

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	REVISÃO TEÓRICA.....	18
2.1	Micro-empresas e Pequenas Empresas.....	18
2.1.1	<i>A importância das MPES para a economia brasileira.....</i>	19
2.1.2	<i>Caracterização das MPES brasileiras.....</i>	20
2.2	O papel dos órgãos representativos das MPES.....	23
2.2.1	<i>O Papel do SEBRAE.....</i>	23
2.2.2	<i>O Papel dos Arranjos Produtivos Locais (APLS).....</i>	24
2.2.3	<i>O Papel do IAPMEI.....</i>	25
2.3	A evolução tecnológica e suas implicações no cenário mundial..	27
2.3.1	<i>A Tecnologia da Informação e Comunicação.....</i>	27
2.3.2	<i>Os Sistemas de Informação.....</i>	29
2.3.3	<i>O advento da Internet.....</i>	31
2.3.4	<i>Sistemas centralizados, distribuídos e mistos.....</i>	32
2.4	O cenário atual da inclusão digital no Brasil.....	34
2.4.1	<i>Inclusão digital nos Municípios.....</i>	34
2.4.2	<i>Inovação nas MPES brasileiras.....</i>	35
2.4.3	<i>Soluções de Gestão Empresarial para MPES.....</i>	38
2.4.4	<i>Incentivos à inovação para MPES.....</i>	40
3	MATERIAIS E MÉTODOS.....	43
3.1	Desenho da pesquisa.....	43
3.2	Amostragem.....	44
3.3	Coleta e análise dos dados.....	45
4	RESULTADOS: PROJETOS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL.....	46
4.1	Projeto Telecentros de Informação e Negócios.....	60
4.2	PROIMPE.....	61
4.3	Programa de Inclusão Digital de Empresas do DF e Entorno....	63
5	PROJETO MODELO DE INCLUSÃO DIGITAL.....	64
5.1	Análise dos Dados do questionário aplicado às Empresas.....	64
5.2	Recomendações de Projetos para Inclusão Digital.....	71

5.2.1	<i>Sensibilização das MPES para Inovação Tecnológica.....</i>	73
5.2.2	<i>Identificação do grau de maturidade das MPES.....</i>	74
5.2.3	<i>Capacitação das MPES para uso de TIC.....</i>	74
5.2.4	<i>Identificação para Implantação de Solução de Gestão Empresarial</i>	75
5.2.5	<i>Acesso a Linhas de Crédito e outras alternativas para inovação.....</i>	76
5.3	Modelo de Gerenciamento de Projetos.....	77
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
8	ANEXOS.....	88

LISTA DE FIGURAS

1	Evolução da tecnologia da informação e comunicação nas organizações....	28
2	Sistema da Informação, a organização e o ambiente.....	30
3	Sistemas Centralizados.....	33
4	Sistemas Distribuídos.....	33
5	Mapa de Telecentros no Brasil.....	35
6	Comparação de inovação entre empresas.....	36
7	Frequência, em porcentagem, das respostas dos sujeitos sobre a classificação da empresa conforme a quantidade de funcionários.....	64
8	Frequência, em porcentagem, de respostas dos sujeitos sobre o tempo de existência da empresa.....	64
9	Frequência, em porcentagem, de respostas dos sujeitos sobre a localização da empresa, por Estado.....	65
10	Frequência, em porcentagem, das respostas dos sujeitos, classificando o segmento de atuação da empresa.....	66
11	Classificação da Empresa com relação ao faturamento.....	66
12	Acesso aos Órgãos representantes das MPES.....	67
13	Envolvimento dos Colaboradores na Inclusão Digital.....	67
14	Uso de Planilhas Eletrônicas nas Empresas.....	68
15	Tipo de Inclusão Digital implantado na empresa.....	68
16	Processo de Capacitação nas empresas.....	69
17	Utilização de recursos de informática.....	69
18	Capacitação em Telecentros.....	70
19	Conhecimento de Linhas de Crédito para inovação.....	70
20	Prioridades para utilização de Linhas de Crédito em inovação.....	71
21	Recomendações para projetos de inclusão digital.....	72

LISTA DE TABELAS

1	Critérios para definição de Microempresas e Pequenas Empresas.....	18
2	Quantidade de Telecentros e MPES por Unidade Federativa brasileira.....	46

LISTA DE ABREVIACOES

APLs: Arranjos Produtivos Locais

ATN: Associação Telecentro de Informação e Negcios.

BNDES: Banco Nacional de Desenvolvimento Econmico e Social.

CNPq: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.

GDF: Governo do Distrito Federal.

IAPMEI: Instituto de Apoio s Pequenas e Mdias Empresas e  Inovação.

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

IBICT: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.

MGES: Mdias e Grandes Empresas.

MPES: Micro-empresas e Pequenas Empresas.

ONID: Observatório Nacional de Inclusão Digital.

PIB: Produto Interno Bruto.

PROIMPE: Programa de Inclusão Digital das MPES.

RAIS: Relação Anual de Informações Sociais.

SEBRAE: Serviço de Apoio  Micro e Pequena Empresa.

SEBRAE-SP: Serviço de Apoio  Micro e Pequena Empresa do Estado de São Paulo.

SIG: Sistema de Informações Gerenciais.

TIC: Tecnologias de Informação e Comunicação.

GLOSSÁRIO

Banda Larga: redes de telefonia para transmitir dados em alta velocidade.

Densidade Demográfica: em Geografia, é a medida expressa pela relação entre a população e a superfície do território (número de habitantes por quilometro quadrado).

Feedback: em informática, é o procedimento que consiste no provimento de informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta, eventualidade ou ação executada por esta, objetivando orientar, reorientar e/ou estimular uma ou mais ações de melhoria, sobre as ações futuras ou executadas anteriormente.

Gestão do conhecimento: do inglês *Knowledge Management*, refere-se à criação, identificação, integração, recuperação, compartilhamento e utilização do conhecimento dentro da empresa.

Globalização: é o processo de aprofundamento da integração econômica, social, cultural e política entre as nações.

Inclusão Digital: é a democratização do acesso às Tecnologias da Informação, de forma a permitir a inserção de todos na sociedade da informação.

Infoinclusão: o mesmo que inclusão digital.

Internet: é um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados.

Modelo de negócios: descreve como a empresa produz, entrega e vende um produto ou serviço a fim de obter o lucro

ONID: Observatório Nacional de Inclusão Digital, é uma iniciativa do Governo Federal em conjunto com a sociedade civil organizada que atua na coleta, sistematização e disponibilização de informações para o acompanhamento e avaliação das ações de inclusão digital no Brasil.

PIB: Produto Interno Bruto, que representa a soma (em valores monetários) de todos os bens e serviços finais produzidos numa determinada região, durante um período determinado (mês, trimestre, ano).

RAIS: Relação Anual de Informações Sociais, criada pelo Decreto nº 76.900/75, é um registro administrativo de periodicidade anual, de caráter obrigatório e abrange todo o território nacional.

Sistemas de informação: conjunto de componentes inter-relacionados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações.

Telecentro: É um ambiente voltado para a oferta de cursos e treinamentos presenciais e à distância, informações, serviços e oportunidades de negócios.

SUMÁRIO EXECUTIVO

As micro-empresas e pequenas empresas (MPES) representam 98% das empresas constituídas, 21% do PIB (Produto Interno Bruto) e geram cerca de 67% das vagas de emprego no Brasil, trabalhando em vários segmentos, entre comércio, serviços e indústria. As MPES apresentam alta taxa de criação e extinção, além de frequentemente funcionarem na informalidade. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) são um instrumento para a competitividade e lucratividade das organizações, entretanto ainda estão excluídas da realidade de muitas pessoas e empresas brasileiras. Diante disto, este trabalho apresenta uma análise sobre a inclusão digital das Micro-empresas e Pequenas Empresas (MPES) no Brasil, identificando a situação atual e as propostas existentes, realizadas por várias esferas do governo e iniciativa privada, que permitam às organizações o pleno acesso às TIC, utilizando-as em benefício da gestão empresarial. Também é feita a comparação das ações que são realizadas pelo governo brasileiro com as do governo português, com intuito de apontar alternativas para a inclusão digital das MPES brasileiras. Existem vários projetos brasileiros de infoinclusão, realizados através de políticas públicas, financiados pelo governo federal, estadual ou municipal e executados de forma independente, pelo próprio governo, iniciativa privada, organizações do terceiro setor ou entidades de classe. Entretanto não existe uma coerência de organização, conteúdo e gestão desses inúmeros projetos, o que pode levar a resultados pouco expressivos. Assim, este estudo apresenta um projeto modelo de infoinclusão para MPES, demonstrando as etapas necessárias para a adequada inclusão digital, baseado no estado de informatização e no conteúdo existente da organização. Como parte desse projeto modelo, foi realizada uma pesquisa do tipo *survey* com 41 empresas, verificando-se o nível de utilização de TIC e inovações, com intuito de se testar um instrumento diagnóstico de inclusão digital. Assim, através deste trabalho, espera-se contribuir para o processo de infoinclusão brasileiro.