



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

ANDRÉ PRADO PIMENTA

**IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PARA A ADMINISTRAÇÃO DE PEQUENAS EMPRESAS:
Um estudo de caso sobre a empresa XPTO**

Brasília – DF

2022

ANDRÉ PRADO PIMENTA

**IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA
A ADMINISTRAÇÃO DE PEQUENAS EMPRESAS: Um
estudo de caso sobre a empresa XPTO**

Monografia apresentada ao Departamento de
Administração como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Me. Olinda Maria Gomes
Lesses

Brasília – DF

2022

ANDRÉ PRADO PIMENTA

**IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A ADMINISTRAÇÃO
DE PEQUENAS EMPRESAS: Um estudo de caso sobre a empresa XPTO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do
Curso de Graduação em Administração do (a) aluno (a)

ANDRÉ PRADO PIMENTA

Me. Olinda Maria Gomes Lesses
Professor-Orientador

Me. Roque Magno de Oliveira
Professor-Examinador

**Me. Elizania de Araújo
Gonçalves**
Professor-Examinador

Brasília, 15 de setembro de 2022

RESUMO

Este trabalho consistiu em um estudo de caso sobre a empresa XPTO no que tange a importância da tecnologia da informação em pequenas empresas para o auxílio da gestão operacional. O presente trabalho teve como objetivo identificar o perfil da tecnologia da informação que é utilizada pela empresa XPTO, e também buscar entender como a empresa usa as ferramentas de TI para auxiliar a sua gestão, analisando assim o impacto organizacional que a TI traz para a empresa estudada. Para tanto, a opção metodológica foi o levantamento documental e bibliográfico, além de realização de entrevista semi-estruturada de caráter aberto. Por fim, como resultado foi visto que a empresa XPTO necessita da tecnologia para o completo funcionamento da empresa, devido ao regime *Home Office*, além de possuir um perfil de tecnologia da informação atrelado a atividades de apoio. Como resultado foi visto que a empresa XPTO a usa as ferramentas de TI como fonte principal de negócio, visto que a empresa trabalha em ambiente remoto (*home office*), além de fazer uso de softwares online, ferramentas de pacote Office para auxiliar na realização de tarefas. Por fim, pontuamos que a TI não traz impacto organizacional para a empresa apesar de estarem ligadas as atividades fins da empresa.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Empresas de Pequeno Porte. Impacto Organizacional.

ABSTRACT

This work consisted of a case study about XPTO company regarding the importance of information technology in small companies to help operational management. The objective of the present work was to identify the profile of the information technology used by XPTO, and also to understand how the company uses IT tools to help its management, thus analyzing the organizational impact that IT brings to the company studied. For this, the methodological option was the documental and bibliographical survey, as well as an open-ended semi-structured interview. Finally, as a result, it was seen that XPTO needs technology for the complete functioning of the company, due to the Home Office regime, besides having an information technology profile linked to support activities. As a result, XPTO uses IT tools as its main business source, since the company works in a remote environment (home office) and uses online software and Office package tools to help the accomplishment of its tasks. Finally, we point out that IT does not bring organizational impact to the company despite the fact that they are linked to the final activities of the company.

Keywords: Information Technology. Empresas de Pequeno Porte. Organizational Impact.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Classificação das Micro e Pequenas empresas

18

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MPEs - Micro e Pequenas empresas

TI - Tecnologia da informação

EPPs - Empresas de pequeno porte

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

MEI - Microempreendedor individual

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
1.1	Formulação do problema	10
1.2	Objetivo Geral	10
1.3	Objetivos Específicos.....	10
1.4	Justificativa	11
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1	Micro e Pequenas empresas	12
2.2	Administração nas Micro e Pequenas empresas	14
2.3	Tecnologia da Informação.....	15
2.4	Tecnologia da informação nas MPEs.....	18
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	21
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)	21
3.2	Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo	21
3.3	População e amostra (ou participantes do estudo)	22
3.4	Instrumentos de pesquisa	22
3.5	Procedimentos de coleta de dados e de análise de dados	22
	CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DE TRABALHOS FUTUROS	30
	REFERÊNCIA	32
	APÊNDICE.....	34

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Martens (2021) a tecnologia está inteiramente conectada com a humanidade visto que conforme as grandes sociedades cresceram foram exigindo novas tecnologias para sua manutenção. Com a modernização do mundo o espaço ocupado pela tecnologia no mundo moderno é cada vez mais crescente devido principalmente, a grande capacidade da tecnologia de alterar e transformar espaços (MARTENS, 2021).

As ideias apresentadas por Martens (2021) apontam que a crescente globalização e modernização da sociedade levaram a tecnologia para se tornar a base de disseminação de conhecimento e informação. Portanto entende-se que a modernização trouxe a necessidade das empresas de se adaptarem ao novo cenário, exigindo dessas novas formas de realizar a gestão.

Sendo assim, Bueno et. al (2004) apresenta que a tecnologia da informação vem sendo usada em organizações como estratégia competitiva, visto que as empresas utilizam da ferramenta para melhorar o gerenciamento, facilitando também a resolução de problemas e a tomada de decisão.

De acordo com Santos et. al (2021) entende-se que a tecnologia da informação é de suma importância para administração de empresas, como nas fases de planejamento, organização e tomada de decisão, salienta-se que com a disponibilidade de informações claras e compreensíveis nos momentos certos os administradores das organizações têm a capacidade de gerenciar o progresso das empresas além de mitigar possíveis falhas, resultando em um futuro cada vez mais seguro para a organização.

As ideias apresentadas por Martens (2021) nos levam a entender que a informação está no ponto central de toda e qualquer organização, tanto informações internas quanto as externas, sendo essas as recebidas dos usuários da organização. Portanto para a autora existe uma enorme necessidade de se usar de forma estratégica a tecnologia, visto que a prosperidade da empresa está ligada a habilidade de gerenciar os mecanismos de TI.

Conforme o apresentado por Santos et.al (2021) nos dias de hoje as empresas lidam com meios de gestão para que possam permanecer competitivas no mercado, com foco principal em melhorias e aumento da eficiência, dessa forma as

empresas passam a utilizar a tecnologia da informação para possuírem uma visão ampla da gestão da empresa, tendo processos coerentes e excelentes tomada de decisão (SANTOS ET.AL 2021).

Nesse contexto, as empresas utilizam as TI para constituir comunicações, aperfeiçoar sistemas, acelerar tomada de decisões, dessa forma Santos et. al (2021) mostra que a tecnologia da informação se tornou uma das ferramentas mais importantes para que as empresas possam alcançar excelência na produtividade.

Santos et.al (2021) apontam que a TI já é bastante utilizada por grandes empresas, porém para pequenas e micro empresas a implementação de tecnologias é algo recente, podendo ser devido a falta de informação sobre os sistemas e formas de implementação, além disso, micro e pequenas empresas possuem, muitas vezes, recursos limitados o que dificulta ainda mais o uso de tecnologias nas pequenas empresas.

Conforme Martens (2021) as micro e pequenas empresas estão mais vulneráveis e dificuldades para a implementação de tecnologias, porém as micro e pequenas empresas apresentam cada vez mais vantagens para os consumidores, e a TI pode se caracterizar como mecanismo essencial para estabelecer tais vantagens.

De acordo com dados do SEBRAE as empresas de pequeno porte (EPP) se caracterizam por serem empreendimentos com faturamento de R\$360 mil a R\$4,8 milhões anuais, sendo o número de funcionários um fator que é levado em consideração para caracterização da empresa.

As micro empresas e pequenas empresas (MPEs) são regidas por uma lei geral “que é conhecida como Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, criada pela Lei Complementar nº. 123/2006 para regulamentar tratamento favorecido, simplificado e diferenciado a esse setor, conforme disposto na Constituição Federal” (SEBRAE)

De acordo com Prates e Ospina (2004) as empresas de pequeno porte normalmente estão ligadas a serviços de atendimento ao cliente, envio e obtenção de propostas, aplicação e gerenciamento de recursos, consultoria, ainda em conjunto com uma equipe limitada, fazendo com que o administrador se torne fonte de “resolução de problemas”.

Santos et al (2021) explicam que as empresas de pequeno porte, de maneira geral, possuem poucos funcionários que desempenham mais de uma tarefa, ainda sendo de caráter geral que as EPPs não possuam pessoal especializado para área de TI.

Por este fato entende-se que a tecnologia da informação seria capaz de suprir as insuficiências da pequena empresa, garantindo mais celeridade nas tomadas de decisões para que a empresa se mantenha sempre competitiva e eliminando ameaças externas (PRATES E OSPINA, 2004).

1.1 Formulação do problema

Sendo assim entende-se como relevante entender as circunstâncias em que as empresas de pequeno porte utilizam as tecnologias da informação para enriquecer a gestão da organização. Diante do exposto o problema de pesquisa a ser respondido por este trabalho é: quais são as tecnologias da informação utilizadas pela empresa XPTO, e quais impactos esses exercem sobre sua gestão?

1.2 Objetivo Geral

Tendo em vista o que foi exposto o objetivo geral desse estudo é identificar o perfil da tecnologia da informação que é utilizada pela empresa XPTO e o impacto para sua gestão.

1.3 Objetivos Específicos

Dado isso são objetivos específicos desse trabalho:

- Identificar as tecnologias da informação utilizadas pela empresa XPTO para auxiliar na gestão
- Analisar as dificuldades enfrentadas pela empresa XPTO, como pequena empresa, para adoção dos sistemas de TI

- Analisar as oportunidades que a utilização da TI trouxe para a gestão da empresa XPTO

1.4 Justificativa

Tendo em vista o cenário apresentado justifica-se a preferência pelo tema visto a relevância de entender como se dá a estruturação e utilização das ferramentas de TI em pequenas empresas, em especial a empresa estudada, XPTO. A fim de entender como se dá a gestão de tecnologias da empresa e o perfil adotado pela mesma.

Esse trabalho de conclusão de curso está ligado em como as empresas de pequeno porte utilizam da tecnologia da informação. O estudo de caso voltado para a empresa XPTO se concentra em identificar as principais formas de uso da TI para auxiliar nas situações diárias assim como medir o nível de resolução de problemas a partir do uso da tecnologia da informação.

Entende-se que a tecnologia da informação nas pequenas empresas pode estar ligada ao auxílio de atividades rotineiras da empresa, celeridade nas tomadas de decisões, melhora no relacionamento com clientes e por fim, percebe-se que a TI nas MPEs de maneira geral busca auxiliar na gestão dos mecanismos operacionais da empresa.

O levantamento documental se deu por meio de entrevista semiestruturada de caráter aberto com funcionário da empresa estudada, e o levantamento bibliográfico será realizado por meio a base SCIELO, Redalcy, bem como no banco de teses e dissertações CAPES/CNPq, para fundamentar teoricamente as questões relativas à tecnologia da informação e o uso em pequenas empresas.

Desta forma este estudo está organizado em 3 sessões: 1. Métodos e técnicas de pesquisa, em que apresentaremos o percurso metodológico, as ferramentas e instrumentos utilizados na pesquisa; 2. Fundamentação teórica, em que serão abordados os conceitos estruturantes desse estudo; 3. Resultados e discussões, trazendo os principais achados dessa pesquisa, e por fim nas considerações finais na qual destacaremos os limites e avanços de estudo e apresentamos perspectivas de estudos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Micro e Pequenas empresas

De acordo com o apresentado por Santos *et.al* (2014) as micro e pequenas empresas são as bases fundamentais para a economia brasileira visto que possuem um grande potencial de ser fonte geradora de empregos. As MPEs são ponto importante para o desenvolvimento do país, haja vista que, o crescimento econômico de países em desenvolvimento está ligado à criação de empresas.

A geração de empregos e conseqüentemente aumento de renda para a população leva os países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, a gerar mais bens e serviços e dessa forma ser capaz de estar em uma posição estratégica no mercado internacional (FERREIRA *et. al.*, 2012). Existem mais de 5 milhões de micro e pequenas empresas no Brasil, conforme Santos *et.al* (2014) “em uma porcentagem mais apurada isto corresponde a 99,2% das empresas brasileiras e são responsáveis por 25% do Produto Interno Bruto (PIB)”.

Portanto no Brasil, de acordo com Martens (2021) as MPEs são cerca de 95% de todos os ambientes industriais, representam 98% dos estabelecimentos comerciais e 99% dos ambientes que pertencem ao setor de serviços, também 41,1% do total da massa salarial, sendo assim percebe-se que as micro e pequenas empresas desempenham função econômica e social significativa (SEBRAE, 2014).

Com a criação da Lei do Simples Nacional, o governo brasileiro passa a fomentar e impulsionar a criação de novas MPEs visto o regime tributário diferenciado para este tipo de empresa (FERNANDES, 2017). Atualmente, as MPEs são regidas pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, a referida lei trata sobre o tratamento diferenciado que as MPEs recebem perante as normas tributárias.

A Lei Complementar nº 123 estabelece as definições de microempresa e empresas de pequeno porte:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei Complementar consideram-se microempresas ou empresas de pequeno porte, a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário a que se refere o [art. 966 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de](#)

[2002 \(Código Civil\)](#), devidamente registrados no Registro de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso, desde que:

I - no caso da microempresa afora, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e

II- no caso de empresa de pequeno porte afora, em cada ano-calendário, receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00

(quatro milhões e oitocentos mil reais). [\(Redação dada pela Lei Complementar nº 155, de 2016\)](#) (BRASIL, 2006).

Para fins de enquadramento a referida Lei cita que é considerado como receita bruta todo resultado que venha da venda de bens e serviços resultantes das operações de conta própria, como o preço dos serviços prestados e o resultado das operações em conta alheia (BRASIL, 2006).

Quadro 1 – Classificação das Micro e Pequenas empresas

Porte	Setor	Empregados	Faturamento Bruto Anual
Microempresa	Comércio e Serviço	Até 09	Igual ou inferior a R\$ 360.000,00
	Indústria	Até 19	
Pequena Empresa	Comércio e Serviço	De 10 a 49	Superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00
	Indústria	De 20 a 99	

Fonte: Produção própria do autor com dados retirados do SEBRAE e da Lei Complementar nº 123

De acordo com Santos *et.al* (2012) o enquadramento das MPEs no Simples Nacional torna os micro e pequenos empresários isentos de algumas cargas

tributárias federais como exemplo o Programa de Integração Social¹ (PIS), Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social² (COFINS), Contribuição Social sobre o Lucro Líquido³ (CSLL), entre outros. No caso em questão, com a isenção, somente é pago um valor fixo mensal pelos administradores das MPEs em que se é atualizado anualmente com base no salário mínimo vigente (SANTOS et. al., 2012).

2.2 Administração nas Micro e Pequenas empresas

De acordo com Chiavenato (2014) a administração pode ser entendida, de maneira geral, como sendo o alcance das metas e conclusão dos objetivos de maneira produtiva, sendo eficaz e eficiente, que foram anteriormente determinadas pelo planejamento estratégico da organização.

O planejamento da organização, feito pela gestão, está ligado ao que se espera da empresa e o que deve ser feito para que sejam alcançados todos os objetivos esperados. Assim a gestão da organização designa as ferramentas necessárias para que se possa concluir o que foi planejado e dessa forma o sucesso da organização está diretamente ligado com a realização de tais metas e objetivos em consonância com o planejamento (SILVA e FREITAS, 2021).

A administração dentro das empresas é capaz de ter uma visão do que é integral ao ambiente organizacional, e dessa forma o gestor é capaz de direcionar certos tratamentos para as reais necessidades da empresa (CHIAVENATO, 2014). O administrador possui competências e responsabilidades dentro da organização,

¹ Com o Programa de Integração Social (PIS), o empregado da iniciativa privada tem acesso aos benefícios determinados por lei e ainda colabora para o desenvolvimento das empresas do setor. Por meio da Lei Complementar nº 7/1970, foi criado o Programa de Integração Social (PIS).

² COFINS é um imposto federal cobrado com base na receita bruta das empresas, é usada para financiar a seguridade social, isto é: a previdência, a saúde e assistência social dos trabalhadores.

³ A Contribuição Social sobre o Lucro Líquido é um tributo de competência da União, que incide sobre o lucro líquido das pessoas jurídicas domiciliadas no País ou a ela equiparadas.

como as de tomar decisões além de guiar a empresa para construção de soluções viáveis para resolução de problemas (SILVA e FREITAS, 2021).

Para Silva (2015) a administração nas organizações também está ligada com a atuação da empresa no mercado, o que diferencia as organizações está na capacidade de executar aquilo que se foi planejado. As organizações, para que possam alcançar seus objetivos, necessita delimitar estratégias, definir as formas de utilização de recursos além de determinar o público alvo, dessa forma as organizações são capazes de evoluir e se firmar no mercado. (SILVA, 2015)

Chiavenato (2014) confirma que as organizações têm a sua administração atuando para promover o progresso da empresa, visto que o gestor é responsável por agir dentro da legalidade, estar atenta a concorrência e também para a economia, além de utilizar as tecnologias da informação para favorecer o crescimento da organização.

Portanto entende-se que a administração nas empresas é fator crucial para o bom desenvolvimento das mesmas, de acordo com Silva e Freitas (2021) a gestão direciona a organização para o melhor resultado, mitigando riscos e aumentando o potencial de certezas, dessa forma, a organização está capacidade a alcançar os objetivos já traçados pelo planejamento.

2.3 Tecnologia da Informação

Atualmente o uso de tecnologias da informação vem sendo exigida de todas as organizações devido a grande competitividade, as constantes mudanças na gestão de empresas solicita inúmeras adaptações no modo de operar (MARTENS, 2020). Conforme o apresentado por Alves (2013) a tecnologia da informação pode ser definida como:

“... tecnologia consiste em um conjunto integrado de conhecimentos, técnicas, ferramentas e procedimentos de trabalho, que pode ser manual, aplicados na produção econômica de bens e serviços. Para compreender a abrangência deste critério, é necessário esclarecer que a nova tecnologia é aquela utilizada em substituição a procedimentos anteriormente adotados na empresa que tem a função mais árdua de todos os outros, porque atua

na busca de recursos, a fim de torná-las efetivas ao exigir o cumprimento das mudanças e solucionar os seus conflitos...”.

Já conforme o apresentado por Alecrim (2013) a tecnologia da informação pode ser entendida como a soma das atribuições e resultados abastecidos de recursos tecnológicos que pretendem permitir a aquisição, o armazenamento, a preservação, o processamento, a admissão, a administração e o uso das informações. De acordo com o apresentado pelo autor, esse conjunto é composto por aparelhos de hardware e software, em que os hardwares são elementos físicos (computadores, impressoras, celulares, notebooks), enquanto os softwares são elementos de sistema (programas, antivírus, protocolos de comunicações) (ALECRIM, 2013).

Assim como Alecrim, os autores Moraes, Terence e Filho (2004) apresentam outra definição que também pontua a TI como o conjunto de softwares e hardwares que tem a função de processar as informações, em que processar entende-se coletar, analisar, transmitir, manipular dados da empresa, sendo feitas por meio de computadores, planilhas, bando de dados e outras formas.

Dessa forma, podemos entender também a TI, como sendo tudo que aquilo que é capaz de comunicar, estabelecer, tratar, disponibilizar informação, e dessa forma a organização, ao realizar um investimento em sistema de tecnologia da informação, busca aumentar a sua eficácia e eficiência (MORAES, TERENCE, FILHO 2004 *apud* Albertin 1996).

Para Martens (2020, *apud* Freitas *et. al.* 1997 p.24) a TI dentro das organizações se dá devido a fatores de complexidade, e é de suma importância em todos os níveis operacionais, sejam táticos, estratégico ou operacional, visto que não só a tecnologia é peça relevante como também a informação é de caráter principal para o sucesso da organização.

O uso da tecnologia da informação em MPEs é expressivo visto que é capaz de proporcionar inovação para a organização na entrega de produtos, bens e serviços. A possibilidade de entrega de produtos de forma online, o acesso por meios eletrônicos à informação e serviços, além de facilidade e celeridade em obter determinados tipos de serviços são características de inovações possíveis para as organizações.

A TI nas organizações no que se refere ao planejamento estratégico, visto que, ultimamente a TI tem se mostrado um diferencial competitivo entre as MPEs, pois com o auxílio das tecnologias da informação as organizações são capazes de diferenciar seus produtos e serviços, inclusive nas formas de atendimento ao cliente, além de melhorar o a facilidade e celeridade de atendimento, também existe a possibilidade de a TI colaborar com a entrada empresas em determinados setores sendo ponto de diferencial. Por fim, como último ponto a ser salientado, percebe-se que a TI nas MPEs é a principal ferramenta de armazenamento de dados, sendo ponto fundamental para o relacionamento com clientes. (FILHO *et. al.* 2008).

Para um bom uso da TI nas organizações é necessário que haja investimento de recursos, esses recursos de implementação podem ser entendidos como ativos, relacionados a sistemas (softwares) e espaços físicos (hardwares) nos quais é configurado o sistema para a organização (ALECRIM, 2013).

Com o objetivo de que as TI alcance níveis de excelência é de suma importância que no processo de adoção do sistema, os gestores estejam ambientados, visto que a simples implementação da TI na organização é apenas parte do processo de sucesso visto que a capacidade dos gestores de lidarem com os novos recursos e usar a TI de forma efetiva serão os fatores de sucesso para a empresa (ALECRIM, 2013).

Os recursos que envolvem o funcionamento da TI nas organizações estão ligados a aspectos como infraestrutura que diz respeito aos suportes (hardwares), os aplicativos que são os sistemas operacionais, as transmissões de dados e, também, as pessoas responsáveis pelo sistema de TI. É possível entender que cada infraestrutura de tecnologia é única, possuindo suas próprias características e peculiaridades, sendo ferramenta essencial para a otimização dos serviços oferecidos pelas organizações.

Portanto, a TI é de suma importância para as MPEs, porém a implementação da mesma não é suficiente para o êxito da organização, entende-se que é necessário também um refinamento de dados com o intuito de os transformar em informações relevantes para a gestão da empresa como também para os usuários finais. Sendo assim é necessário que a TI em MPEs seja integrada com a gestão estratégica das mesmas para que a sua utilização seja útil, de fácil acesso

e para que facilite o crescimento e desenvolvimento da empresa. (SILVA e FISCHMANN, 2002).

2.4 Tecnologia da informação nas MPEs

Segundo Lavelli *et. al.* (2021) o uso da tecnologia da informação em MPEs é uma ferramenta importante para atingir altos níveis de produtividade. De acordo com Martens (2020) as empresas são entendidas como “organismos” e certas entradas de informações, conhecidas como “inputs”, em que as informações são processadas pela organização e criam saídas para a organização “outputs”.

A TI atualmente nas organizações influenciam no planejamento e execução de tarefas, assim como a tomada de decisões na empresa, visto que nos dias atuais a tecnologia da informação é importante ferramenta para aumentar o alcance da empresa, a oferta de produtos e também a forma de lidar com dificuldades (MARTENS, 2020).

De acordo com o apresentado por Lavelli *et. al.* (2021) a TI causa alguns impactos nas organizações sendo eles, a utilização de banco de dados para que as informações possam ser utilizadas simultaneamente; uso de redes de comunicação em que a empresa pode também centralizar e descentralizar as comunicações e por fim, as tecnologias geram grande apoio às tomadas de decisão.

Martens (2020) nos apresenta a Matriz de Dependência Estratégica em que é possível descobrir qual o nível de dependência que a TI tem com a organização, dessa forma a TI nas empresas pode possuir quatro papéis principais, o papel de apoio, o papel de mudanças, o papel de manutenção e o papel estratégico.

Para Neves (1999) o papel de apoio está ligado ao fato da empresa não estar inteiramente ligada e dependente da TI, e dessa forma a tecnologia não é peça fundamental para alcançar os objetivos da empresa. Enquanto o papel de mudanças é ligado ao fato de que a empresa depende da tecnologia para o bom funcionamento, portanto o desenvolvimento da tecnologia da informação é fundamental para o alcance dos objetivos.

O papel de manutenção está ligado aquele em que a empresa é completamente depende do uso de tecnologias para que exista o funcionamento dos

sistemas da empresa. E por fim, o papel estratégico que é aquele em que a empresa depende das tecnologias que já estão em funcionamento na empresa como aquelas que ainda vão se desenvolver.

Entende-se, portanto que o uso de tecnologia da informação nas MPEs é capaz de reduzir custos de operação, alterar a relação entre cliente e funcionários, criar novas oportunidades, e adicionar continuamente valor para os serviços oferecidos pela empresa.

Podemos assumir que toda organização está inserida em ambientes que determinam as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades, dessa forma de acordo com as ideias de Laurindo *et. al* (2001) o uso da TI nas empresas pode auxiliar a mesma a se manter no ambiente organizacional de maneira competitiva além de ampliar as chances de sucesso da organização no ramo em que atua.

Laurindo *et. al.* (2001) nos apresentam os níveis de impacto que a tecnologia da informação pode alcançar nas organizações, se dividindo em quatro níveis, o nível de impacto de indústria, nível de impacto de empresa, nível de impacto de estratégias e nível de impacto em produtos.

Laurindo *et. al.* (2001) apontam que o impacto da TI em nível de indústria está ligado ao fato de que a tecnologia é capaz de alterar o campo da empresa, podendo também alcançar as formas de produção. Enquanto o nível de impacto de empresa está na forma em que a TI é capaz de estar em rede de apoio com os planejamentos da empresa.

O impacto em nível de estratégia está ligado a TI no auxílio das estratégias competitivas da empresa para que a mesma possa prosperar nesse caso a tecnologia da informação auxilia os mecanismos de gestão, no desenvolvimento financeiro e na estabilização do mercado. Já o impacto da tecnologia em nível de produtos está ligado ao marketing da empresa (LAURINDO *ET. AL.*, 2001).

2.5 Gestão da empresa XPTO

De acordo com Martens (2021) para se manter atualizadas e aproveitar as oportunidades que o mercado oferece quase que diariamente, as MPEs enfrentam o

desafio de adotar atividades inovadoras, suprir as necessidades dos clientes, reter talentos, implementar processos e melhorar sua competitividade

A empresa XPTO que surgiu em 2017 com o intuito de resolver uma das maiores dificuldades dos empresários: os problemas financeiros. De acordo com a gestora da empresa “não basta ter um produto excelente, uma localização privilegiada, o melhor atendimento da cidade ou investir milhares de reais em marketing é necessário medir o desempenho financeiro que um negócio está gerando e tomar medidas para que sejam alcançados melhores resultados”. A empresa XPTO se baseia na certeza de que toda atitude tomada dentro de uma empresa tem um impacto financeiro e a XPTO mensura todos esses dados.

Diferente das consultorias tradicionais, a XPTO trabalha bem próxima aos clientes, acompanhando seus resultados e trazendo direcionamentos de maneira frequente. A empresa possui clientes fixos de mais de cinco anos. O produto principal da empresa não é um relatório, mas sim a opinião do que deveria ser feito a partir de todo nosso conhecimento adquirido e experiências com mais de cem empresários.

A empresa estudada, XPTO, atua no ramo da Gestão Financeira, com consultorias e assessoria no quesito gestão financeira de empresas. Atualmente a organização conta com três sócios, dois funcionários CLT e dois terceirizados que são MEI para emitir notas para a empresa, a XPTO possui atualmente o faturamento médio bruto anual de 400 mil reais.

De acordo com Martens (2021) apesar do cenário de para as MPEs, estruturar a gestão da empresa é primordial para que as MPEs tenham visão de futuro e saibam identificar seus pontos fortes e suas oportunidades, de forma a melhorar a administração do negócio e se tornar mais competitivas.

Dessa forma entende-se que a empresa estudada possui umas gestões focadas nos resultados e em ofertar aos clientes experiências inovadoras, além de serviços de qualidade, visto que a mesma tem como atividade principal a gestão financeira.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa (técnicas de pesquisa ou estratégias escolhidas para coletar os dados)

Essa pesquisa tem como objetivo analisar o perfil da tecnologia da informação que é utilizada pela empresa escolhida para o estudo de caso observando, pela ótica da necessidade de programar ferramentas de TI a influência desses para auxiliar na gestão da empresa. A pesquisa de caráter qualitativa foi realizada por meio de entrevista semiestruturada aberta, e por análise de documentos.

Segundo Marconi e Lakatos (2006, p.163) “Os métodos e as técnicas a serem empregados na pesquisa científica podem ser selecionados desde a proposição do problema, da formulação das hipóteses e da delimitação do universo ou da amostra”.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo

Esse trabalho tem como foco principal o estudo da empresa XPTO que surgiu em 2017 com o intuito de resolver uma das maiores dificuldades dos empresários: os problemas financeiros. De acordo com a gestora da empresa “não basta ter um produto excelente, uma localização privilegiada, o melhor atendimento da cidade ou investir milhares de reais em marketing é necessário medir o desempenho financeiro que um negócio está gerando e tomar medidas para que sejam alcançados melhores resultados”. A empresa XPTO se baseia na certeza de que toda atitude tomada dentro de uma empresa tem um impacto financeiro e a XPTO mensura todos esses dados.

Diferente das consultorias tradicionais, a XPTO trabalha bem próxima aos clientes, acompanhando seus resultados e trazendo direcionamentos de maneira frequente. A empresa possui clientes fixos de mais de cinco anos. O produto

principal da empresa não é um relatório, mas sim a opinião do que deveria ser feito a partir de todo nosso conhecimento adquirido e experiências com mais de cem empresários.

Atualmente a XPTO tem um faturamento anual de 400mil reais se encaixando em empresa de pequeno porte, além de conter 3 sócios, 2 funcionários contratados por CLT além de conter com terceirizados que fazem treinamentos para a empresa.

3.3 População e amostra (ou participantes do estudo)

A escolha de realizar entrevista para a conclusão do trabalho foi relevante visto que o trabalho consiste em um estudo de caso, para tanto é necessário informações da empresa estudada. Dado isso, foi realizada entrevista semiestruturada aberta (em que apresenta questões que o entrevistado pode responder de forma livre) com uma funcionária da empresa que pode nos fornecer informações e responder as perguntas de pesquisa.

3.4 Instrumentos de pesquisa

A abordagem deste estudo é caracterizada como qualitativa, pois os dados coletados pela pesquisa buscam entender como a utilização de ferramentas de TI auxiliam os administradores da empresa, e tais dados coletados não podem ser mensurados numericamente. Os dados utilizados para construir a pesquisa serão de caráter bibliográfico e de fornecimento da própria empresa estudada.

3.5 Procedimentos de coleta de dados e de análise de dados

A fonte de coleta de dados será baseada em documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois (MARCONI; LAKATOS,

2006, p.62), como forma de consolidar essa pesquisa documental, serão utilizados dois tipos de procedimentos, o primeiro consiste na análise de documentos.

Ademais Gil (2011, p.120 - 121) apresenta formas de se conduzir uma entrevista, sendo essas a definição da modalidade da entrevista que será aplicada, a quantidade de entrevistas a ser aplicada, a seleção dos entrevistados e por fim a negociação da entrevista. A entrevista foi realizada on-line com um funcionário da empresa XPTO, que foi esclarecido dos objetivos e intenções da pesquisa.

Após a coleta das informações tanto bibliográficas quanto recebidas por meio da entrevista, os dados serão analisados de forma que sejam identificados e distinguidos. A análise dos dados, embora corresponda a um conjunto de teorias e métodos voltados para a análise e interpretação de textos, parte do pressuposto de que não há neutralidade na reflexão e na descrição do que é estudado. Assim, processos sociais e contextos de produção de discursos são essenciais, essa abordagem permite compreender relações pautadas em diferentes dimensões (GILL, 2011).

Sendo assim a análise dos dados será feita com o intuito de superar incertezas expostas pela fundamentação teórica, e também possa desenvolver a descoberta de textos e estruturas que permitam ampliar as compreensões dos propósitos da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em MPEs entende-se a importância de utilizar a TI sob o enfoque a eficácia, levando em consideração os impactos da utilização da tecnologia na organização. Foi possível perceber que a TI pode contribuir de maneira eficaz para o sucesso da empresa, além de aumentar os níveis de competitividade das organizações.

Para alcançar os objetivos gerais e específicos da pesquisa, além de buscar responder a pergunta de pesquisa foi realizada uma entrevista com um membro da empresa estudada, XPTO.

A empresa se enquadra em MPEs devido ao seu faturamento bruto anual conforme a Lei Complementar nº 123 do ano de 2006, ainda de forma mais específica à empresa se enquadra em empresa de pequeno porte (EPP) devido ao faturamento ser maior que 360 mil reais anuais.

Com as informações coletadas com a entrevista além do conhecimento adquirido com o referencial teórico, nesse tópico de resultados serão analisados a maneira como as MPEs, exclusivamente a empresa XPTO, utiliza as tecnologias da informação para enriquecer a gestão da organização. Além de identificar o perfil da TI utilizado pela XPTO como também mensurar as dificuldades enfrentadas e as oportunidades que a TI traz para a empresa.

Foi visto que a empresa XPTO, no que tange ao uso da tecnologia da informação, identifica o perfil principal como sendo de apoio às atividades principais da empresa, visto que a organização não atua no ramo tecnológico, portanto não faz uso de grandes equipamentos e sistemas rebuscados.

A empresa usa a TI sob a ótica de que a mesma é um meio para obtenção de vantagens competitivas no mundo dos negócios, levando em consideração que a TI na empresa age nos aspectos técnicos e operacionais visando à eficácia. Por esse ponto de vista a utilização da tecnologia pela empresa está ligada às funções de nível operacional gerando para a empresa vantagens como atendimento remoto e outras.

A empresa estudada lida com a entrega de serviços, esses caracterizados pela entrevistada como serviços não padronizados, tendo em consideração que as consultorias e assessorias realizadas variam de acordo com a necessidade de cada cliente, e dessa forma cada empresa consumidora dos serviços da empresa XPTO

busca um propósito específico, o que garante a empresa uso de TI moderado, podendo considerar que as demandas da empresa não necessitam de tecnologias complicadas e refinadas.

A entrevistada relatou que a empresa usa diversas ferramentas tecnológicas para conseguir realizar a entrega de seus serviços, sendo caracterizadas como ferramentas de apoio, visto que busca auxiliar na entrega dos serviços, podendo ser entendida como a ferramenta meio para se chegar ao fim, no caso a entrega do serviço, para a empresa XPTO uma consultoria ou uma assessoria, de forma mais otimizada.

É possível pontuar que a TI na empresa é muito utilizada como ferramenta de otimização de recursos, em palavras da entrevistada: "tudo aquilo que fazemos poderia ser feito de forma manual com caderno e caneta, porém demandaria muito mais esforço e tempo e enquanto ao utilizarmos computadores e internet como suporte otimizando nosso tempo e nossa entrega".

Como pode se observar a TI é um ponto de otimização de recursos dentro da empresa, dessa forma podemos assumir que a TI é de suma importância no quesito operacional da empresa estudada, e ainda pode ser considerada essencial no nível estratégico e no nível tático.

De acordo com o que foi explicado pela entrevistada a empresa estudada trabalha com entrega de serviços e cada empresa consumidora necessita de um escopo de entrega específico, portanto vem com uma necessidade diferente para o uso da TI, visto que depende muito do que demanda o projeto.

Foi visto também que a utilização da tecnologia na empresa XPTO está atrelada as reais necessidades da organização, sendo utilizada principalmente como ferramenta de apoio e assim a tecnologia é capaz de contribuir para o melhor desempenho da empresa.

Um ponto muito importante de destacar é que a empresa trabalha em modalidade *Home Office*⁴ e dessa forma a organização depende do uso de

⁴ Home Office, Teletrabalho ou trabalho remoto: significa a possibilidade de trabalhar fora do local de trabalho, em locais como a própria residência, o que permite adaptar as demandas familiares com os horários de trabalho. (Organização Internacional do Trabalho, 2013)

computadores, rede de internet, tanto internamente nas demandas da própria empresa e relacionamento interno quanto externamente nas relações com cliente, a entrevistada pontua que: "utilizamos muitas ferramentas de videoconferência, Teams, Meets, Zoom, Discord, Slack dependendo da necessidade do cliente".

A TI é algo cada vez mais disseminado nas empresas, visto que praticamente tudo está em torno da informação. Portanto, a empresa que melhor conseguir lidar com a informação, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes, como visto com a empresa estudada que é capaz de atender seus clientes do lugar em que ele estiver por meio de reuniões online, além de planejar o atendimento de acordo com o que a empresa consumidora necessita.

Dessa forma o que também facilita o atendimento de consumidores de outras cidades e estados fazendo uso das ferramentas de tecnologia para atendimento online "considero que o uso de TI é a base para o *home Office*, além das ferramentas de internet e computador que contribuem para o bom funcionamento" em palavras da entrevistada sobre o uso da tecnologia para o *Home Office*.

Como a empresa atua na modalidade *Home Office* atenua-se a necessidade da utilização de tecnologias para o funcionamento da mesma, visto que o teletrabalho só é possível devido ao uso de hardwares e softwares.

Outra ferramenta muito utilizada pela organização é o suporte Office básico, Word para contratos, Excel como ferramenta de planilhas para auxiliar na gestão financeira, e além do pacote Office, a depender da situação a empresa faz uso dos bancos de dados que são oferecidos pelo Google como Google Suite e Microsoft Power BI.

Como a empresa trabalha com gestão financeira de outras empresas em determinados momentos é necessário o uso de softwares para suprir demandas a depender do contexto. A entrevistada compartilhou que o uso de softwares é diário e o principal software é o Conta Azul⁵ um software especializado para gestão financeira, que é inteiramente online dependendo de rede de internet e computador, tablet ou celular para o uso.

⁵ Conta Azul é uma empresa de software brasileira que desenvolve e vende uma plataforma de gestão de negócios, inteiramente em nuvem, para micro e pequenas empresas, com uma extensão para escritórios contábeis. A plataforma Conta Azul possibilita integrações dos clientes com governo, bancos, e outros (Site Conta Azul, 2022).

As tecnologias utilizadas pela organização, de acordo com o dito pela entrevistada, são mais simples e mais voltadas para o apoio de realização das atividades principais, ao ser questionada sobre as equipes de TI a entrevistada informou que a empresa demanda esporadicamente das equipes de TI dos softwares que são utilizados e que a organização não possui nenhuma equipe própria de TI, a entrevistada compartilhou que visto que a empresa não utiliza tecnologias rebuscadas, como sistemas complexos, o custo benefício de implantação de pessoal de TI na empresa ainda não é vantajoso.

A empresa XPTO usa a TI como ferramenta de apoio para com suas atividades fins, porém em alguns casos específicos a empresa usa softwares nas suas análises de consultoria, então, conforme explicado pela entrevistada em alguns casos específicos a tecnologia da informação também é usada como atividade fim, a realização de consultorias por meio de softwares.

Ao ser questionado sobre o auxílio da TI para a gestão estratégica da empresa o entrevistado relatou que a empresa atualmente não utiliza ferramentas de apoio à gestão no quesito de organização estratégica, o entrevistado contou que a empresa faz uso do Trello⁶, mas não com esse fim de organização apenas como ferramenta interna para os funcionários.

No que diz respeito às dificuldades a empresa passa por muitas dificuldades visto que a empresa por ser regime *home office* depende inteiramente da TI, as principais dificuldades listadas pela entrevistada são inconsistências, sistemas fora do ar, perda de informações, atualizações com inconsistência, dificuldades com o fluxo das informações para fazer integrações.

Conforme o dito pelo entrevistado da empresa XPTO chegou a ter interesse em montar um software próprio, porém o custo benefício ainda não se mostra ótimo "Procuramos uma empresa para ver a possibilidade de aplicar um software próprio, para que pudesse agregar tudo o que precisamos em uma única plataforma" outra grande dificuldade é a instabilidade de rede de internet, a dependência da rede online é listada como a principal dificuldade.

⁶ O Trello é a ferramenta visual que possibilita ao time o gerenciamento de qualquer tipo de projeto, fluxo de trabalho ou monitoramento de tarefas (Site Trello, 2022).

Como anteriormente citado a empresa tem interesse em expandir e investir em mais ferramentas, porém o custo benefício ainda não é vantajoso para a XPTO. A empresa possui o maior interesse no desenvolvimento do software visto que para o nicho empresarial são necessários uso de diferentes softwares e um software unificado iria otimizar ainda mais os serviços o que a empresa tem a oferecer.

De modo geral a entrevistada definiu a TI como de fundamental importância, ainda citou que sem o uso de tecnologias a XPTO não existiria “não existiria negócios e consultoria sem o uso da TI visto que seria muito moroso e para a gestão financeira existe a necessidade latente”.

Conforme Martens (2020) O resultado final da utilização da TI nas empresas será uma maior produtividade e eficácia organizacional. Como visto com a empresa XPTO que apesar de dificuldades a partir do depoimento da entrevistada pode-se concluir que a empresa não existiria sem o uso da tecnologia.

A TI na empresa estudada mostrou que está enriquecendo todo o processo organizacional, auxiliando na otimização das atividades meio para complementação com a atividade fim. Dessa forma entendemos a necessidade da própria empresa delimitar as reais necessidades do uso da TI, cabe a organização identificar a maneira mais adequada de utilizar a tecnologia da informação a seu favor.

De acordo com as ideias de Martens (2020) a redução dos custos dos computadores e o aumento da disseminação do uso da internet, além da facilidade em encontrar equipamentos para uso, fez com que as organizações aumentassem a capacidade do uso da TI não apenas na automação de tarefas, mas também no processamento e acesso a dados e informações, controle de pessoas, funções, otimização de demandas e organizações.

Com esse estudo foi possível identificar que existe uma dificuldade em generalizar a definição de tecnologia da informação dentro de uma organização, visto que existem vários aspectos que precisam ser considerados, além de que cada empresa utiliza a melhor maneira para suas atividades a TI, porém conforme o caracterizado pela própria sócia entrevistada da empresa é possível identificar o perfil da TI da empresa XPTO como um perfil de apoio as atividades fins.

Os benefícios que a tecnologia da informação traz para a organização é a melhoria dos relacionamentos com clientes, inovação de produtos e serviços, novos canais de vendas e distribuição, customização e novas oportunidades de negócio.

Como visto a adoção de TI possibilita a empresa fazer mais em menor tempo, de modo que a eficiência é garantida, aumentando por fim a eficácia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DE TRABALHOS FUTUROS

Como já discutido no capítulo teórico deste trabalho, foi compreendido que a tecnologia da informação é vista como um elemento essencial para que as micro e pequenas empresas possam alcançar sucesso. Conforme o que foi apresentado no desenvolvimento teórico percebe que a empresa XPTO possui uma TI voltada para atividades de apoio que contribuem para a missão da empresa.

A implementação da tecnologia da informação em MPE's representam significativos avanços no auxílio da gestão, visto que são ferramentas que visam reparar e efetivar quaisquer dificuldades que possam ser encontradas pelas empresas com objetivo de contribuir para a prosperidade da empresa.

O objetivo geral desse trabalho de conclusão de curso foi o de identificar o perfil da tecnologia da informação que é utilizada pela empresa XPTO, e também buscar entender como a empresa usa as ferramentas de TI para auxiliar a sua gestão, analisando assim o impacto organizacional que a TI, e para alcançar esse objetivo foi-se desenvolvido uma revisão bibliográfica sobre o tema.

Com este estudo entendeu-se que as MPE's são de suma importância para o desenvolvimento da economia do Brasil, visto que é o segmentos de empresas que mais emprega e mais abre o oportunidades, em específico a empresa XPTO possui um perfil de tecnologia da informação usado na empresa em caráter de apoio.

Foi identificado que a empresa do estudo de caso usa as ferramentas de TI como fonte principal de negócio, visto que a empresa trabalha em ambiente remoto (*home office*), além de fazer uso de softwares online, ferramentas de pacote Office para auxiliar na realização de tarefas. Por fim, pontuamos que a TI não traz impacto organizacional para a empresa, visto que, conforme a entrevistada relatou a empresa ainda não usa a TI como ferramenta de gestão organizacional em nível macro.

Podemos pontuar como limites da pesquisa o fato de que o entrevistado não possuía conhecimentos técnicos sobre a tecnologia da informação, e por mais que houvesse um roteiro para guiá-la nas respostas, ainda assim pode-se assumir que algumas questões forem interpretadas de maneira simplória.

Também enxergamos como limites enfrentados pela empresa a questão da instabilidade da rede de internet, como explicado à empresa depende inteiramente da internet para realizar suas atividades, portanto a falta de segurança quanto a rede de qualidade afeta diretamente a entrega dos serviços oferecidos.

O uso da tecnologia da informação na empresa estudada se mostrou de necessário para o funcionamento da empresa, também para auxílio na realização de atividades. Assim podemos assumir que a TI, caracterizada como tecnologia de apoio na empresa XPTO é de fundamental importância para o pleno funcionamento e gestão da mesma.

Acredita-se que o que dificulta o uso da TI nas MPEs como atividade meio é o fato de que a implementação de tecnologias demanda recursos altos que normalmente não estão disponíveis para as MPEs. Dessa forma, entende-se que as MPEs não possuem recursos disponíveis para a implementação de TI como atividade meio.

Sugere-se novas pesquisas nessa área, de tecnologia da informação em micro e pequenas empresas, para aumentar que possa haver um comparativo de pontos positivos e pontos negativos do uso de TI em MPE's, para que os administradores possam aumentar o conjunto de informações referentes ao tema e desenvolver as empresas cada vez mais.

REFERÊNCIA

ALECRIM, Emerson. **O que é Tecnologia da Informação (TI)?**. (2013). Disponível em <<http://www.infowester.com/ti.php>> Acessado em 17/07/2022

ALVES, Christiane Amanda Lima. A importância da tecnologia da informação nas empresas. Faculdade integrada Ipiranga. Trabalho de conclusão de curso – Bacharel em administração. Belém/PA, 2013.

BUENO, Ariana de Melo et al. Gestão de Tecnologia da Informação em Hospitais Sul-Mineiros. **XVII SIMPEP–Simpósio de Engenharia de Produção**, 2010.

BRASIL, LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm#art89> Acesso em: 20 de junho de 2022

CHIAVENATO, Idalberto. Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração. **Editora Manole**. Barueri-SP 3ed, 2014

FERNANDES, Vitor Henrique. A importância e os desafios enfrentados pelas Micro e Pequenas Empresas no Brasil. Universidade Federal de Ouro Preto. Monografia. MARIANA-MG 2017. Disponível em <https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/1303/1/MONOGRAFIA_Import%C3%A2nciaDesafiosEmpresas.pdf>. Acesso em 20 de junho de 2022

FERREIRA, Luís Fernando Filardi; et al. Análise quantitativa sobre a mortalidade precoce de micro e pequenas empresas da cidade de São Paulo. **Revista Gestão & Produção**. São Carlos, v. 19, n. 4, p. 811-823, jul. 2012.

FILHO, Antônio Costa Gomes; et. al. Importância do hardware e software em organizações ligadas ao governo eletrônico. **Revista Capital Científico do Setor de Ciências Sociais Aplicadas**. Guarapuava - PR v.6 n.1 p.127-144 jan./dez. 2008 ISSN 1679-1991

GILL, Rosalind. Análise de discurso. In: BAUER, Martin; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007

LAVELLI, Alexander Ferreira; et. al. A Utilização de Tecnologia da Informação por Micro e Pequenas Empresas: Estudo do Setor de Cerâmica Artística e de Decoração de Município do Estado de São Paulo. **RASI- Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, Volta Redonda/RJ, v. 7, n. 3, pp. 104-122, Set./Dez. 2021

Laurindo, Fernando José Barbin et al. O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão & Produção [online]**. 2001, v. 8, n. 2 [Acessado 6 Julho 2022] , pp. 160-179. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-530X2001000200005>>. Epub 16 Dez 2004. ISSN 1806-9649. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2001000200005>.

SILVA, Kevin castro da; FREITAS, Marcio. A importância da administração no século XXI. **Seminário de tecnologia gestão e educação**, v. 3, n. 1, 24 maio 2021

MARCONI, M., LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006

MARTENS, Cristona Dai Prá. A tecnologia da informação (TI) em pequenas empresas industriais do vale do taquari/RS. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, agosto de 2001. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/2120/000314597.pdf?sequence=1>> Acesso em 24 de maio de 2022.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; FILHO, Edmundo Escrivão. A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação; Journal of Information Systems and Technology Management** Vol. 1, No. 1, 2004, pp. 27-43 ISSN online: 1807-1775

NEVES, Danielle Kristina dos Anjos. **A utilização da tecnologia de informação no suporte às estratégias organizacionais: um estudo de caso sobre o programa de modernização administrativa da universidade do estado de Santa Catarina – UDESC**. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção. FLORIANÓPOLIS - SANTA CATARINA – BRASIL, 1999. Disponível em <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/81055/150948.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

SANTOS, Andressa Schaurich dos et. al. A Importância de Sistemas de Informação em Pequenas Empresas: um Estudo de Caso em uma Agência de Publicidade. **Simpósio de excelência em gestão e tecnologia**, 2012.

SANTOS, Daniel Ferreira dos; PESCADOR, Suziméri Vilas Bôas; SILVA, Wesley Vieira da; DEL CORSO, Jansen Maia; GIMENEZ, Fernando Antônio Prado. Micro e pequenas empresas: um estudo bibliométrico dos artigos apresentados no enanpads de 1999 a 2009. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 12, n. 2, p. 631-647, ago./dez. 2014

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – LEI GERAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Site Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/lei-geral-da-micro-e-pequena-empresa,46b1494aed4bd710VgnVCM10000d701210aRCRD>>. Acesso em: Maio/2022

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Estudo e Pesquisa – Empresas de Pequeno Porte. Site Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/empresa-de-pequeno-portedetalhe8,8e5713074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD#:~:text=A%20Empresa%20de%20Pequeno%20Porte,poder%C3%A1%20optar%20pelo%20Simples%20Nacional>. Acesso em: Maio/2022

SEBRAE- Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Unidade de Gestão Estratégica – UGE. Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira, jul. 2014.

SILVA, Dione de Moraes. O administrador do século XXI. Assis, FEMA, 2015. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1211390928.pdf>> Acesso em 30 de jun. 2022

SILVA, Andrea Lago da; FISCHMANN, Adalberto Américo. Adoção de tecnologia de informação em canais de distribuição. **XXI Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica**, realizado de 7 a 10 de novembro de 2000 em São Paulo, SP — Brasil

PRATES, Gláucia Aparecida e OSPINA, Marco Túlio. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de Administração Contemporânea [online]**. 2004, v. 8, n. 2 [Acessado 30 Maio 2022], pp. 9-26. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1415-65552004000200002>>. Epub 25 Mar 2009. ISSN 1982-7849. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552004000200002>.

APÊNDICE

ROTEIRO PARA ENTREVISTA

1. Nome, Cargo e Função na empresa.
2. Qual o ramo de atividades da empresa?
3. Qual o número de funcionários?
4. Qual o faturamento médio bruto anual?
5. Como é caracterizada a tecnologia da informação utilizada na sua empresa?
6. Como a tecnologia da informação auxilia na informatização da empresa?
7. Existe profissionais especializados em TI no quadro da empresa?
8. De que forma a empresa utiliza de ferramentas como softwares?
9. Quais os programas utilizados pela empresa (planilhas, banco de dados, processador de textos, etc...)?
10. O uso de tecnologias está ligado a atividades fins da empresa ou também a atividades de apoio?
11. A organização pratica algum tipo de visão estratégica por sistema?
12. A organização possui interesse em expandir o uso de tecnologias?
13. A empresa atravessa problemas com o uso de tecnologias da informação? Se sim, quais?
14. De maneira geral a tecnologia da informação é importante para organização de que maneira?
15. Quais as tecnologias da informação são utilizadas pela empresa para auxiliar na gestão?
16. Quais dificuldades enfrentadas pela empresa para adoção dos sistemas de TI?
Quais as oportunidades que a utilização da TI trouxe para a empresa?