



USO DE SOFTWARE NAS EMPRESAS DO RAMO DE INFORMÁTICA ATENDIDAS PELO PROGRAMA ALI

Bruno Henrique Pereira Gonçalves

Mestre em Engenharia Elétrica e de Computação (UFG); graduado em Engenharia de Computação (UFG); e agente bolsista do CNPq no Programa Agentes Locais de Inovação (SEBRAE-CNPq), Anápolis, Goiás. brunohpg.ali@gmail.com

Aline Fagner de Carvalho e Costa

Doutoranda em educação (FE/UFG), cientista social, mestre em educação.
alinefagner@hotmail.com

PROGRAMA ALI – Agentes Locais de Inovação
SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

RESUMO: Buscou-se nesta pesquisa identificar, através da metodologia do Programa Agentes Locais de Inovação (Programa ALI), como o software de gestão é utilizado por empresas dos setores de comércio e serviços do ramo de informática que revendem equipamentos e acessórios de informática e prestam assistência técnica a esses produtos. Todas as empresas estão há mais de sete anos no mercado e situadas em Anápolis-GO. O Programa ALI trata-se de uma parceria do SEBRAE com o CNPq que tem por objetivo o desenvolvimento da cultura de inovação nas Micro e Pequenas Empresas (MPE). A coleta de dados segue a metodologia do Programa ALI, e é feita através de questionários respondidos por empresários ou representantes das empresas participantes, em reuniões agendadas. Nesse estudo foi avaliado o item *Software de Gestão* da dimensão Processos do Diagnóstico Radar da Inovação, que é parte da metodologia do Programa ALI, e perguntas adicionais.

PALAVRAS CHAVE: Programa Agentes Locais de Inovação. ALI. Diagnóstico Radar da Inovação. Software de gestão.

1 INTRODUÇÃO

A informatização das Micro e Pequenas Empresas (MPes) vem crescendo nos últimos anos devido a redução dos custos de investimentos em Tecnologia da Informação (TI) e às exigências legais, como obrigatoriedade de emissão de documento fiscal por meios informatizados.

Segundo SEBRAE (2009), a TI contribui a diversos fatores imprescindíveis às empresas que buscam maior participação e consolidação no mercado global, como aumento de produtividade, facilidade de relacionamento com clientes e fornecedores, redução de custos, prospecção de novos mercados, entre outros.

A adoção de software por empresas, tanto para gestão administrativa quanto para gestão produtiva, pode representar uma ação inovadora na realidade das MPes (SEBRAE/PR,

2010). Mudanças significativas em equipamentos e/ou softwares também representam ações inovadoras (OCDE, 2005).

Este estudo buscou identificar, através da metodologia do Programa ALI, como o software para gestão é utilizado por empresas dos setores de comércio e serviços do ramo de informática de Anápolis - Goiás, que revendem equipamentos e acessórios de informática e prestam assistência técnica.

Os objetivos do estudo foram: identificar se as empresas do ramo de informática adotam algum software de gestão administrativa e/ou para emissão de documento fiscal e identificar os benefícios do uso de software para a melhoria dos resultados da empresa.

2. METODOLOGIA

O Programa Agentes Locais de Inovação é uma iniciativa do SEBRAE com a finalidade de aumentar a competitividade das Micro e Pequenas Empresas – MPEs (OLIVEIRA e NUNES, 2013). Trata-se de uma parceria do SEBRAE com o CNPq que, através de uma metodologia, diagnósticos são realizados nas MPEs e um plano de ação é elaborado com foco em inovação visando a melhoria dos resultados da empresa.

No contexto do Programa ALI, a mensuração do grau de inovação de empresas, incluindo a utilização ou não de softwares pelas organizações, é realizada por meio do Diagnóstico Radar da Inovação, que é parte da metodologia do programa. Esse programa foi criado pelo SEBRAE em parceria com o CNPq e tem por objetivo desenvolver a cultura de inovação nas MPEs. A metodologia inclui, além do Diagnóstico Radar da Inovação, a realização de diagnóstico da gestão da empresa, nomeado Diagnóstico Empresarial. Entre outras etapas do Programa ALI, estão: sensibilização, adesão, apresentação da Devolutiva Radar da Inovação, elaboração da Matriz SWOT, elaboração do Plano de Ação e acompanhamento.

O Diagnóstico Radar da Inovação é composto por 13 dimensões: Oferta, Plataforma, Marca, Clientes, Soluções, Relacionamento, Agregação de valor, Processos, Organização, Presença, Rede e Ambiência Inovadora, e foi desenvolvido por Sawhney; Wolcott; e Arroniz (2006), com 12 dimensões, e aprimorado por Bachmann (2008), com a inserção da dimensão Ambiência Inovadora. Os dados foram levantados das empresas do setor de comércio e serviços de produtos de informática participantes do Programa ALI na cidade de Anápolis-GO em 2014, a partir da aplicação do questionário Radar da Inovação, item *Softwares de*

gestão da dimensão Processos, evidenciado através da pergunta adicional: A empresa adota algum software para gestão administrativa ou para emissão de documento fiscal? Quais são as principais funções utilizadas? Quais são os benefícios da utilização do software?

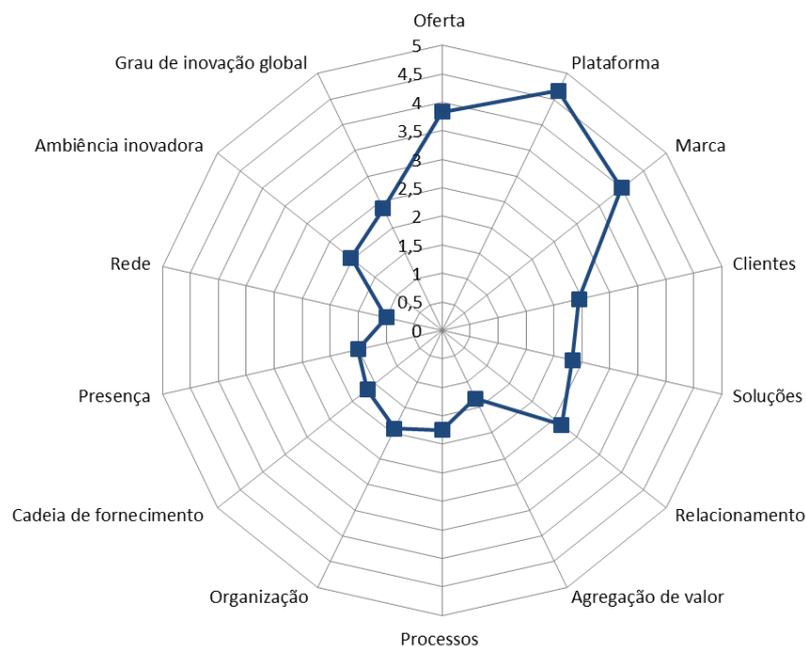
Os dados foram coletados de seis empresas que estão no mercado há mais de sete anos e revendem equipamentos e acessórios de informática e prestam assistência técnica, identificadas nesse trabalho como: empresa A, empresa B, empresa C e empresa D, empresa E e empresa F.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa foram obtidos de seis empresas dos setores de comércio e serviços do ramo de informática. Todas as empresas comercializam produtos e prestam serviço de assistência técnica a equipamentos de informática.

O Radar da Inovação foi aplicado a todas as empresas estudadas. Para contextualizar os resultados dos objetivos pesquisados, a Figura 1 apresenta as médias dos conceitos encontrados em cada dimensão e a média do grau de inovação global do Radar da Inovação das seis empresas estudadas.

Figura 1 - Média dos conceitos em cada dimensão do Radar da Inovação e média do grau de inovação global



Fonte: dados da pesquisa.

A Tabela 2 apresenta a quantidade de softwares utilizados pelas empresas estudadas. Em três casos, a empresa, além de utilizar um software para emissão de cupom fiscal com ou não utilização de outras funções, também utilizam um software para emissão de nota fiscal eletrônica. Três empresas utilizam mais de um software para gestão.

Tabela 1 - Quantidade de softwares adotados

Quantidade de softwares adotados	Empresa					
	A	B	C	D	E	F
Software para gestão administrativa sem funcionalidade de emissão de cupom fiscal	0	1	0	0	1	1
Software para gestão administrativa com funcionalidade de emissão de cupom fiscal	1	1	0	1	0	0
Software para gestão administrativa com funcionalidade de emissão de cupom e nota fiscal eletrônica	0	0	1	0	0	0
Software para emissão de nota fiscal eletrônica	1	1	0	1	1	1
Software de gestão administrativa em implantação	0	0	0	1	1	0
Total de softwares adotados	2	3	1	3	3	2

Fonte: dados da pesquisa.

Muitas empresas participantes do programa em Anápolis-GO possuem equipamentos de informática e adotam algum software para controle ou emissão de documento fiscal. Observa-se que em várias empresas o software adotado conta com sistemas de gerenciamento de estoque e funções adicionais. Porém, esses e outros recursos muitas vezes não são utilizados ou são subutilizados, e as empresas utilizam o software apenas para emissão de documento fiscal.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apontaram que todas as empresas estudadas utilizam um ou mais aplicativos para gestão do negócio e reconhecem os benefícios com essas ferramentas. Apontaram ainda que a maioria das empresas utiliza mais de um software para gestão e emissão de documento fiscal, o que torna discutível as facilidades proporcionadas por essas

ferramentas. Foi ainda discutida a utilização de software livre pelas MPEs e a regulamentação da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e), que terá impacto na forma de emissão de nota fiscal utilizando software.

REFERÊNCIAS

BACHMANN & ASSOCIADOS. **Metodologia para Estimar o Grau de Inovação nas MPE**. Curitiba/PR, abril, 2008.

CRAGG, P. e KING, M. **Small-firm computing: motivators and inhibitors**. MIS Quarterly, Minneapolis, USA, v.17, n.1, p.47-60, Mar. 1993.

FREE SOFTWARE FOUNDATION. **O que é o software livre?** Disponível em: <https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.pt-br.html>. Acessado em 04/12/2014. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed, São Paulo: Editora Atlas, 2008.

LUNARDI, Guilherme Lerch; DOLCI, Pietro Cunha; e 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, n.1, p.05-17, 2010.

MORAES, G.; TERENCE, A.; e ESCRIVÃO FILHO, E. A tecnologia de informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, São Paulo, v.1, n.1, p.28-44, 2004.

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO. **Manual de Oslo: Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica**. Tradução Financiadora de Estudos e Projetos. Brasília: FINEP, tradução português, 2005.

OLIVEIRA, Aline Dória e NUNES, Maria Augusta Silveira Netto. Inovação em Processo: Uso de Software nas Empresas de Confecção do Projeto ALI – SEBRAE/SE. Publicado no **Caderno de Inovação em Pequenos Negócios: Comércio de Serviços**, v. 1, nº 1, p. 197-207, 2013.

OLIVEIRA, R. C. R.; SANTOS, E. M.; e GONZALEZ JÚNIOR, I. P.. 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.

SACILOTTI, Adaní Cusin. **A Importância da Tecnologia da Informação nas Micro e Pequenas Empresas: Um Estudo Exploratório Nn Região De Jundiaí**. Dissertação de Mestrado. Faculdade Campo Limpo Paulista – FACCAMP, Campo Limpo Paulista - SP, 2011.

SAWHNEY, M; WOLCOTT, R; e ARRONIZ, I. **The 12 Different Ways for Companies to Innovate**. MIT Sloan Management Review p. 75-81, 2006.