

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE ANITA GARIBALDI

Silvia Roberta Geherke*

Ricardo Grunitzki **

RESUMO

Com o presente estudo teve-se como objetivo analisar o perfil das Micro e Pequenas Empresas (MPEs) do Município de Anita Garibaldi, Santa Catarina, no que se refere à utilização da Tecnologia da Informação (TI). Dada a importância econômica das MPEs no Município, nesta pesquisa analisou-se a percepção de seus gestores sobre o uso da TI na rotina empresarial, seja em empresas prestadoras de serviço seja de comércio. Uma pesquisa de campo foi realizada com as MPEs cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL), com o propósito de medir o grau de utilização e quanto a TI auxilia no nível operacional e estratégico do negócio. As MPEs pesquisadas possuem um bom índice de informatização. Porém, no estudo detectou-se que, em geral, há pouco investimento em TI no Município. Isso está diretamente relacionado ao desconhecimento dos reais benefícios que a TI pode proporcionar ao negócio, fato que dificulta o alinhamento entre a TI e as estratégias da empresa.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Micro e Pequenas Empresas. Estratégia. Competitividade.

1 INTRODUÇÃO

No cenário empresarial moderno, é muito improvável encontrar alguma empresa que não tenha sido alterada pelas novas tecnologias, que vêm sendo consideradas indispensáveis para a sobrevivência das organizações, principalmente, quanto à utilização da Tecnologia da Informação (TI). A TI já está presente no dia a dia das organizações, provocando mudanças profundas em toda a empresa, alterando a estrutura organizacional, as relações de trabalho, o perfil do trabalhador e a cultura da organização.

Laudon e Laudon (2007) definem a importância da TI para as organizações como um facilitador que permite um fluxo contínuo de inovações. Somadas às novas práticas empresariais e à capacidade de decisão gerencial de alta performance, as TIs estão revolucionando a maneira como as organizações estão fazendo negócios. Trabalhos como o de Lunardi, Dolci e Maçada (2010), apontaram que em razão do avanço tecnológico, as empresas vêm investindo cada vez mais em tecnologia e em Sistemas de Informação, em busca de maior agilidade em seus processos, apoio na tomada de decisões, aumento na produtividade e maior vantagem competitiva.

As Micro e Pequenas Empresas (MPEs), assim como as empresas de grande porte, têm exercido um papel fundamental no desenvolvimento e na manutenção da economia nacional, sendo consideradas o motor da economia de vários países (BRUQUE; MOYANO, 2007). Esse aspecto se consolida ao se observar que de cerca de 9 milhões de empresas existentes no Brasil atualmente, 99% são MPEs, as quais são responsáveis por cerca de 27% do PIB brasileiro; os pequenos negócios também empregam 52% da mão de obra formal no País e respondem por 40% da massa salarial brasileira (SEBRAE, 2011).

Com este trabalho tem-se como objetivo conhecer e analisar o perfil da informatização de MPEs do Município de Anita Garibaldi, situado no Estado de Santa Catarina. De acordo com dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), em 2011, o Município atingiu a marca de 213 empresas formalmente estabelecidas, e as MPEs representam 99,5% delas. Tornou-se oportuno um estudo consistente sobre a forma que essas empre-

* Pós-graduanda em Gestão Estratégica de Empresas da Universidade do Oeste de Santa Catarina; sil.geherke@gmail.com

** Mestre em Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; doutorando em Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; ricardo.grunitzki@gmail.com

sas têm investido, para que possam se diferenciar de seus concorrentes. Assim, este trabalho justifica-se na identificação dos principais motivos que têm levado os empresários a adotarem, ou não, a TI nas suas empresas. Além de analisar o relacionamento existente entre a adoção da TI e os seus efeitos percebidos no desempenho organizacional das MPEs.

O presente trabalho deixou evidente que a TI proporciona grandes benefícios para a gestão, destacando melhoria, qualidade e agilidades dos processos. Constatou-se que os principais motivos que têm levado as MPEs a adotarem a TI estão relacionados a fatores internos, como: melhor acesso às informações, eficiência e agilidade, controle de estoque, desenvolvimento de novos produtos e serviços, relacionamento com o cliente, e o fato de promover uma vantagem competitiva e, conseqüentemente, maior lucratividade. Já os motivos que têm levado as MPEs a não adotarem a TI estão relacionados ao desconhecimento dos reais benefícios que esta pode proporcionar ao negócio e do baixo investimento necessário para a instalação das TIs.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: na seção 2, apresenta-se o referencial teórico da pesquisa, abordando a TI no ambiente empresarial, as MPEs e a relação da TI com as MPEs; na seção 3 descrevem-se as etapas metodológicas da pesquisa; na seção 4 apresentam-se os principais resultados obtidos, e na seção 5 procedem-se às considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ambiente empresarial tem mudado muito nos últimos anos e vem se tornando cada vez mais complexo e bem menos previsível. A contínua evolução da TI tem sido, atualmente, um dos grandes propulsores dessa transformação no ambiente organizacional (BAZZOTI; GARCIA, 2008). Percebe-se, assim, que o sucesso das organizações está totalmente vinculado à velocidade em que as informações são assimiladas e à rapidez em que são tomadas as decisões (GATES, 1999), logo, é preciso conhecer os componentes da TI que justificam toda essa possibilidade de sucesso.

Segundo Batista (2004), a TI é um conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, é a maneira como esses recursos estão organizados em um sistema capaz de executar um conjunto de tarefas.

A TI tem sido considerada um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual, visto que as organizações brasileiras têm utilizado ampla e intensamente esta tecnologia, tanto em nível estratégico quanto no operacional (ALBERTIN; MOURA, 2004, p. 47). Para Rezende (2007), atualmente, é impossível as organizações não considerarem a adoção do uso de TI na condução de seus negócios. A TI é fundamental para as empresas que querem melhorar seu desempenho, seja na agilidade, na efetividade, seja na inteligência organizacional.

2.2 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Para Chiavenato (2002), a pequena empresa é todo empreendimento humano que procura reunir e integrar recursos humanos e não humanos (como recursos financeiros, físicos, tecnológicos, mercadológicos, etc.) no sentido de alcançar objetivos de autossustentação e de lucratividade, pela produção e comercialização de bens ou de produtos.

De acordo com o Sebrae (2012), elas as pequenas empresas podem ser divididas por faixa de faturamento, em quatro segmentos, com exceção para o pequeno produtor rural. Essa segmentação considera os critérios da Lei Complementar n. 123/2006, chamada também de Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas. Em resumo, os pequenos negócios são divididos da seguinte maneira:

- a) empreendedor individual: faturamento até R\$ 60 mil;
- b) microempresa: faturamento até R\$ 360 mil;
- c) empresa de pequeno porte: faturamento entre R\$ 360 mil e R\$ 3,6 milhões;
- d) pequeno produtor rural – propriedade com até quatro módulos fiscais ou faturamento de até R\$ 3,6 milhões.

O Sebrae utiliza, ainda, além do critério do Estatuto da Micro e Pequena Empresa, a definição do porte da empresa a partir do número de funcionários, principalmente nos estudos e levantamentos sobre a presença da micro e pequena empresa na economia brasileira. A seguir são descritos esses números (SEBRAE, 2012):

- a) microempresa: I) na indústria e construção: até 19 funcionários; II) no comércio e serviços: até 9 funcionários
- b) pequena empresa: I) na indústria e construção: de 20 a 99 funcionários; II) no comércio e serviços, de 10 a 49 funcionários.

As MPEs brasileiras assumem importante papel dentro da economia nacional, destacando-se como um dos principais vetores na geração de ocupação e renda, bem como no desenvolvimento econômico e social da nação.

2.3 RELAÇÃO DA TI COM AS MPES

A adoção de tecnologias da informação em MPE gera diversos impactos positivos. De fato, quando ela é adotada corretamente, proporciona diversas vantagens, com destaque para a melhoria do atendimento aos clientes, a qualidade na tomada de decisão, a melhoria nos produtos e serviços e melhoria dos processos operacionais (OLIVEIRA; SANTOS; JÚNIOR, 2013). A partir desses impactos, é possível concluir que a TI tem se tornado um fator estratégico e que seu gerenciamento torna-se essencial para o sucesso das empresas de pequeno porte.

A TI nas MPEs pode proporcionar o enxugamento da empresa por meio da modernização do processo de arquivamento de papéis, fichas, pastas, folhetos, entre outros documentos; eliminação das atividades burocráticas que podem ser feitas facilmente no computador; aumento da agilidade, segurança, integridade e exatidão das informações levantadas; redução dos custos em todos os setores envolvidos; aperfeiçoamento da administração geral da empresa, do *marketing*, do planejamento; e controle da produção, das demonstrações financeiras, das previsões orçamentárias, das análises de investimentos e de custos (BERALDI; SILVA FILHO, 2000).

3 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se por uma pesquisa, com o objetivo de conhecer e analisar, por meio de entrevista com os micro e pequenos empresários do Município de Anita Garibaldi, em Santa Catarina, os motivos pelos quais as MPEs têm investido em TI e os benefícios percebidos no desempenho organizacional.

Inicialmente, para alcançar o objetivo proposto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e uma de campo. Este estudo foi feito no primeiro semestre de 2015, sendo aplicados os questionários entre os dias 05 de janeiro e 12 de fevereiro, e envolveu uma etapa qualitativa de caráter descritivo.

A amostra da pesquisa foi composta pelas 44 MPEs dos segmentos de comércio, indústria e prestação de serviços, todas cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) do Município de Anita Garibaldi, em Santa Catarina. A amostra da pesquisa foi caracterizada pelas empresas cadastradas no CDL até dezembro de 2014, informação que se obteve por meio de contato eletrônico com os responsáveis.

A pesquisa foi realizada com os proprietários ou gerentes de cada empresa. Inicialmente, realizou-se um contato presencial, verificando-se a possibilidade de participação na pesquisa. Posteriormente, foi feita breve explanação a respeito dos objetivos da pesquisa e, então, realizada a aplicação do questionário, que é formado por 22 questões, das quais 21 são objetivas e uma tem caráter descritivo. As entrevistas tiveram duração média de 30 minutos, e 100% dos questionários aplicados foram respondidos.

4 RESULTADOS OBTIDOS

No Município de Anita Garibaldi, as MPEs representam um importante segmento para a economia. Segundo o Sebrae (2013), a maior concentração de empresas está no setor de prestação de serviços, que representa 36,76% do total, com destaque para as atividades econômicas de transporte, construção civil e alimentício, respectivamente.

No presente trabalho, identificou-se que as 44 MPEs entrevistadas compreendem diferentes ramos de atividades e estão todas localizadas na área urbana do Município. Elas possuem um tempo médio de atuação no mercado de 16,21 anos. Um bom número quando comparadas às MPEs brasileiras. De acordo com o Instituto Brasileiro de Planejamento Tributário (2012), a idade média das empresas brasileiras é de 8,7 anos. Dos negócios que possuem entre um e cinco anos de vida, 41,86% deles desaparece, e até os 14 anos mais de 75% das empresas encerram suas atividades. Isso comprova a maturidade e consolidação das empresas pesquisadas no Município de Anita Garibaldi.

Tabela 1 – Indicadores de informatização das MPEs entrevistadas

Característica	n.	%
Microcomputadores		
Possuem microcomputadores em suas empresas	38	90
Não possuem microcomputadores em suas empresas	4	10
Internet		
Conectados	38	100
Acesso à internet		
Banda Larga	34	89
Via Rádio	3	8
Outros	1	3
Investimento anual de TI em R\$		
Até R\$ 1.000,00	10	34
Até R\$ 3.000,00	12	41
Até R\$ 10.000,00	6	21
Acima de R\$ 30.000,00	1	3

Fonte: os autores.

Constatou-se por meio da pesquisa, conforme demonstra a Tabela 1, que 90% das empresas utilizam computadores para auxiliar nos processos do negócio. Destas, todas estão conectadas à internet. Em comparação com os dados das MPEs brasileiras, 99% possuem computadores, e 92% destas possuem acesso à internet (CANALTECH, 2011). O restante das empresas entrevistadas, 10%, corresponde às empresas que trabalham sem o uso do computador, as quais têm como característica o pequeno porte. São elas: oficinas mecânicas, lojas de confecções e estofarias. Essas MPEs têm em comum o fato serem empresas familiares e de cultura tradicional na maneira de administrarem seus negócios. Quando questionadas sobre o motivo de não utilizarem a TI, todas justificaram que, atualmente, não veem a necessidade de computadores nem de conexão à internet em seus empreendimentos. Apesar disso, todas pretendem investir em TI no futuro.

Na Tabela 1 pode ser observado que 89% das MPEs utilizam a banda larga como meio de conexão à internet. Na totalidade do mercado no Brasil, segundo dados de 2014 do Instituto Nacional de Estatística, os serviços de internet banda larga estavam presentes em 66% das empresas. Parte desse forte avanço da banda larga pode ser atribuída à necessidade de conexões mais velozes e que envolvam grande volume de tráfego de dados, geralmente sons, imagens, *download* de arquivos, serviços *on-line*, etc.

Quanto aos investimentos em TI, 75% das empresas afirmam não investir mais do que R\$ 3.000,00 ao ano. É possível identificar que as empresas que investem de R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00 em TI são as que possuem de um a três computadores em seus empreendimentos e têm uma média de 2,26 funcionários para cada computador. No Brasil, em 2012, de acordo com a Associação Brasileira dos Distribuidores de Tecnologia da Informação, as MPEs foram responsáveis por 39% no investimento em TI no setor corporativo. As grandes empresas são as que mais investem em TI (48%), e as de pequeno porte são as que menos investem (13%). Logo, considerando que as MPEs de Anita Garibaldi são empresas de pequeno porte, justifica-se esse baixo investimento.

Tabela 2 – Aspectos complementares de informatização

Característica	n.	%
Treinamento TI		
Tem disposição em oferecer treinamento em TI	22	63
Não tem disposição em oferecer treinamento em TI	13	37
Setor TI		
Terceirizado	28	80
Próprio	7	20
Hardware e Software		
São suficientes para alcançar a produtividade	31	89
Não são suficientes para alcançar a produtividade	4	11

Fonte: os autores.

Quanto aos recursos de *Hardware* e *Software*, 89% dos micro e pequenos empresários afirmaram que os recursos atualmente disponíveis nas empresas são suficientes para alcançar a produtividade desejada. Já 11% afirmaram que não investiram em TI em razão da existência de uma baixa concorrência, e/ou poucos concorrentes fazendo uso das tecnologias. Além disso, justificaram também a falta de capital para investimentos em TI e o custo/benefício que este pode proporcionar.

No presente estudo ainda buscou-se identificar se, além dos recursos de TI disponíveis na empresa, treinamentos são oferecidos para os colaboradores. Como pode ser observado na Tabela 2, há uma forte resistência à oferta de treinamento em relação ao uso de TI para os colaboradores. 37% dos empresários não têm disposição de qualificar seus colaboradores para uso da TI nos próximos 12 meses. As organizações que não trabalham com nenhum tipo de *software* específico para sua empresa são as que não pretendem investir em TI nos próximos 12 meses. O que interfere, também, nesse baixo índice de treinamento para os colaboradores é o fato de que 80% das empresas terceirizam o serviço de TI.

Tabela 3 – Aspectos organizacionais identificados

Característica	n.	%
Correio eletrônico		
Disponibiliza correio eletrônico	23	66
Não disponibiliza correio eletrônico	12	34
Nota Fiscal Eletrônica		
Disponibiliza NF-e	25	66
Não disponibiliza NF-e	13	34
Cartão de crédito/débito		
Aceita	29	76
Não aceita	9	24
Publicidade e propaganda		
Utiliza meios de publicidade e propaganda	21	58
Não utiliza meios de publicidade e propaganda	15	42

Fonte: os autores.

No que se refere à utilização de *e-mails* corporativos por parte dos colaboradores, foi possível identificar que 66% das empresas disponibilizam esse tipo de acesso. De acordo com um levantamento do Núcleo de Informações e Coordenação do Ponto BR (CETIC.BR), realizado em 2014, das empresas que utilizam computadores, 56% disponibilizam acesso de *e-mail* corporativo para seus funcionários. O *e-mail* corporativo é uma ótima ferramenta para transmissão de mensagens e caracteriza-se pela agilidade, baixo custo e economia de papel.

Pode ser observado na Tabela 3, que 66% das empresas já disponibilizam a Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) com as informações fiscais de cada operação comercial. Esse índice é considerado bom, quando comparado ao Estado de Santa Catarina. De acordo com a Assessoria de Comunicação Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina, até

outubro de 2015, apenas 53% das MPEs faziam uso de NF-e. Por meio deste trabalho é possível perceber que as empresas que já emitem NF-e são que já estão há mais tempo no mercado, com tempo entre 21 e 30 anos de atuação. As empresas de pequeno porte, que realizam baixo volume de vendas, correspondem ao número de MPEs que ainda não emitem NF-e.

A forma de recebimento das vendas via cartão de crédito/débito pelas empresas pesquisadas foi considerada ótima, com margem de 76%. Em comparação com as empresas no Brasil, mais de 57% das MPEs ainda não aceitam o cartão de crédito/débito como forma de pagamento (SEBRAE, 2013). As demais empresas entrevistadas, 24%, responderam que ainda não aceitam o cartão de crédito/débito como forma de pagamento, as quais apresentaram duas principais justificativas para a não utilização dessa modalidade de pagamento. Primeiro, boa parte do público-alvo que frequenta seus empreendimentos não faz uso dessa de cartões como meio de pagamento, segundo, o alto valor da tarifa cobrada pelas operadoras de cartão.

No presente estudo também buscou-se analisar o *marketing* digital utilizado pelas empresas de Anita Garibaldi. Das empresas entrevistadas, 58% afirmaram que utilizam algum meio eletrônico para divulgações de produtos e serviços, como *e-mails*, redes sociais ou páginas na internet. Esse número é considerado baixo quando comparado com a média das empresas do Brasil, que chega aos 87% (SIQUEIRA, 2013). Identificou-se que o percentual de 58%, corresponde a lojas de confecções, joalherias e óticas, que publicam seus produtos e divulgam suas promoções em páginas na internet. As empresas que não utilizam nenhum meio eletrônico são as empresas voltadas principalmente para a prestação de serviços, que correspondem a 42% do total.

Tabela 4 – Aspectos estratégicos

Característica	n.	%
Planejamento estratégico		
TIs estão de acordo com o PE	26	79
TIs não estão de acordo com o PE	7	21
Motivos para o não investimento em TI		
Desconhecimento da TI	4	25
Público-alvo	6	38
Falta de pessoas capacitadas	2	13
Falta de capital	2	13
Sociocultural	2	13

Fonte: os autores.

Ao questioná-los se as TIs existentes em seus empreendimentos estão de acordo com o planejamento estratégico da empresa, 79% dos empresários afirmaram que sim. Os 21% restantes, não sabem se está de acordo ou não, por não possuírem um planejamento estratégico. A taxa de crescimento das pequenas empresas que possuem planejamento estratégico é, em média, 50% superior à das empresas que não realizam nenhum tipo de planejamento (TIFFANY; PETERSON, 1998). Um caminho para essas empresas que ainda não possuem um planejamento estratégico seria potencializar parcerias a partir do apoio de órgãos governamentais como o Sebrae. Este disponibiliza para as MPEs programas que auxiliam na elaboração de planos de negócios, planos de *marketing* e planejamento estratégico.

Conforme a Tabela 4, o principal motivo apontado pelos entrevistados em não utilizarem a TI é o público-alvo, com 38%. Esse público-alvo, apontado pelos entrevistados é característico por possuir baixo poder aquisitivo, além de grande parte dele estar situada na zona rural (47% da população total do Município) e possuem maior resistência à utilização das novas tecnologias. E o que mais chamou atenção, com 25%, foram os entrevistados que afirmaram que desconhecem a TI.

Na única pergunta descritiva da pesquisa, os micro e pequenos empresários foram questionados sobre os benefícios que eles percebem com o uso da TI. Todos os entrevistados evidenciaram benefícios voltados apenas para o âmbito operacional da empresa, ou seja, às tarefas de rotina, como: eficiência e agilidade no atendimento aos clientes, controle de estoque, pedido de produtos, emissão de documentos e controle de caixa. Ficou evidente que a adoção de

TI não é feita para apoiar a direção estratégica da empresa, o que pode influenciar a perspectiva dos micro e pequenos empresários quanto ao impacto da TI nos resultados da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa buscou-se identificar os principais motivos que têm levado os micro e pequenos empresários do Município de Anita Garibaldi, em Santa Catarina, a adotarem ou não a TI nas suas empresas. Uma pesquisa de campo foi realizada com as MPEs cadastradas na Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) com o propósito de medir o grau de utilização e quanto a TI auxilia no nível operacional e estratégico do negócio.

Por meio da análise dos dados obtidos, constatou-se que os principais motivos que têm levado as MPEs a adotarem a TI estão relacionados a fatores internos, como melhor acesso às informações, eficiência e agilidade, controle de estoque, desenvolvimento de novos produtos e serviços, relacionamento com o cliente, e o fato de promover uma vantagem competitiva e, conseqüentemente, maior lucratividade. Já o motivo que têm levado as MPEs a não adotarem a TI está relacionado ao desconhecimento dos reais benefícios que a TI pode proporcionar ao negócio e do baixo investimento necessário para a instalação das TIs.

Dessa forma, fica visível que ainda há um longo caminho a ser percorrido em busca de um desenvolvimento de TI e um melhor uso das TIs existentes nas organizações, para que, assim, realmente a Tecnologia da Informação possa dar sustentação às atividades da empresa, auxiliando no planejamento, organização e desenvolvimento de suas atividades, não apenas em nível operacional, mas, principalmente, em nível estratégico.

Information technology in micro and small Enterprises of Anita Garibaldi

Abstract

With this present study the aim was to analyze the profile of Micro and Small Enterprises (MSEs) in the city of Anita Garibaldi, Santa Catarina, concerning the use of Information Technology (IT). Given the economic importance of MSEs in the Municipality, the research it was analyzed the perception of its managers about the use of IT in the business routine, whether in companies providing service or trade. A field survey was conducted with the MSEs registered in the Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) of the City, aiming to measure the degree of utilization and how IT supports the operational and strategic levels of business. Results demonstrated that MSEs have a good information technology index. However, in the study it was found that in general there is little investment in IT in the City. It is directly related to the lack of knowledge about the real benefits that IT can bring to the business, a fact that complicates the alignment between IT and business strategies.

Keywords: Information Technology. Micro and Small Enterprises. Strategy. Competitiveness.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, Alberto Luis; MOURA, Rosa Maria de. **Tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 2004.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BAZZOTTI, Cristiane; GARCIA, Elias. **A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões**. 2008.
- BERALDI, Lairce Castanheira; SILVA FILHO, Edmundo Escrivão. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 46-50, jan./abr. 2000.
- BRUQUE, Sebastián; MOYANO, José. Organizational determinants of information technology adoption and implementation in SMEs: the case of family and cooperative firms. **Technovation**, v. 27, n. 5, p. 241-253, 2007.
- CANALTECH. **Acesso remoto dos colaboradores ao sistema corporativo**. São Bernardo do campo, ago. 2015. Disponível em: <<http://canaltech.com.br/noticia/negocios/pesquisa-aponta-que-74-das-empresas-permitem-o-acesso-remoto-dos-funcionarios-46621/>>. Acesso em set. 2015.

CLICKWEB. **Empresas brasileiras estão informatizadas e com acesso à web.** Disponível em: <<http://www.clickweb.com.br/noticias.asp?cod=4946&pagina=8>>. Acesso em: 10 out. 2015.

CETIC.br. **Resultados da TIC empresas 2011.** Disponível em: <<http://cetic.br/noticia/cgi-br-divulga-resultados-da-tic-empresas-2011/>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GATES, Bill. **A empresa na velocidade do pensamento:** com um sistema nervoso digital. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

EMPRESAS brasileiras têm existência média de 8,7 anos. **Terra**, out. 2012. Disponível em: <<http://economia.terra.com.br/empresas-brasileiras-tem-existencia-media-de-87-anos-diz-pesquisa,96c85a5e56b41410VgnCLD200000bbcc-eb0aRCRD.html>>. Acesso em: 10 set. 2015.

KOPPSCHITZ, Isabel. Pequenas empresas representam 39% dos investimentos em TI. **O globo**, abr. 2012. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/pequenas-empresas-representam-39-dos-investimentos-em-ti-4495338>>. Acesso em: 15 set. 2015.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais.** 7. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

LUNARDI, Guilherme Lerch; DOLCI, Pietro Cunha; MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud. Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 45, p. 5-17, 2010.

OLIVEIRA, Cesar Reis de; SANTOS, Ernani Marques; GONZALEZ JÚNIOR, Ivo Pedro. Uma proposta para análise da adoção de tecnologias da informação em micro e pequenas empresas a partir da adaptação do modelo TOE (Technology, Organization and Environment). **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 4, n. 2, p. 257-272, 2013.

SIQUEIRA, André. Por que as empresas estão investindo mais em marketing digital. **Resultados Digitais**, maio 2013 Disponível em: <<http://resultadosdigitais.com.br/blog/infografico-por-que-as-empresas-b2b-estao-investindo-mais-em-marketing-digital/>>. Acesso em: 15 set. 2015.

SEBRAE. **Critérios e conceitos para classificação de empresas.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/uf/goias/indicadores-das-mpe/classificacao-empresarial>>. Acesso em: 05 ago. 2015.

SEBRAE. **Mais da metade dos pequenos negócios brasileiros não aceitam cartões de crédito.** Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/revista/common/0,,emi330441-17180,00-mais+de+das+micro+e+pequenas+empresas+a+ainda+nao+aceitam+cartao+de+credito.html>>. Acesso em: 16 set. 2015.

SEBRAE. **Micro e Pequenas Empresas geram 27% do PIB do Brasil, 2011.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/Micro-e-pequenas-empresas-geram-27%25-do-PIB-do-Brasil>>. Acesso em: 19 de jun. 2015.

SEBRAE. **Santa Catarina em Números.** Anita Garibaldi, 2013. Disponível em: <https://atendimento.sebrae-sc.com.br/projetos/portal_sebrae-sc/uploads/pdfs-municipios/relatorio-municipal-anita-garibaldi.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2015.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de informações organizacionais.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

TIFFANY, Paul; PETERSON, Steven D. **Planejamento Estratégico:** o melhor roteiro para um planejamento estratégico eficaz. Rio de Janeiro: Campus, 1998.