).

Conforme relatado pelo SEBRAE, os jovens estão com o menor índice de empreendedorismo no Brasil e no estudo deste trabalho. Apesar da faixa etária de 50 a 59 anos ter crescimento elevado nos últimos anos a nível Nacional, o índice da faixa etária dos 30 a 39 anos são predominantes no estudo em questão levando em consideração os micro empresários do município de Chopinzinho e os micros empresários brasileiros, conforme dados do SEBRAE.

Na terceira questão buscou-se identificar o nível de escolaridade dos respondentes.

**Tabela – 3 Grau de escolaridade**

<b>Grau de escolaridade</b>	<b>Percentual de respondentes conforme grau de escolaridade</b>
Ensino fundamental	3%
Ensino Médio	35%
Ensino superior	39%
Pós Graduado	23%

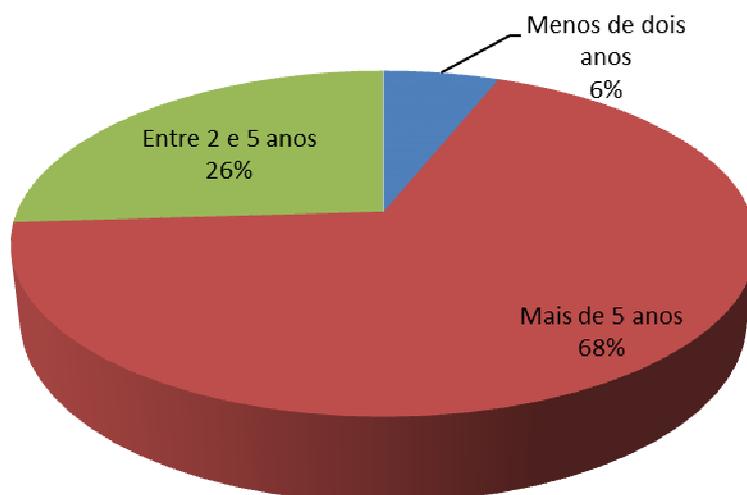
**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

A Tabela 3 apresenta o percentual do nível de escolaridade dos respondentes, podemos observar que a maioria (62%) dos respondentes possui ensino superior ou pós-graduação. O Grau de escolaridade de “donos do negocio” em 2013 segundo o SEBRAE (2015) era de 15% com alta escolaridade, 41% com média escolaridade e 44% com baixa escolaridade. Esses percentuais estão desproporcionais com o grau de escolaridade dos micro empresários de Chopinzinho – PR.

A questão de número 4 solicitava ao respondente que identificasse seu cargo na empresa onde 3,22% são auxiliares administrativos, o percentual de gerentes representa 19,35% do resultado, o percentual com maior resultado foi 51,61% representado pelos proprietários e 25,82% são Sócios – Gerentes. No estudo de Lunardi e Dolci (2007), os proprietários representam 41,3% dos entrevistados, os sócio 15,4%, os gerentes 12,1%, a direção 11,5%, outros 17,3% e não informaram 2,4. Comparando os resultados dos micro empresários entrevistados no estudo de Lunardi e Dolci (2007) e o resultado dos micro empresários do município de Chopinzinho – PR que responderam o questionário em estudo, os proprietários representam a maioria nos dois estudos.

A questão de número cinco identifica se esse é o primeiro negócio ou se o respondente já teve outros negócios/empresas, onde 77% dos respondentes informaram que suas micro empresas são o seu primeiro negócio e 23% já tiveram outras empresas. Podemos observar que a maioria das micro empresas está tomando decisões adequadas, pois estão se mantendo no mercado.

Na sexta questão buscou-se identificar a quantos anos os micros empresários atuam na área empresarial.

**Gráfico 1 – Há quantos anos os empresários atuam na área empresarial**

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

No Gráfico 1: 6% trabalham na sua atividade há menos de dois anos, 68% trabalham na sua atividade há mais de 5 anos e os que atuam no seu ramo há pelo menos dois anos e no máximo 5 anos são 26%. Conforme dados do SEBRAE (2011), em estudo realizado com os empreendedores individuais, 32% trabalham na sua atividade há menos de dois anos, 51% trabalham na sua atividade há mais de 5 anos e os que atuam no seu ramo há pelo menos dois anos e no máximo 5 anos são 17%. Com esse resultado foi possível identificar os anos de experiência de mercado dos microempresários, sendo que o maior percentual é dos empresários que trabalham a mais de 5 anos.

A próxima questão solicitava informar a quantos anos a empresa esta funcionando.

**Tabela 4 - Anos de atuação da empresa**

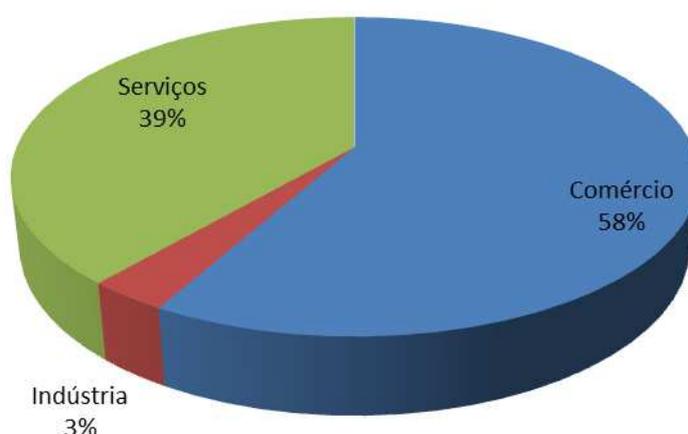
Anos de atuação da empresa	Percentual
Até 10 anos	58%
De 11 a 20 anos	13%
De 21 a 30 anos	16%
De 31 a 40 anos	6%
De 41 a 50 anos	6%

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

Na Tabela 4 podemos observar que 58% das empresas possuem até 10 anos de mercado, 13% de 11 a 20 anos, 16% de 21 a 30 anos, 6% de 31 a 40 anos e 6% de 41 a 50 anos. São empresas que possuem um histórico no mercado, as quais já passaram a fase crítica dos primeiros anos.

A questão de número oito conforme gráfico 1 identificou o ramo de atuação de todas as empresas respondentes. Neste gráfico é possível identificar que o setor predominante é o do comércio com (58%), seguidos de serviços (39%) e Indústria (3%).

**Gráfico 2 – Setor de atuação das empresas**



**Fonte: Dados da pesquisa (2019).**

No estudo de Lunardi e Dolci (2007), o setor do comércio representou 51,09% das empresas entrevistadas e o de serviço 48,10%. Assim nos dois estudos o setor com maior quantidade de empresas atuantes é o comércio, seguido por serviços.

#### 4.2 SOBRE O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

No bloco dois foi solicitado aos microempresários que respondessem o questionário considerando que a tecnologia da informação (TI) é "sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento" (LAURINDO et al, 2001).

A duas primeiras perguntas deste bloco possuem algumas sub questões relacionadas a TI. A Tabela 5 demonstra o percentual de cada uma das questões.

**Tabela 5 – Perguntas relacionadas a TI**

Perguntas relacionadas a TI	% Sim	% Não
Possui recursos de TI?	84%	16%
Existe planejamento da aquisição e uso da TI?	61%	39%
É realizado treinamento para os usuários dos recursos de TI?	65%	35%
O desenvolvimento de software é terceirizado?	71%	29%

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

Conforme resultado da Tabela 5 a maioria das empresas possui recursos de TI (84%), planejamento de TI (61%), os usuários são treinados (65%) e que existe um software terceirizado (71%) elaborado para auxiliar os microempresários e seus usuários. No estudo de Beraldi e Filho (2000), 100% das empresas entrevistadas possuíam recursos de TI, 94% das empresas não planejavam a aquisição da TI, 94% dos pequenos empresários não realizavam o treinamento dos funcionários para trabalharem com TI e 94% dos entrevistados possuíam software terceirizado. Podemos observar que nos dois estudos a TI é bastante utilizada pelas empresas e que há uma preocupação em manter as micro empresas atualizadas.

A segunda pergunta deste bloco buscava identificar quais recursos específicos de TI são utilizados, conforme demonstrado na Tabela 6.

**Tabela 6 - Recursos de TI utilizados na empresa**

Recursos de TI utilizados na empresa	%
Na minha empresa não foi adotado tecnologia da informação	6%
Microcomputadores	68%
Redes de computadores	35%
Internet	90%
Intranet	13%
Software específico do setor da empresa	48%
Software de contabilidade	35%

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

É possível observar que o percentual de empresas dos microempresários que não utilizam qualquer recurso de TI é inferior a 7% e que as demais empresas apresentam algum recurso de TI, sendo 68% das empresas possui microcomputadores, 35% possui rede de computadores, 90% possui internet, 13% possui intranet, 48% possuem software específico do setor da empresa e 35% possui software de contabilidade. No estudo de Lunardi e Dolci (2007), os recurso de

TI mais utilizados pelas micro empresas naquele momento eram processadores de textos 88,6%, Internet 83,7%, Planilha eletrônica 82,1% e Programa específico 65,9%.

Nos dois estudos a Internet mantém-se predominante apesar dos anos. Entre 2007 e 2018 os recursos de TI sofreram mudanças e muitos não são mais utilizados, foram substituídos por outros mais modernos e precisos.

Nas três últimas perguntas do questionário foi utilizada a escala likert. Foi pedido para considerar em uma escala de 1 a 5, o quanto o microempresário concordava com cada motivo apresentado, sendo 1 como “discordo totalmente” e 5 como “concordo totalmente”.

A Tabela 7 apresenta a média e o desvio padrão dos motivos elencados que levaram ou levariam o micro empresário a adotar a TI na empresa.

**Tabela 7 - Motivos que levaram ou levariam a empresa a adotar TI**

Motivos que levaram ou levariam a empresa a adotar TI	Média	Desvio Padrão
Grande concorrência existente	3,3	1,341
Influência dos clientes, fornecedores e/ou governo	3,6	1,279
Concorrentes também têm adotado	3,1	1,384
Exigência do negócio	4,2	1,283
Estrutura organizacional adequada	4,6	0,923
Funcionários com condições de utilizá-la	4,1	1,375
Ambiente favorável à sua utilização	4,6	1,025
Atender melhor as suas necessidades	4,6	0,839
Se manter atualizada tecnologicamente	4,6	0,886
Garantir o bom funcionamento da empresa	4,7	0,832
Aumentar a sua competitividade	4,6	0,886
Realizar suas atividades com maior segurança	4,7	0,832
Melhorar o atendimento aos clientes	4,6	0,798
Realizar tarefas específicas mais rapidamente	4,7	0,773
Reduzir custos	4,16	1,157

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

As maiores médias com nota 4.7 foi dos motivos garantir o bom funcionamento da empresa, realizar suas atividades com maior segurança e realizar tarefas específicas mais rapidamente. Os motivos que tiveram a menor média foram: os concorrentes também têm adotado (3,1) grande concorrência existente (3,3) e Influência dos clientes, fornecedores e/ou governo (3,6).

Conforme Lunardi e Dolci (2007) existem alguns indicadores relacionados à adoção de TI, os quais são agrupados em quatro diferentes categorias: necessidade

interna, pressões externas, ambiente organizacional e utilidade percebida. Os resultados das maiores médias do estudo de Lunardi e Dolci foram: exigência do negócio (4,79), grande concorrência existente (4,61) e influência dos clientes fornecedores e/ou governo (4,34) os três motivos estão ligados a pressões externas. E os resultados das menores médias foram: realizar tarefas específicas mais rapidamente (3,25), garantir o bom funcionamento da empresa(3,30) e se manter atualizada tecnologicamente(3,59).

Os resultados com as maiores médias do estudo em questão esta de acordo com as variáveis necessidades internas (bom funcionamento da empresa) e utilidade percebida (maior segurança e realizar tarefas específicas mais rapidamente), porém são divergentes dos resultados estudo de Lunardi e Dolci. Inclusive alguns dos motivos que tem as maiores médias em um estudo, possuem as menores médias no outro e vice e versa.

A utilização dos computadores nas micro e pequenas empresas é utilizado de forma corriqueira, o que tem permitido aos empresários o uso de distintas ferramentas computacionais, vistas por alguns como um meio de competitividade (LUNARDI E DOLCI, 2007). Por este motivo as médias do motivos que levam ou levariam a empresa a adotar TI são altas, demonstrando a preocupação dos gestores em manterem-se competitivos no mercado.

A Tabela 8 é composta por alguns motivos que inibem a empresa do micro empresário de adotar a TI.

**Tabela 8 – Motivos que inibem a empresa de adotar TI**

<b>Motivos que inibem a empresa de adotar TI</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Não possui recursos financeiros	1,9	1,118
Não possui uma estrutura organizacional adequada	2,0	1,303
Não possui funcionários com condições de utilizá-la	2,0	1,329
Resistência pelos funcionários	1,6	1,177
Os nossos clientes, fornecedores e/ou governo não exigem	1,8	1,214
Não enfrenta grande concorrência	1,9	1,248
O seu crescimento não exige	1,8	1,214
Ela não vai atender melhor as suas necessidades	1,9	1,274
Ela não vai aumentar a sua competitividade	1,9	1,326
A tecnologia não vai melhorar o atendimento aos clientes	1,7	1,264
Ela não é necessária para realizar suas atividades com maior segurança	1,7	1,365
Falta de suporte técnico	2,2	1,407

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

As maiores médias foram para os motivos: Falta de suporte técnico (2,2), não possui uma estrutura organizacional adequada (2,0) e não possui funcionários com condições de utilizá-la (2,0). As menores médias foram para os motivos: Resistência pelos funcionários (1,6), a tecnologia não vai melhorar o atendimento aos clientes (1,7) e ela não é necessária para realizar suas atividades com maior segurança (1,7).

No estudo de Lunardi e Dolci (2007) os motivos que tiveram as sua maiores médias foram: não possui recursos financeiros (3,78), os nossos clientes, fornecedores e/ou governo não exigem (2,96) e não possui uma estrutura organizacional adequada (2,82). As menores médias se destacaram para os motivos: não possui funcionários com condições de utilizá-la (2,20), ela não vai atender melhor as suas necessidades (2,23) e ela não é necessária para realizar suas atividades com maior segurança (2,25).

Os motivos em comum nos dois estudos são: não possui uma estrutura organizacional adequada para as maiores médias e não é necessária para realizar suas atividades com maior segurança para as menores médias. As maiores médias do estudo em questão quanto aos motivos que inibem a adoção da TI pelas micro empresas, esta relacionada a falta de profissionais internos capacitados para trabalhar com a ferramenta, falta de suporte das empresas fornecedoras dos softwares e estrutura empresarial inadequada para implantação de recursos de TI.

E por fim o último resultado esta descrito na Tabela 9 onde estão elencados alguns benefícios obtidos pela utilização da TI.

**Tabela 9 – Benefícios obtidos pela utilização da TI**

<b>Benefícios obtidos pela utilização da TI</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Não se aplica	1,8	1,400
Melhoria do fluxo de trabalho	4,0	1,170
Melhorias nos controles	4,6	1,092
Redução de custos operacionais	4,0	1,140
Melhoria nas informações apresentadas pelos relatórios	5,0	1,216
Redução de retrabalho	4,0	1,276
Possibilidade de prever períodos seguintes	4,3	1,221
Relatórios mais consistentes	4,3	1,223
Menor risco na tomada de decisão	4,0	1,197
Melhoria de compreensão das funções produtivas	4,6	1,197
Melhoria no processo de planejamento e direção na organização	4,9	1,125
Melhoria na capacidade de visão total do negócio	4,6	1,166
Melhoria na capacidade de auto avaliação da qualidade de serviço	3,9	1,204
Aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa	4,7	1,125
Aumento nos lucros	4,6	1,263

**Fonte: Dados da pesquisa (2019)**

Os benefícios com as maiores médias foram: melhoria nas informações apresentadas pelos relatórios (5,0), melhoria no processo de planejamento e direção na organização (4,9) e aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa (4,7). Os benefícios que apresentaram as menores médias foram: não se aplica (1,8), que quer dizer que não há nenhum benefício obtido pela utilização da TI e melhoria na capacidade de auto avaliação da qualidade de serviço (3,9).

No estudo de Prates e Ospina (2004), os benefícios com as maiores médias apresentadas no estudo são: Aumento de satisfação dos usuários (4,85), Aumento da velocidade de resposta (4,65) e redução de redundância de operações (4,18). Os benefícios com as menores médias são: menor risco na tomada de decisão (2,43), melhoria na precisão de entrada de dados (2,49) e Aumento na previsibilidade de cenários (2,64).

Os resultados dos dois estudos são divergentes, pois os motivos elencados com maior e menor média são diferentes. A maioria das médias ficaram entre 4 e 4,9 representando um grande reconhecimento dos micro empresários para os benefícios obtidos através da utilização da TI.

Observa-se uma necessidade dos recursos de TI para planejar, dirigir, controlar e organizar as micro empresas, sendo muitos os benefícios que ela

proporciona a seus usuários, esta informação pode ser verificada pela média total deste objetivo que representa 4,22%.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo geral deste estudo, o qual se propôs Analisar a utilização de TI pelos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho - PR. Foram coletados dados e informações por meio de questionários respondidos via e-mail por gestores ou representantes da empresa, onde foi possível identificar que poucos foram os empresários que se dispuseram a respondê-los, porém a amostra foi suficiente para embasamento deste estudo.

Para alcançar o objetivo proposto, foi preciso: caracterizar o perfil dos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho – PR; verificar a utilização da TI nas micro empresas pesquisadas; identificar os motivos que influenciam e/ou que inibem a adoção de TI pelos gestores; e levantar os benefícios obtidos pela empresa com a utilização da TI. Através das perguntas elaboradas para análise dos resultados foi possível identificar que os micro empresários na sua grande maioria utilizam alguma forma de tecnologia da informação para gerir os seus pequenos negócios e que acham importante investir na TI para manter suas empresas ativas no mercado.

Os resultados obtidos para alcance do primeiro objetivo desta pesquisa evidenciam que atualmente os pequenos negócios estão sendo liderado pelas mulheres, a faixa etária predominante é dos 30 a 39 anos, a maioria dos respondentes possui ensino superior ou pós-graduação. Estão ainda no seu primeiro negócio 77% dos respondentes, 68% dos micro empresários trabalham na sua atividade há mais de 5 anos. A maioria (58%) das micro empresas estão com suas portas abertas a menos de 10 anos, são empresas que possuem um histórico no mercado, as quais já passaram a fase crítica dos primeiros anos. O setor predominante das micro empresas é o do comércio (58%). Os gestores respondentes são em maioria proprietários das empresas.

Por meio do segundo objetivo específico denota-se que as empresas em um contexto geral já adotaram ou pretendem adotar TI por motivos fortes como: garantir o bom funcionamento da empresa, realizar suas atividades com maior segurança e realizar tarefas específicas mais rapidamente. Esses motivos são importantes para que as micro empresas mantenham-se no mercado e que internamente funcionem de forma mais rápida e precisa.

E os motivos que impedem a empresa de adotar a TI tiveram médias baixas (1,9 de média geral), pois há um esforço dos micro empresários para não ficarem desatualizados no seu ramo, por consequência perdendo clientela e por fim fechando seus negócios, sendo esse o terceiro objetivo.

O quarto objetivo possui suas médias elevadas (4,2 de média geral), pois são muitos os benefícios obtidos em adotar a TI, através do auxílio da TI os micro empresários podem gerir os seu negócios com firmeza.

De acordo com o levantamento de dados realizado, evidenciou- que a TI é essencial para o suporte na gestão da informação, pois: melhora as informações apresentadas pelos relatórios, ajuda no processo de planejamento e direção na organização e aumenta a capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa.

O uso da TI também proporciona várias vantagens para os micro empresários como trabalhar menos, ter mais tempo para planejar e estudar, possuir rendimento maior, maior grau de conhecimento de tecnologia, enfim, a tecnologia da informação facilita o trabalho dos micro empresários, disponibilizando maior qualidade de vida para os mesmos.

Como limitações do estudo, observou-se a pequena quantidade de questionários respondidos. Apesar do pequeno número, além do envio por email foi entrado em contato com alguns dos respondentes para estimular a resposta dos mesmos, para que chegasse ao número mínimo de questionários necessários para a análise.

Como indicações de pesquisas futuras, propõem-se realizar este estudo com empresas de portes maiores do município de Chopinzinho, para informar os empresários como esta sendo a utilização da TI e para que os profissionais da área possam estar contribuindo com suas ferramentas, proporcionando o desenvolvimento do comércio municipal.

## REFERÊNCIAS

- BERALDI, L. C.; FILHO, E. E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. **Ciência da informação**, v. 29 n. 1. Brasília-DF Jan/abr. 2000, p. 46-50.
- DALFOVO, M. S.; et al; Amélia. **Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, v.2, n.4, Blumenau, 2008, P.01-13.
- FREITAS, H.; et al; O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v.35, n.3, Jul./Set. São Paulo, 2000, P. 105-112.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAURINDO, F. J. B. et al. O papel da tecnologia da informação (ti) na estratégia das organizações. **GESTÃO & PRODUÇÃO**, v.8, n. 2. São Paulo, agosto. 2001. P. 160-179.
- LUNARDI, G.L.; DOLCI, P.C. **Um estudo acerca dos motivadores e inibidores da adoção de tecnologia de informação nas micro e pequenas empresas**. In: SIERGIA 11. ed. Rio Grande Do sul, 2007. P. 57-65.
- MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; FILHO, E. E. ; **A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa**. In: Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação v.1. São Paulo, 2004, P. 28-44.
- NETO, V. M.; **Avaliação da satisfação dos clientes internos do setor de pesquisa e desenvolvimento de uma indústria de alimentos**. Porto Alegre, RS, 2004. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado, Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul, 2004.
- PRATES, G. A.; OSPINA, M. T.; **Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios**. In: Revista de administração contemporânea v. 8, n. 2. Rio de Janeiro abr./jun.2004 P.09-26.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Empreendedor individual Pesquisa e perfil**. Pernambuco, Junho, 2011.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Empresários da indústria, construção, comércio e serviços no Brasil 2002-2012**, Brasília, Março, 2014.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Os donos de negócio no Brasil: análise por faixa etária 2003-2013**, Brasília, Maio, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Os donos de negócio no Brasil: análise por faixa de renda 2003-2013**, Brasília, agosto, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Os donos de negócio no Brasil: análise por sexo 2002-2012**, Brasília, Abril, 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Brasília, Outubro, 2016.

## APÊNDICE(S)

### APÊNDICE A

#### QUESTIONÁRIO

Eu, Hellin Cristina Piran estou solicitando sua colaboração para responder as questões abaixo, como intuito de possibilitar o desenvolvimento de minha Monografia de Especialização em Gestão Contábil e Financeira, cujo objetivo consiste em analisar a utilização de Tecnologia da informação (TI) pelos gestores de micro empresas do município de Chopinzinho - PR. Esta pesquisa é realizada sob orientação da Prof. Marivânia Rufato da Silva.

Desde já conto com sua colaboração e meus sinceros agradecimentos pela participação. Informo que os dados coletados serão tratados com o sigilo próprio de um trabalho científico.

Atenciosamente,  
Hellin Cristina Piran

#### **BLOCO I – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE E DA EMPRESA**

##### **1-Sexo**

- Feminino  
 Masculino

##### **2-Qual a sua idade? \_\_\_\_\_**

##### **3-Qual o seu nível de escolaridade?**

- Ensino fundamental  
 Ensino médio  
 Ensino superior  
 Pós-graduado  
 Mestrado / Doutorado

##### **4-Qual seu cargo na empresa é:**

- Proprietário  
 Sócio-Gerente  
 Gerente

##### **5-Caso seja proprietário / Sócio, este é seu primeiro negócio?**

- Sim  
 Não, já tive outra(s) empresa(s) antes

##### **6-Há quantos anos atua na área empresarial? \_\_\_\_\_**

##### **7-Há quantos anos a sua empresa está funcionando? \_\_\_\_\_**

##### **8-Qual o ramo de atuação da sua empresa?**

- ( ) Comércio
- ( ) Indústria
- ( ) Serviços

## **BLOCO II – SOBRE O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO(TI)**

Para responder as perguntas a seguir considere tecnologia da informação (TI) "sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento"( Laurindo, F. J. B. et al. O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA ESTRATÉGIA DAS ORGANIZAÇÕES, São Paulo , SP: Depto. de Eng. de Produção – Escola Politécnica da USP, 2001).

9.

<b>Perguntas relacionadas a TI</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Sua empresa possui recursos de TI?		
Existe planejamento da aquisição e uso da TI?		
realizado treinamento para os usuários dos recursos de TI?		
O desenvolvimento de software é terceirizado?		

### **10. Quais os recursos de TI são utilizados na sua empresa?**

- ( ) Microcomputadores
- ( ) Redes de computadores
- ( ) Internet
- ( ) Intranet
- ( ) Software específico do setor da empresa
- ( ) Software de contabilidade

Em uma escala de 1 a 5, o quanto você concorda com cada motivo apresentado abaixo? Considere 1 como “discordo totalmente” e 5 como “concordo totalmente”.

11.

<b>Motivos que levaram ou levariam a sua empresa a adotar TI:</b>	1	2	3	4	5
Grande concorrência existente					
Influência dos clientes, fornecedores e/ou governo					
Concorrentes também têm adotado					
Exigência do negócio					
Estrutura organizacional adequada					
Funcionários com condições de utilizá-la					
Ambiente favorável à sua utilização					
Atender melhor as suas necessidades					
Se manter atualizada tecnologicamente					
Garantir o bom funcionamento da empresa					
Aumentar a sua competitividade					
Realizar suas atividades com maior segurança					
Melhorar o atendimento aos clientes					
Realizar tarefas específicas mais rapidamente					
Reduzir custos					

12.

<b>Motivos que inibem sua empresa de adotar TI:</b>	1	2	3	4	5
Não possui recursos financeiros					
Não possui uma estrutura organizacional adequada					
Não possui funcionários com condições de utilizá-la					
Resistência pelos funcionários					
Os nossos clientes, fornecedores e/ou governo não exigem					
Não enfrenta grande concorrência					
O seu crescimento não exige					
Ela não vai atender melhor as suas necessidades					
Ela não vai aumentar a sua competitividade					
A tecnologia não vai melhorar o atendimento aos clientes					

Ela não é necessária para realizar suas atividades com maior segurança					
Falta de suporte técnico					

13.

<b>Benefícios obtidos pela utilização da TI:</b>	1	2	3	4	5
Não se aplica					
Melhoria do fluxo de trabalho					
Melhorias nos controles					
Redução de custos operacionais					
Melhoria nas informações apresentadas pelos relatórios					
Redução de retrabalho					
Possibilidade de prever períodos seguintes					
Relatórios mais consistentes					
Menor risco na tomada de decisão					
Melhoria de compreensão das funções produtivas					
Melhoria no processo de planejamento e direção na organização					
Melhoria na capacidade de visão total do negócio					
Melhoria na capacidade de auto avaliação da qualidade de serviço					
Aumento na capacidade de correlação entre as diversas áreas da empresa					
Aumento nos lucros					