

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**INCLUSÃO DIGITAL: A importância da Era do Conhecimento e suas  
especificações nas pequenas e médias empresas**

**Autora: Maria Raquel Ferreira Gomes da Silva  
Orientador: Prof. Esp. Adilson Leite Lira**

**JUÍNA/2012**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**INCLUSÃO DIGITAL: A importância da Era do Conhecimento e suas  
especificações nas pequenas e médias empresas**

**Autora: Maria Raquel Ferreira Gomes da Silva  
Orientador: Prof. Esp. Adilson Leite Lira**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração

**JUÍNA/2012**

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Ma. Larissa Marchi Zaniolo

---

Profa Ma. Marina Silveira Lopes

---

Prof. Esp. Adilson Leite Lira  
Orientador

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus por ter chegado a esta tão importante fase da minha vida, que é a conclusão da minha graduação acadêmica;

Aos meus irmãos, familiares que sempre me incentivaram a alcançar essa conquista;

Aos meus colegas de sala que trilharam esta jornada comigo, ao meu colega e amigo Flávio que sempre me ajudou em nossos trabalhos;

Ao meu orientador, aos professores e a esta instituição meus sinceros agradecimentos.

Obrigada a todos que direta e indiretamente contribuíram nessa realização.

Ao meu esposo Edgar de Souza que cuidou de nossos filhos nos períodos que estive ausente fazendo papel de pai e mãe, nesses quatro anos de minha jornada acadêmica, aos meus filhos Louise, Victor, e Giulia que me motivaram a realizar essa conquista. Ao meu pai José gomes da Silva (*in memoriam*) que me trouxe à esta cidade e me mostrou um novo horizonte em minha vida e a minha mãe que sempre me apoiou.

Não deixe que a saudade sufoque, que a rotina acomode que o medo impeça de tentar. Desconfie do destino e acredite em você. Gaste mais horas realizando que sonhando, fazendo que planejando, vivendo que esperando, porque, embora quem quase morre esteja vivo quem quase vive já morreu.

Luís Fernando Veríssimo

## RESUMO

Uma vez que a globalização e suas modernas tecnologias de gestão do conhecimento passaram a fazer parte da administração e gerência da maioria dos empreendimentos, este trabalho buscou incrementar o debate acadêmico, discutindo a necessidade da Inclusão Digital das Pequenas e Médias Empresas, e também informar um público mais amplo, e possivelmente relacionado com essa temática, a compreender e, quem sabe, intervir sobre esse problema que por vezes passa despercebido da grande maioria, mas, que tem influenciado a vida cotidiana e o futuro dos indivíduos e da sociedade. Ainda, refletir sobre o uso das tecnologias da Informação e suas ferramentas para aumentar a competitividade e participação desse segmento empresarial diminuindo a desigualdade no momento de se conseguir a vantagem competitiva. Para tanto, se recorreu, por meio de pesquisa bibliográfica à obra de autores como Dertouzos (1995), Guimarães e Johnson (2007), Oliveira (2009), e outros ainda que por seu posicionamento frente a estas questões, nos auxiliaram em nossas reflexões e argumentações, levando-nos a concluir que a influência das tecnológicas recentes, como a *internet*, *E-commerce* (comércio eletrônico) e *softwares* de trabalho contábeis e administrativos (como o *ERP - Enterprise Resource Planning* e outros), se tornou uma tendência mundial e ferramenta imprescindível ao domínio de todas as fases e processos das atividades empresariais.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Informação. Vantagem competitiva. Novas tecnologias.

## ABSTRACT

Since the globalization and its modern technologies of knowledge management became part of the administration and management of most enterprises, this study aimed to increase the academic debate, discussing the need for Inclusion of Small and Medium Enterprises, and also tell a wider audience, and possibly related to this subject, to understand and perhaps intervene on this issue that sometimes goes unnoticed by the majority, but that has influenced the daily life and future of individuals and society. Still, reflecting on the use of information technologies and tools to increase competitiveness and participation of this business segment decreased inequality in time to achieve competitive advantage. To do so, if appealed, by means of literature to the work of authors such as Dertouzos (1995), Oliveira (2009), Guimarães and Johnson (2007) and others which by their position in front of these issues, have helped us in our reflections and arguments, leading us to conclude that the influence of recent technology, such as Internet, E-commerce (electronic commerce) and software for accounting and administrative work (such as ERP - Enterprise Resource Planning, and others), has become a global trend and indispensable tool to the domain of all phases and processes of business activities.

**Keywords:** Digital Inclusion. Information. Competitive advantage. New technologies.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b>	<b>DELIMITAÇÃO DO TRABALHO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2</b>	<b>PROBLEMATIZAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.1</b>	<b>OBJETIVO GERAL.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.2</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4</b>	<b>JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.5</b>	<b>ESTRUTURA DO TRABALHO .....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b>	<b>O PROCESSO EM LINHAS GERAIS .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2</b>	<b>CARÁCTER DA PESQUISA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3</b>	<b>MÉTODOS DA PESQUISA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>FONTES DE PESQUISA .....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>A INFORMAÇÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>GLOBALIZAÇÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>3.4</b>	<b>INCLUSÃO DIGITAL .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5</b>	<b>INCLUSÃO DIGITAL OU INCLUSÃO ORGANIZACIONAL? .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6</b>	<b>TECNOLOGIA NA ERA DIGITAL.....</b>	<b>24</b>
<b>3.7</b>	<b>AS NOVAS TECNOLOGIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>3.8</b>	<b>VANTAGENS NO USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM PEQUENAS EMPRESAS .....</b>	<b>28</b>
<b>3.9</b>	<b>ERP - ENTERPRISE RESOURCE PLANNING,.....</b>	<b>31</b>

<b>3.10</b>	<b>E-BUSINESS.....</b>	<b>32</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E ARGUMENTAÇÕES .....</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>37</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças imprimidas ao mercado, pelo processo de globalização e suas novas tecnologias e mídias de comunicação, tem sido cada vez mais intensas.

Nesse cenário, a competitividade torna necessária a utilização de ferramentas de informação para o planejamento e análise desse mercado por parte dos empreendedores. Desse modo, as empresas conseguem criar um planejamento estratégico que propicia uma visão mais ampla de seu negócio. Essa condição possibilita ao empreendedor compreender seus pontos fortes e fracos frente ao cenário no qual sua empresa se insere no momento da tomada de decisões, diminuindo os riscos de erro e consequentemente aumentando sua vantagem competitiva.

Assim pensando podemos afirmar que o diferencial competitivo das organizações na atualidade é o conhecimento e que sua criação e utilização adequadas passaram a ser indispensáveis para o sucesso das empresas.

Assim, dentro desta sociedade em que a administração e uso do conhecimento como ferramentas, geram vantagem competitiva, não possuir, ou usá-la inadequadamente pode representar perda de competitividade e uma consequente desigualdade. Infelizmente essa condição é real a um bom numero de micro, pequenas e médias empresas do país, que pouco utiliza esta tecnologia como ferramenta para alavancar seus negócios. Seja devido direcionamento individual de cada gestão, seja pelas características do próprio segmento, ou ainda pela complexidade relativa de sua implantação, o certo é que a proporção desses empreendedores utilizando essa tecnologia é baixa.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o IBGE, já em 2006 a concentração de investimento nas tecnologias de informação era bastante desigual e representava uma diferença de competitividade bastante acentuada: O setor TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), é altamente concentrado, com 76,1% do valor adicionado/valor da transformação industrial gerado nas empresas com 250 ou mais pessoas ocupadas e 77,2% gerado nas empresas com faturamento superior a R\$ 60 milhões. (IBGE 2006, p.32)

Então, de acordo com essa relevância proporcionada pelo uso das tecnologias de informação, e o baixos índices apresentados, necessário se faz

refletir sobre a inclusão digital das Micro, Pequenas e médias Empresas, sobre a diminuição das desigualdades e sobre a distancia entre esse segmento e o acesso a informatização. Já, que para estes, a inserção nesse contexto é essencial, para o controle global das informações, podendo representar redução de custos e de riscos em suas tomadas de decisão.

A informação passou a ser considerada a matéria-prima das organizações, é através da obtenção de informações objetivas, relevantes e confiáveis, no momento certo e baseado na realidade da situação, que se viabiliza a tomada de decisão segura, a isso chamamos Gestão do Conhecimento.

Percebendo-se a importância desse tema é que esse estudo tenta, através da exposição de conteúdos a ele relacionados, provocar reflexões à esse respeito. Para tanto apresenta nos capítulos à seguir, resultados de pesquisa a obra de autores como Cruz, Dantas, Dertouzos, Gonçalves, e outros estudiosos desses assuntos para discutir como a globalização, suas tecnologias e sistemas de informação podem ser disponibilizados através da inclusão digital as pequenas e medias empresas. E ainda como a Internet e a rede de informação e suas ferramentas tecnológicas podem coloca-las em uma condição de igualdade competitiva no mercado atual.

Em outras palavras, como diz o tema, “Inclusão Digital: a importância da era do conhecimento e suas especificações nas pequenas e médias empresas” se faz necessária para a sobrevivência dessas empresas, viabilizando o acesso a informação para que, em condição de igualdade, possa reagir frente aos problemas e oportunidades do ambiente de negócio, conseguindo assim atingir níveis mais adequados de eficácia, competitividade e sucesso.

## **1.1 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO**

Este trabalho manterá seu foco na inclusão digital e a possibilidade desse processo favorecer uma maior competitividade às pequenas e media empresas, por meio do acesso a inovações tecnológicas. Tecnologias que favoreçam aos seus empreendedores maiores informações no momento das tomadas de decisão.

Buscando-se dessa forma refletir sobre a desigualdade competitiva e a importância do domínio dessas tecnologias por essas empresas.

## **1.2 PROBLEMATIZAÇÃO**

A problemática geradora desta pesquisa é a desvantagem por parte das pequenas e médias empresas à inclusão digital. A desigualdade dessas empresas, na utilização do sistema de informação e suas tecnologias, como ferramenta no controle de seus planos de negócios e no planejamento estratégico de seus empreendimentos. Esta situação, relacionada à realidade que grande parte das pequenas e médias empresas enfrentam, por suas características específicas, se tornou o motivo gerador dessa pesquisa.

Um cenário economicamente desigual, no qual, esses pequenos empreendedores, cheios de vontade, mas por vezes pouco preparados para enfrentar a concorrência se aventuram em relativa desvantagem competitiva.

Assim, o problema argumentado nesse estudo, se caracteriza como a desvantagem competitiva a que parte dessas pequenas empresas se submete em razão de sua não inclusão nos processos tecnológicos, a exclusão digital.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GERAL**

Provocar reflexões por intermédio das argumentações do estudo, a respeito da importância da inclusão digital de pequenas e médias empresas na gestão do conhecimento para o sucesso dessas organizações.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Pretende-se com a pesquisa:

1. Argumentar a respeito da inclusão e exclusão digital nas pequenas e médias empresas;
2. Discutir sobre a importância dos sistemas de informações;
3. Evidenciar a importância desse instrumento na gerência desses empreendimentos.

### **1.4 JUSTIFICATIVA**

A escolha desse tema se deve, em princípio, à importância que a utilização de inovações tecnológicas representa para a administração de pequenas e médias empresas. Isso, partindo-se da ideia de que a aquisição e análise de informações atualmente, se constituem como fator fundamental para a gestão e desenvolvimento econômico de um empreendimento.

Também, por se perceber que no município de Juína, boa parte das pequenas e médias empresas necessitam, mesmo que em diferentes níveis, de se adaptarem a essa inovação, para poderem se colocar de maneira mais competitiva dentro do mercado. Além da possibilidade desse estudo vir a desencadear discussões e reflexões sobre a importância desse recurso tecnológico na administração e gerenciamento de pequenos e médios empreendimentos, podendo inclusive, influenciar medidas de auxílio e políticas mais favoráveis ao segmento. O que conseqüentemente poderia representar melhor receita para as empresas e para o município.

Outro fator que justifica esse estudo é a responsabilidade de apontar, que a luta pela inclusão digital das pequenas e médias empresas pode ser considerada também, como uma luta por uma sociedade igualitária e mais justa.

## 1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos, sendo que:

No primeiro capítulo é apresentada uma Contextualização, seguida pela Delimitação do trabalho, Problematização, a seguir os Objetivos, a Justificativa e sua estruturação.

No segundo capítulo será tratada a Metodologia que será utilizada no desenvolvimento do trabalho.

No terceiro capítulo será desenvolvido o Referencial teórico, com os principais conceitos de autores relacionados ao tema proposto.

No quarto capítulo serão apresentados a Análise e argumentações dos conteúdos abordados durante o estudo.

No quinto capítulo, Conclusões, serão apresentadas as considerações finais.

E por último, as referências, utilizadas no trabalho.

## **2 METODOLOGIA**

### **2.1 O PROCESSO EM LINHAS GERAIS**

A metodologia desse estudo baseou-se nas análises e reflexões sobre a: a inclusão digital; importância da era do conhecimento e suas especificações nas pequenas e médias empresas por meio de pesquisas bibliográficas do tipo qualitativa a informações disponibilizadas em obras literárias, artigos e materiais disponibilizados em *sites da internet*.

### **2.2 CARÁCTER DA PESQUISA**

O Tipo de pesquisa utilizado, em relação à abordagem do problema, pode ser considerado como “Qualitativa”, pois se percebe um relacionamento entre o mundo real e os sujeitos, as PMEs. De acordo com Antônio Carlos Gil (1991, p. 32), a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, ainda que eventualmente sejam aplicados para desenvolver determinadas argumentações. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Ainda baseados no autor, sob o foco de seus objetivos, a pesquisa é considerada “Exploratória”, se a observarmos no sentido de que ela possa proporcionar uma maior intimidade com o problema, explicitando-o ou possibilitando a construção de hipóteses; Mas pode ser ainda, “Descritiva”, pois descreve certas características de determinada população ou fenômeno ou, ainda por estabelecer relações entre variáveis, no caso, as relações entre os possuidores dessas inovações tecnológicas e os excluídos digitais e; “Explicativa”, por tentar identificar fatores que determinam ou contribuem para essa exclusão.

## **2.3 MÉTODOS DA PESQUISA**

Antes de nos reportarmos aos procedimentos científicos do trabalho, com o intuito de facilitar a compreensão definiremos o que são pesquisa e método.

- Para Gil (1991, p.42), a pesquisa é um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. Seu objetivo fundamental é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

- Método científico é o conjunto de operações mentais, a linha de raciocínio empregada no estudo (GIL, 1991 p.27).

Mas mesmo em posse de sua definição, pode-se dizer que é bastante difícil para o pesquisador definir o método em que foi desenvolvida sua pesquisa devido às várias possibilidades que enxerga durante sua execução. O método utilizado foi o dialético, pois, fornece as bases lógicas à investigação deste estudo com base nas definições de Gil (1991, pp. 29, 30), o método Dialético é o que admite que os fatos não possam ser excluídos de um contexto político, econômico, social, etc.

## **2.4 FONTES DE PESQUISA**

Por ser uma revisão literária foi elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e com material disponibilizado na Internet, cujas fontes foram relacionadas no referencial de natureza bibliográfica e documental.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse referencial tem por objetivo nos possibilitar compreender melhor os termos e as situações utilizadas em nossas argumentações e reflexões, assim, ao fazê-lo, primeiramente levamos em consideração o tema deste trabalho, “Inclusão Digital: a importância da era do conhecimento e suas especificações nas pequenas e médias empresas”. Isso, por nos referirmos à globalização, baseados em Guimarães e Johnson (2007, p. 73), como o movimento que passou a reger as mudanças no mundo atual, e ainda, por pensarmos como motivos responsáveis por essa transformação, as novas tecnologias da informação que passaram a integrar o mundo em redes globais.

Observados desta forma, tanto essas tecnologias, as da informação, quanto sua influência nos rumos desses empreendimentos, as PMEs, é, no mínimo, muito importante. As que não as dominarem estarão, fatalmente, excluídas de participarem dessa globalização e conseqüentemente, em grande desvantagem competitiva.

Tendo esse parecer, apreciemos algumas definições, que nos subsidiarão na compreensão deste estudo.

Para se chegar a um consenso sobre informação é preciso primeiro entender que são dados. Assim, ainda em acordo com Guimarães e Johnson (2007 p. 21) Os dados seriam; um conjunto de fatos distintos e objetivos relativos à eventos [...] Os dados não tem um significado inerente, não possuem elementos para Julgamentos ou interpretações [...].

Trazendo a definição para mais próximo do tema de nossa discussão, Emerson de O. Batista (2006, p.30) afirma que “Entende-se como dados o conjunto de elementos que expressa um fato isolado gerado por uma atividade que pode ser controlada, ou seja, tudo que é gerado no dia - a - dia da empresa é um dado”. Podemos, então, entender dados como sendo a base para a construção da informação.

### 3.1 A INFORMAÇÃO

As referências anteriores nos levam a poder considerar a informação, como sendo um conjunto organizado de dados, que constitui uma mensagem. Um conjunto que confere significado ou sentido às coisas, considerado por alguns autores como bases para a formação dos modelos do pensamento humano. No sentido de a informação e sua utilização nos meios empresariais, Oliveira (2008) afirma que:

[...] informação são dados que fazem diferença ou dos quais se pode tirar significado. [...] Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões [...] é o recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções das várias unidades organizacionais da empresa. (OLIVEIRA, 2008. p. 22)

A informação é segundo esses autores uma condição indispensável para a gestão empresarial, Oliveira (2008) afirma ainda que;

Como a empresa depende de informações precisas e confiáveis para a tomada de decisões, a busca por mecanismos que auxiliem os profissionais a definirem a melhor maneira de estudar as informações, é de fundamental importância para proprietários e administradores de empresas. (OLIVEIRA, 2008. p. 22)

Dessa maneira, em concordância com as opiniões dos autores e com o que foi exposto até aqui, há de se observar que a administração dos empreendimentos, necessita obter e trabalhar seus dados, para gerar as informações transformando-as em conhecimentos que possam apoiar as tomadas de decisão. A esse aparelho decisório podemos chamar de sistema de informações.

### 3.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Em acordo com as palavras de Oliveira (2008, p. 7) o conceito de sistema da informação, se define como “um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam

determinada função”. Já o conceito de sistemas de informação é definido como o processo de transformação de dados em informações, utilizadas no processo decisório do empreendimento e sustentação administrativa.

O sistema de informação é uma parte do trabalho administrativo capaz de integrar os dados internos e externos da empresa que possuem relevância e compreender como devem ser aplicados de maneira a serem úteis no apoio à tomada de decisão. Deve ser capaz de fazer um cruzamento desses dados, com agilidade e precisão, o que não é tão simples.

Podemos afirmar que a inclusão digital de grande parte das pequenas e médias empresas, se faz necessária a posse de conhecimentos específicos, ou seja, além do acesso à informação, estar capacitado para planejar o uso desse fluxo de informações, também, é extremamente importante.

Segundo Norris *et al.* (2001), a captação dessas informações, análises e uso tem funções de utilidade operacional, tática e estratégica. Para tanto é necessário que este sistema, informatizado ou não, seja capaz de obter os dados internos, os dados externos e se possível outros ainda, transformando-os em informações de relevância para os momentos decisórios.

De uma forma geral a maioria das técnicas é importante para se conduzir um empreendimento, mas o uso da tecnologia da informação, em especial, é essencial. Pois, além de viabilizar decisões sobre projetos de trabalho, pode ainda, por meio de uma gestão administrativa mais bem informada melhorar as operações como um todo, deixando-as mais ágeis, mais baratas e eficientes. Com a junção de conceitos e técnicas a Gestão da Tecnologia da Informação (TI), surgiram os Sistemas Integrados de Gestão, mais conhecidos pela sigla *ERP*, *Enterprise Resources Planning*, em português, Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE ou SIG), sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. (NORRIS *et al.* 2001, p. 4), assunto que comentaremos melhor mais adiante.

Quando nos referimos a informação como parte importante do atual processo de gestão empresarial, de uma maneira mais ampla, não podemos esquecer que o fazemos também, na condição de seus consumidores, pois, nesse mundo globalizado, o uso das informações, em praticamente todas as atividades e

instâncias, é a qualificadora da sociedade atual. Assim a empresa que não participa desse processo, corre o risco de se excluir do mercado.

Dertouzos (1997, p. 31) classifica essa participação como uma atividade comum e necessária ao modelo de sociedade atual e a denomina como "Mercado de Informação característica de uma espécie de Feira Comunitária do século XXI, onde pessoas e computadores podem comprar, vender, trocar informações e serviços de informação livremente". A esse compartilhamento amplo da informação, podemos considerar como sendo, uma das principais características do processo de globalização.

Assim, por sua importância esse processo passa a ser o próximo tópico do nosso referencial.

### **3.3 GLOBALIZAÇÃO**

A globalização é um tema que desperta várias definições tanto por defensores quanto por opositores. As contrárias derivam de ideologias anticapitalistas, antiliberalistas ou mesmo, antiamericanistas. As favoráveis partem dos que, basicamente, defendem o capitalismo, já que, grande parte das intenções, observadas na globalização<sup>1</sup>, mesmo que indiretamente, podem estar ligadas a interesses financeiros.

Em complementação Antony Giddens (2007), afirma que, “esse termo nem era usado até o final dos anos 80” (p. 18), e mesmo que [...] o significado do conceito, nem sempre seja claro, ou que ele tenha provocado uma reação intelectual [...] A globalização tem algo a ver com a tese que agora vivemos todo num único mundo [...]. O autor afirma ainda, que atualmente, a Globalização significa:

[...] um conjunto complexo de processos que operam de modo contraditório ou antagônico, emerge de uma maneira anárquica, fortuita, trazida por uma

---

<sup>1</sup> Na Alemanha se diz globalisierung. Na França, a palavra é mondialisation. Na América Latina e na Espanha, globalización. Os de língua inglesa dizem globalization.

mistura de influências, globalização não é um acidente em nossas vidas hoje. É uma mudança de nossas próprias circunstâncias de vida. É o modo como vivemos agora (GIDDENS, 2007, p. 29).

Podemos então, em relação ao que foi afirmado dizer que, mesmo tendo surgido como resultado de um fenômeno econômico, a globalização tornou-se também um fenômeno político e social, sendo assim, incluir digitalmente seria o primeiro passo para romper com a reprodução da desigualdade. A disseminação das tecnologias as populações social e economicamente excluídas, pelo compartilhamento da informação, dos benefícios tecnológicos. Desse modo, as políticas de inclusão digital representariam o processo de democratização da informação.

### **3.4 INCLUSÃO DIGITAL**

Como discutimos até aqui, a informação, sua comunicação, aquisição e divulgação, mediada pelo computador gerou essa sociedade que hoje é, por muitos, chamada de virtual, informacional e/ou do conhecimento. Mais que uma simples nomenclatura, essa tendência social, política e econômica depende basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar, de forma eficiente, os conhecimentos baseados em informações.

Contudo, o termo inclusão digital não tem seu significado limitado simplesmente a possuir ou, ter acesso a computadores conectados à Internet, mas também, à capacitação de quem os utiliza, possibilitando o pleno uso de seus recursos tecnológicos.

Assim, a inclusão digital passa a ser a possibilidade de acesso e a habilidade em operar essa tecnologia. Renato Cruz (2004) afirma que a utilização das informações podem contribuir no benefício de diversos setores sociais;

Do ponto de vista de uma comunidade, isto significa aplicá-las a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços

locais e de sua qualidade de vida. Mas a inclusão digital não beneficia somente o indivíduo. Uma empresa com colaboradores incluídos consegue se comunicar com a equipe de forma mais eficiente e mais barata e pode tirar maior proveito de seus investimentos em tecnologia. E estas vantagens também se refletem na competitividade e na eficiência do próprio País (CRUZ, p. 13).

Assim fundamentados, se considera a impossibilidade de acesso a esse recurso como “exclusão digital”, causada pela distribuição desigual de acesso as redes de comunicação e sua utilização. Ainda segundo Renato Cruz (2004):

Dentre os muitos obstáculos à inclusão digital no Brasil, alguns dizem respeito a problemas mais básicos que levam a outras formas de exclusão social, como a má distribuição de renda e a baixa taxa de escolaridade. O acesso à Internet, um dos pré-requisitos para a inclusão digital, depende da disponibilidade de computadores e de telefonia. Nos dois casos, um dos principais desafios está no preço. Além do acesso físico à infraestrutura, precisam ser vencidas as barreiras do conhecimento. O incluído digital precisa estar capacitado para usar a tecnologia e ter um grau de educação, no sentido amplo, que permita aplicá-la [...] (CRUZ, 2004, p. 25).

Focando-se, então, a inclusão digital de forma direcionada à pequenas e médias empresas, podemos afirmar que seu emprego nesse segmento poderá fazer com que essas se tornem mais competitivas. Isso porque, ao facilitar seu acesso a informações, facilitarão também sua tomada de decisões na implantação de estratégias para atuar no mercado. Dentro dessa orientação apreciemos o próximo tópico.

### **3.5 INCLUSÃO DIGITAL OU INCLUSÃO ORGANIZACIONAL?**

Com a intenção de diagnosticar a realidade verificamos que atualmente, apenas 17% da população da América Latina e Caribe acessam a Internet (nos Estados Unidos e Canadá, a média é de 70%), no Brasil, o primeiro Mapa da Exclusão Digital publicado pela *USAID United States Agency for International Development*,- Agência Americana para o desenvolvimento internacional, *Sun Microsystems*, e Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2002, já revelava o tamanho do desafio a ser enfrentado: Só 12% dos brasileiros possuíam computadores e 8%

acessava a Internet em casa, estudos recentes promovidos pela FGV, a 23ª Pesquisa Anual do Uso de TI (2012), mostrou que 67% dos 188 milhões de brasileiros nunca se conectaram a Internet e 54% nunca usaram um computador. Estes dados, mais que simples informações estatísticas, revelam a real condição da inclusão digital em nosso país.

Tanto quanto, ajudar as PMEs a se organizar e adquirir um grau mais elevado de competitividade, as modernas tecnologias também podem nos ajudar, e muito, a enxergar situações cotidianas bem presentes, como os motivos da exclusão digital das pequenas e médias empresas do país, e também, sob um foco mais próximo, as de nosso município.

Contudo, como estamos habituados a vivenciar essa situação, elas parecem não nos incomodar mais. Segundo Norris *et al* (2001, p. 124-126). De uma forma bastante direta, essa desigualdade afeta a economia municipal e nacional como um todo, fazendo com que a população, também como um todo, sofra seus efeitos e isso nos faz refletir sobre a necessidade de que se altere o pensamento estabelecido.

Em confirmação ao mencionado por Norris *et al.* (2001):

A mudança bem sucedida depende da vontade dos líderes em todos os níveis. No mundo do e-business, o conhecimento confere poder. Múltiplas bases de poder e a política que as acompanha põem a vontade da liderança a prova, e o grupo empresarial expandido, apenas multiplica esses efeitos.

[...] A chave para a implementação bem-sucedida, tanto em uma empresa quanto em um grupo empresarial, é a obtenção de compromisso daqueles que podem direcionar a mudança. (NORRIS *et al.*, 2001, p. 127)

Dando sequência a nossa discussão, mesmo que se possa afirmar que a revolução digital tem possibilitado que se veja o mundo de uma forma nunca antes imaginada, segundo Giddens (2007) e Guimarães e Johnson (2007), sua existência amplia e cria novas formas de desigualdades, formando então uma nova classe, a dos que não podem acessar esse recurso, os chamados excluídos digitais. Nesse sentido as mudanças provocadas nem sempre são todas positivas. Nas palavras de Rossini e Palmisano (2003):

Novas tecnologias sempre vão provocar mudanças no ambiente social [...] e é difícil imaginar alguma inovação tecnológica que possa ser introduzida na empresa sem provocar qualquer efeito. Pode-se afirmar ainda que se uma inovação não trazer resultado algum, teria sido melhor não ter investido nela. (ROSSINI e PALMISANO 2003, p. 11)

Se a mudança exigida é difícil mesmo para as corporações, não só pelo investimento financeiro, mas também por representar uma necessidade de capacitação, mudança e adaptação ao comportamento empresarial (NORRIS *et al* 2001, p.126), imagine para as pequenas e médias empresas e suas especificidades.

Para muitos, a inclusão digital pode ser a chave para se resolver boa parte dos problemas da sociedade (KUJAWSKI, 2012, p. 59), porém, esta revolução pode ser difícil de ser feita, pois como em nosso município e em nosso país, o principal rival é a falta de recursos, econômicos e educacionais.

Outra questão também lançada por Kujawski (2011, p. 59) que perturba e faz refletir, coloca os criadores dessa exclusão, da desigualdade, como os financiadores dessa revolução. Afinal de contas, é o sistema econômico, o governo, as empresas que monopolizam as novas tecnologias os únicos com condições de possibilitar o acesso a essa tecnologia, a essa inclusão digital.

### **3.6 TECNOLOGIA NA ERA DIGITAL**

Com a intenção de fortalecer a ideia do uso das novas tecnologias de forma análoga as ferramentas se fara um breve histórico sobre o ser humano e as tecnologias.

Desde quando o homem começou a usar paus e pedras como ferramentas, ao mesmo tempo, passaram a desenvolver técnicas para melhorar o uso e fabrico desses utensílios. Essa capacidade, nomeada de tecnologia, além de colaborar com o desenvolvimento científico dos seres humanos, também influenciou a maneira de como o ser humano, gregário e sociável se viam uns aos outros. “O conhecimento confere poder” (NORRIS *et al.* 2001, p. 127). Individualmente ou em grupos, os que possuísem tecnologia mais avançada, ou mais eficiente, recebiam, proporcionalmente, mais poder. E mesmo não sendo a causa da socialização, a

tecnologia, interferiu na história dessa interação, ajudando a definir quando e quem ocuparia o topo da hierarquia social.

Hoje, não é diferente. Quanto mais avançado tecnologicamente o grupo maiores as chances se ocupar um *status* econômico e social elevados. Como afirma Stewart R. Clegg (1992) “[...] a tecnologia é o veículo do poder exercido para reafirmar o controle (CLEGG 1992, p. 79) [...] o avanço tecnológico, pode levar a um maior controle (CLEGG 1992, p. 71).” Fato reforçado pela simples observação do cenário político social da atualidade. É nesse sentido que o domínio das novas tecnologias pelas PMEs se torna importante.

A tecnologia é responsável por definir o novo perfil do empreendedor, forçando-os a entender que se quiserem competir em uma relação menos desigual, terão inevitavelmente que dominá-la. Essas tecnologias, segundo Norris *et al.* (2001, p. XXVI), [...] vão prover às empresas, com essas novas opções aumento de lucratividade e de criação substancial de vantagem competitiva.

Esta tecnologia abrange recursos comunicacionais, midiáticos, informáticos, tecendo uma rede de condicionamento.

### **3.7 AS NOVAS TECNOLOGIAS**

Com a evolução das tecnologias de informação e da comunicação o espaço de trabalho sofreu importante revolução, uma redefinição que transformou a maneira de ver e pensar o mundo das atividades. Para se confirmar esta afirmação basta observarmos as transformações tão presentes nos dias de hoje. As cartas e mensagens cederam espaço para o *E-mail*, que é uma ação mais barata e praticamente instantânea. As videoconferências estabeleceram uma economia de tempo e dinheiro em viagens e hospedagens. O trabalhador tende a deslocar-se cada vez menos para o trabalho, inversamente, a tendência do trabalho é se aproximar cada vez mais do trabalhador. O trabalho esta sendo, literalmente, levado para casa. As novas tecnologias permitem, através de vários meios, maior velocidade e eficácia ao se trocar informações.

Diante de um universo de transformações que facilitou de forma tão evidente a informação e a comunicação, não devemos esquecer-nos de frisar a importância do acesso às redes mundiais de informação.

As novas tecnologias representadas pelos *sites* e a *Internet*, marcas dessa era globalizada em que estamos inseridos, passaram a ditar as tendências tanto de *design* como de estrutura dos objetivos específicos e gerais de toda a humanidade. Essas novas tecnologias apensas ao computador, pela facilidade de aquisição e acesso, hoje estão disponíveis à maioria das pessoas. Não poderia ser diferente para as pequenas e medias empresas, que passaram a poder compartilhar desse processo efetivamente. Para os empreendimentos a *Internet* explicitou um contexto socioeconômico que expressam os resultados futuros da economia. Essas mudanças refletem na sociedade, onde as pessoas e os empreendimentos devem ser mais criativas, participativos, envolvidos, determinados e determinantes de seu futuro. Ao definir a *Internet*, Rosini e Palmisano (2006), expõem a importância desse recurso para as pequenas e medias empresas, como intermediária entre o empreendimento e seus interesses:

O nome *Internet* vem de *internetworking* (ligação entre redes). Embora seja geralmente pensada como uma rede, a *Internet* na verdade é o conjunto de meios físicos (linhas digitais de alta capacidade, computadores, roteadores) e programas (protocolo TCP/IP) usados para o transporte da informação. A *Web* (www) é apenas um dos diversos serviços disponíveis através da *Internet*, e as duas palavras não significam a mesma coisa. Fazendo uma comparação simplificada, a *Internet* seria o equivalente à rede telefônica, com seus cabos, sistemas de discagem e encaminhamento de chamadas. A *Web* seria similar a usar um telefone para comunicações de voz, embora o mesmo sistema também possa ser usado para transmissões de fax ou dados (ROSINI E PALMISANO, 2006, p. 105).

Ao fazerem uso desse veículo, a *Internet*, as organizações podem valiosas informações sobre direcionamentos e decisões, procedimentos e alterações de comportamento a serem aplicados para satisfazer a s expectativas e interesses de sua clientela, disponibilizando os serviços necessários que acrescentem valor ao produto e ao negócio conseqüentemente.

Na era digital, o empreendedor dos pequenos e médios negócios, se incluso digitalmente, pode compartilhar essa tecnologia, a mesma utilizada pelas grandes corporações, para auxilia-lo no gerenciamento de seu empreendimento.

Outro benefício que pode representar um diferencial para o sucesso dos pequenos empreendimentos é a forma como administram a parte burocrática da empresa.

A dificuldade em lidar com responsabilidades consideradas tabus por aqueles que pensam em iniciar um empreendimento, os que estejam com seus negócios em início de implantação, ou ainda aqueles que não se sintam capacitados a fazê-lo, podem ser sensivelmente auxiliados pelas novas tecnologias.

Assuntos como a gestão econômica e fiscal, folha de pagamento, contas à pagar e outros que exigem uma série de conhecimentos específicos, podem, de uma maneira bem mais simples e acessível, ser administrados. De acordo com o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, o SEBRAE (2008):

Ter acesso à tecnologia significa mais informação e mais capacidade de produção. As melhorias observadas, tanto no processo produtivo quanto nas características do produto, geram maior valor agregado, lucros maiores e representam um diferencial em favor do pequeno empreendedor. [...] Ter acesso à inovação e à tecnologia significa ter mais informação e mais capacidade de produção. O que se pretende é garantir produtos melhores, mais lucros e mais competitividade para os negócios. (SEBRAE 2008, p.64)

A inclusão digital, traduzida em parte, pelos sistemas de informação e pela Internet, têm se mostrado essencial às pequenas e médias empresas não apenas por oferecer informações e conhecimentos sobre os fluxos logísticos da atual economia, mas também como ferramentas, que as podem auxiliar em seus processos administrativos, de relacionamento externos e internos, como instrumento de marketing onde as empresas podem serem vistas num âmbito global e ao mesmo tempo específico, e ainda na logística interna e externa de seus serviços, a um custo consideravelmente baixo.

Ao nos referirmos as novas tecnologias também se torna indispensável à nossa argumentação, mencionar os softwares e programas financeiro-administrativos por poderem atribuir aos empreendedores uma maior competitividade desde que, é claro, estejam capacitados a utilizá-los. Em apoio a esta afirmação Rossini e Palmisano (2006) colaboram dizendo que, essas ferramentas: [...] existentes no mercado à disposição das empresas para as aplicações em sistemas de apoio à decisão. Apesar de seus custos serem

(inicialmente) elevados, eles compensam pela sua flexibilidade de utilização. (ROSSINI e PALMISANO 2006, p. 11).

O uso desses recursos computacionais em cálculo análises, estimativas, resolução de problemas e outros procedimentos avaliativos, os quais as soluções manuais são impraticáveis e/ou imprecisas, oferecem enormes vantagens.

O elevado custo, mencionado pelos autores, se refere aos investimentos de tempo e financeiro para o desenvolvimento desses produtos, outro aspecto que deve ser levado em consideração, quanto ao custo, são as necessidades das diversas áreas de ação de um empreendimento.

Imagine que a empresa conta com vários sistemas como; folhas de pagamento, vendas, impostos, metas, desempenho, gerência entre outros, dessa forma, o uso um ou mais softwares para cada departamento é bastante oneroso. Apesar de já ser possível se fazer uma integração entre eles, de forma que façam parte de um sistema unificado, o que torna mais viável administrativa e financeiramente sua gestão.

Ao relacionar as novas tecnologias com as pequenas e médias empresas não se está afirmando que essa seja a solução de todos os problemas desse segmento, porém, o aumento de precisão na organização que é promovido pelos sistemas de informação, trazem eficiência para a administração de seus processos, recursos e atividades e como já argumentado, uma maior eficácia no momento das decisões, consecutivamente maior competitividade.

### **3.8 VANTAGENS NO USO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM PEQUENAS EMPRESAS**

Em virtude da relevância que representa a informação para o processo decisório, existem importantes fatores que a tornam muito importante e vantajosa às pequenas e medias empresas. O próprio pequeno empresário passa a perceber os resultados desse procedimento de maneira realista à partir do uso mais prolongado dessas tecnologias. Como se comporta seu empreendimento, suas prioridades, impactos, custos, lucros e produtividade.

Dessa forma a informação relacionada a tecnologia, estruturada de forma que possa ser facilmente acessada e utilizada, pode significar a diferença entre o sucesso e o fracasso desses empreendimentos.

De acordo com o SEBRAE (2000 p 15), as vantagens que a TI traz para a pequena empresa podem ser divididas em três grupos; Menores custos: a informática, quando bem utilizada, reduz os custos da empresa porque agiliza, possibilitando maior segurança e confiabilidade aos processos; Maior produtividade: possibilita que as pessoas produzam mais, em menos tempo, com menor dispêndio de recursos; Maior qualidade: a qualidade dos produtos e serviços é melhorada pois as tecnologias de informação ajudam a manter o padrão dos produtos dentro das especificações estabelecidas. Os programas e *softwares* financeiros, utilizados em computadores pessoais, possibilitam executar o processo de obtenção de resultados das análises, para a tomada de decisões de um investimento de maneira muito mais rápida e facilitada. Bem mais simples que as calculadoras financeiras, que exigem conhecimentos aprofundados de matemática financeira e administração. Operá-los, é semelhante ao uso de softwares comuns, possibilitando pessoas com pouca habilidade ou conhecimento limitado, conseguirem ótimos resultados.

Assim, os atuais programas dedicados à área financeira, por sua simplicidade de operação e baixa exigência de capacitação, permite que a inserção de dados e valores de um investimento, seja realizada sem exigência de capacitação específica, de forma simples, com respostas rápidas, facilitando as decisões e conseqüentemente permitindo competitividade a um número maior de empreendedores, os que têm menor acesso a ela.

Alguns deles são bastante conhecidos na área administrativa, programas como o, *Microsoft Money*, *MakeMoney*, *Engefinance*, *Softinvest*<sup>2</sup>, entre outros, podem significar uma redução da desigualdade no momento da tomada de decisões e a diferença entre o sucesso e o fracasso.

---

<sup>2</sup> *Microsoft Money*, *MakeMoney*, *Engefinance*, *Softinvest*- São Programas de auxílio administrativo financeiros a Sistemas operacionais e a gestão de empreendimentos.

Direcionados à gestão econômico-financeira dos empreendimentos, têm a capacidade de resolver com rapidez e precisão diferentes equações da área. Suas ferramentas para cálculos normalmente são apresentadas em módulos, o que facilita a escolha das operações.

Outras vantagens em se utilizar os *Softwares* financeiros, como mencionado anteriormente, são as facilidades de se realizar os procedimentos contábeis e financeiros do empreendimento. Entre os recursos podemos denotar as projeções de receitas e custos a partir de taxas mensais e/ou anuais pré-determinadas; Possibilidade de personalização na projeção de cada item de receita e custo, conforme sua expectativa, dando oportunidade para novas análises; Acréscimo de projeções financeiras, estimativas, custos, análise de cenários; Realização da Matriz Swot, ferramenta que analisa forças, fraquezas, ameaças e oportunidades para um novo negócio ou expansão de negócio já existente; Planejamento por até 5 anos; Recursos de gráficos, facilitando a visualização e consequente análise; Facilidade e segurança na tomada de decisão; Custo relativamente baixo, alguns até são gratuitos, como as Planilhas oferecidas pelo SEBRAE, que possuem uma linguagem bastante acessível e uma interface amigável possibilitando até mesmo aos menos capacitados na área obterem resultados bastante expressivos, além, é claro de um serviço de atendimento e ajuda ao micro, pequeno e médio empresário que possibilita seu uso de maneira adequada e produtiva, um suporte para reduzir ao máximo as variáveis de risco de um capital já bastante reduzido.

O uso de recursos oferecidos por *softwares* e programas financeiros e sua possibilidade de auxiliarem o empresário na obtenção de informações para a administração, tomada de decisões e consequente vantagem competitiva são, sem dúvidas, ferramentas incrivelmente produtivas, e reiteram a afirmação de que a inclusão digital possa representar um dos fatores do sucesso de um empreendimento.

### 3.9 ERP - ENTERPRISE RESOURCE PLANNING,

Dentro ainda do contexto das novas tecnologias e sua importância para os pequenos e médios empreendimentos está o ERP, *Enterprise Resource Planning*<sup>3</sup>, que como destacado anteriormente é um sistema de gestão empresarial que, oferece uma solução de integração aos vários departamentos de uma empresa para que façam parte de um sistema unificado de gestão. Segundo Norris *et al.* (2001):

ERP é uma abordagem estruturada para a otimização da cadeia de valor interna de uma empresa. O software, no caso de se encontrar instalado ao longo de todo o grupo empresarial interliga os componentes da organização através de um sistema lógico de transmissão e compartilhamento de dados comuns [...] (NORRIS *et al.* 2001, p. 4)

Um sistema único [...] para otimizar o fluxo de informações que corre paralelamente ao fluxo de bens físicos, desde a matéria prima até os produtos acabados (NORRIS *et al.* 2001, p. XXII), integrando os setores mais importantes possibilitando uma comunicação interna mais fácil e com um custo menor.

Por exemplo; O departamento financeiro pode saber quanto dinheiro destinar às diversas saídas de capital, folhas de pagamento, taxas e impostos, de acordo com as informações inseridas ao sistema pelo setor de gestão de recursos humanos e assim por diante.

Muitas são situações em que a integração dos sistemas se mostra vantajosa. Pode se deduzir que, com sistemas distintos ou independentes, seria maior a dificuldade de comunicação, o que acarretaria um gasto maior de tempo para efetuar esses procedimentos. Inversamente, os gastos financeiros seriam menores, com o sistema de *ERP*, pois a empresa passa a utilizar um número menor de software, diminuindo os custos com os insumos da informatização licenças, suporte técnico, treinamento, etc.

---

<sup>3</sup> ERP-Acrônimo de Enterprise Resource Planning, um sistema de gestão empresarial que além de funcionar internamente no empreendimento, pode interliga-lo a outras empresas.

A comunicação externa é outro aspecto do *ERP*, possibilitando a relação empresarial em um nível de relação administrativa e comercial externa. As possibilidades de interação, ampliadas pelo recurso, interferem na forma como o negócio se desenvolve e se apresenta, a

Não podemos esquecer que tanto quanto a *ERP* o *E-business*, também ocupa um lugar de bastante destaque em relação ao sucesso de um empreendimento, diferente do que pensa a maioria o *E-business* é bem mais que um sistema de compras e vendas através da Internet.

### 3.10 E-BUSINESS

Segundo Guimarães e Johnson (2007) *E-business* como sendo:

O uso de sistemas de informação e recursos tecnológicos para apoiar as atividades de negócio que ocorrem com parceiros internos e externos. [...] interno é o uso de informação por pessoas da organização para apoiar as tarefas internas e as atividades necessárias para realizar seus trabalhos (ERP). O E-business externo é uso de sistemas de informação com parceiros fora da organização: clientes, fornecedores, sócios e governo. (GUIMARÃES e JOHNSON 2007, p. 8, 9)

Pode-se entender então que esses sistemas fazem parte dos esforços para garantir que as vantagens tomem forma e que as desvantagens sejam amenizadas, uma estrutura gerencial, que utiliza esse potencial da inter-relação para acompanhar fatores internos e externos que assegurem a tomada de decisões, uma parceria em favor da melhoria dos negócios. Norris *et al.* (2007) em colaboração as argumentações afirma que:

A parceria eletrônica é um intenso relacionamento empresa que utilizam capacidades de e-business para criar um ambiente em que se compartilham melhorias aos negócios, benefícios mútuos e recompensas mútuas. Mais que simplesmente uma interligação entre dois sistemas de negócios rssa parceria é um relacionamento estratégico [...] para otimizar a cadeia de valor conjunta. (NORRIS *et al.* 2001, p. 127)

Quando se fala em informações para a tomada de decisão, toda a empresa deve estar envolvida nesse processo. A relação entre os diversos gerentes de uma

organização é complexa e deve ser facilitada pelos sistemas de apoio gerencial. Entre os vários tipos de sistemas de apoio gerencial, se pode citar o SSD, Sistema de Suporte da Decisão, SSE, Sistema de Suporte Executivo e SIG, Sistema de Informação Gerencial. Gil (1991) define que:

“[...] os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações”. (GIL 1991, p. 14)

Em finalização ao exposto, as palavras de Norris *et al.* (2001, p. XXI) “Enquanto o *ERP* organiza a informação dentro da empresa, o E-business dissemina aquela informação para todos os lados. Em resumo as tecnologias de *ERP* e de *E-business* turbinam-se uma a outra”.

## 4 ANÁLISE E ARGUMENTAÇÕES

Em face ao exposto por este trabalho algumas análises e argumentações se fazem justificáveis. Ao analisarmos a inclusão digital e o que sua efetiva implantação pode representar para as PMEs, podemos admitir, a partir das discussões e opiniões aqui observadas, que mais do que simplesmente ampliar a capacidade informacional e competitiva desse segmento, essa inclusão pode permitir uma transformação no pensamento e na forma do pequeno e médio empresário conduzir seu empreendimento.

De acordo com o conhecimento aqui dividido, e que se reflete diretamente sobre a sociedade, não é somente o empreendedor e seu empreendimento que se servem e se valem das vantagens dessa inclusão, mas, toda uma cadeia social. Isso devido ao fato de que grande parte dos negócios e conseqüentemente a geração de empregos partem desse segmento, o que leva a que se reflita sobre uma importância vinculada a esse processo e que vai bem além da simples melhoria administrativa e empresarial dos pequenos empreendimentos.

De sua fixação e sucesso dependem então mais do que de apenas números, o principal resultado desse procedimento são pessoas, vidas. Porém, em razão do propósito e fundamentação técnica desse estudo, analisar os resultados da inclusão digital, de forma diretamente dirigida à PME se torna mais ponderável.

Levando em consideração que a maior parte das empresas, grandes ou pequenas, conduz suas estratégias de atuação no mercado a partir de uma intenção, normalmente econômica, realizá-la envolve a implementação e a execução de suas atividades, a maioria delas vinculadas ao valor agregado e seu desempenho em um mercado.

Estas atividades devem estar dentro de uma estrutura pretensamente planejada e direcionada as ações e ao sucesso do negócio. É nesse sentido que a inclusão digital passa a ter um caráter indispensável.

A forma imperativa como as novas tecnologias passaram a dominar a maior parte das atividades humanas, determina que se não forem utilizadas por determinados segmentos, estes se colocarão numa posição de desvantagem em relação aos que dela se utilizarem.

Do planejamento a tomada de decisão no processo de viabilização do investimento, relacionamentos internos e externos da empresa, recursos humanos, o ambiente de negócios, a concorrência, distribuição e recebimento e a maioria das outras atividades inerentes a empresa, são beneficiadas pela agilização que esse recurso pode oferecer.

Assim sendo os excluídos se colocam ou, são colocados numa posição de extrema desvantagem competitiva e nos levam a refletir sobre a desigualdade como motivo essa exclusão.

Muito além da simples utilização de computadores em tarefas comuns, pudemos, em nossas análises, apreciar que essa inclusão pode capacitar os empreendedores a tornar a empresa um negócio eficiente na maioria dos aspectos, possibilitando-o gerar toda sorte de informações indispensáveis à sua gestão, seu comportamento e posicionamento dentro do mercado.

Saber sobre como se afinar com as diferentes tarefas e oportunidades, dentro e fora da organização, para melhor utilizar as estratégias do mundo comercial e financeiro.

Em suma ser competitivo, a condição fundamental desse mundo globalizado.

Apesar da reconhecida importância desse desenvolvimento técnico o que se vê em relação a seu uso pelas pequenas e médias empresas é em grande parte, uma prática parcial. Em que as tecnologias da informação são utilizadas muito abaixo de seu potencial. A falta de acesso a capacitação e suas diversas origens, das quais a desigualdade seja talvez a principal.

Essa talvez seja a principal reflexão dentro das discussões e analisada neste estudo como o grande desafio a ser vencido.

A visão de um gerenciamento do empreendimento baseado na gestão da informação acessível a um número maior de pequenos e médios empreendedores depende inevitavelmente dos recursos e investimentos aos programas de inclusão digital. Investimentos, que em vistas da sistematização político econômica que rege nossas relações sociais certamente não estão disponíveis para as micro e pequenas e médias empresas.

Diante de nossas análises é inegável os danos da exclusão digital às as micro e pequenas e médias empresas brasileiras e a sua competitividade.

Contudo se deve considerar que os padrões de gestão com base nas informações e nas novas tecnologias já em uso. Nem sempre são adotados, às vezes por escolha dos próprios empreendedores, as vezes não são adequados às necessidades específicas que tem as micro, pequenas e medias empresas.

A opção, então, está na busca e encontro de soluções por meio da cooperação e à troca de experiências, no apoio entre as empresas e na divulgação do problema, suas causas e consequências por estudos como este.

## 5 CONCLUSÃO

O uso da Tecnologia da Informação mostrou, por parte dos autores pesquisados, concordância de opiniões em relação à importância da inclusão digital como facilitador dos processos de tomada de decisão dentro do ambiente empresarial. As PMEs realmente sentem necessidade de inclusão digital mais abrangente. Argumentar a seu respeito possibilitou que fossem discutidos assuntos sobre a importância dos sistemas de informações assim como analisar a questão do conhecimento e sua importância para esse segmento.

Foi possível também contextualizar a inclusão e exclusão digital e o quanto isso afeta não só as PMEs, mas, a comunidade por intermédio das oportunidades geradas por esse segmento. As reflexões e argumentações evidenciaram a importância desses recursos como ferramenta de facilitação de gerenciamento e administração desses empreendimentos significando em alguns casos a diferença entre o sucesso e o fracasso.

Tão importantes quanto o desenvolvimento e apreciação deste estudo, se torna sua continuação, já que, a discussão de assuntos relacionados às necessidades sociais, como a igualdade de competitividade, inclusive para nosso município, é imensamente importante. Ainda por perceber que em, Juína, boa parte das pequenas e médias empresas necessitam, ainda que em diferentes níveis, de adaptarem-se a essa inovação, para se colocarem competitivamente dentro do mercado. Além, é claro, da possibilidade desse estudo vir a desencadear discussões e reflexões sobre a importância desse recurso tecnológico na administração e gerenciamento de pequenos e médios empreendimentos.

Também pelo fato salientado neste trabalho que evidencia a necessidade da inclusão digital pelas pequenas e médias empresas, que pode também, ser considerada, como uma luta por uma sociedade igualitária e mais justa. Assim o acesso a tecnologia e suas possibilidades de representarem a melhoria das condições administrativas desse segmento da sociedade representa também, de um ponto de vista mais abrangente, a possibilidade de melhores perspectivas para a sociedade. Julgando ter alcançado os objetivos propostos anteriormente fica como mensagem final a referência com uma frase de Norris *et al.* (2001, p. XXII) que bem

representa a inclusão digital para o sucesso dos pequenos empreendedores: “Os dias em que a Internet era principalmente um instrumento de pesquisa já vão longe. Hoje está posicionada como a máquina que vai impulsionar o futuro dos negócios”

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: o uso consciente de tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CLEGG Stewart R. **Tecnologia, instrumentalidade e poder nas organizações**. Tradução de Gení Garcia Golschmidt, São Paulo, **Revista de Administração de Empresas FGV** nº 32, p. 68-95 Nov./Dez. 1992 Disponível em: <<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos>> Acesso em: 07 maio 2012.

CORRÊA, J. A. **Competitividade Global**. EAESP – FGV, POI: São Paulo, 2000.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo, Instituto Ethos, 2004. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/206440>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

DANTAS, Marcos. **Capitalismo na era das redes: trabalho, informação e valor no ciclo da comunicação produtiva**. In: Informação e globalização na era do conhecimento / Helena M. M. Lastres, Sarita Albagli (organizadoras). Campus, 1999.

DERTOUZOS, Michael L. **O que será: como o novo mundo da informação transformará nossas vidas**. São Paulo: Companhia das. Letras, 1997.

GIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrole**. Rio de Janeiro: Record, 2007. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/19905349/Giddens-Anthony-Mundo-em-descontrole-cap-1-GlobalizaAAo>> Acesso em: 07 maio 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

GONÇALVES, R. **O Brasil e o Comércio Internacional. Transformações e Perspectivas**, São Paulo, Ed. Contexto, 2000.

GUIMARÃES, André S; JOHNSON, Grace F. **Sistemas de informações: administração em tempo real**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

IBGE. **Análise dos resultados do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil 2003-2006**. IBGE 2006. Disponível em <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/stic/analise\\_resultados.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/stic/analise_resultados.pdf)> Acesso em: 07 maio 2012.

KUJAWSKI, Guilherme. **Maturidade tecnológica**. Instituto Itaú Cultural. 2012 Disponível em: <<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/3924.pdf>>, Acesso em: 16 abr. 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1993.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1991.

NORRIS, Grant et al. **E-Business e ERP Transformando as Organizações**. Rio de Janeiro. Qualitymark ed., 2001.

OLVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento Estratégico**. 13.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

OLVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo, Atlas, 2008

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Ângelo. **Administração de sistemas de informação e gestão do conhecimento**. São Paulo: Thomson, 2003.

SEBRAE / **MPE Em Numeros.aspx** S. Paulo 2006. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br/TenhoUmaEmpresa/Biblioteca/OutrosConteudos/EstudosEPesquisas/MPEsEmNumeros/Paginas/MPEsEmNumeros.aspx>> Acesso em: 18 abr. 2012.

SEBRAE. **O desenvolvimento a partir dos pequenos negócios**, 2008 Disponível em: <[http://www.mdic.gov.br/arquivos/dwnl\\_1255545143.pdf](http://www.mdic.gov.br/arquivos/dwnl_1255545143.pdf)> Acesso em: 07 maio 2012.

SONDAGEM CONJUNTURAL. **Comércio varejista**. Rio de Janeiro FGV/SEBRAE v.8, n.46, 2000. Disponível em <<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci>> Acesso em 07 maio 2012.