

**INCLUSÃO DIGITAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS  
NO BRASIL: AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E  
RECOMENDAÇÕES**

Paulo Sérgio Araújo de Sousa

Tese submetida como requisito parcial  
para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas

Orientador:

Professor Mestre Rui Ferreira, ISCTE-IUL, Departamento de Finanças

Co-orientador:

Professor Doutor Henrique O'Neill, ISCTE-IUL, Escola de Tecnologia e Arquitectura,  
Departamento de Ciências e Tecnologias de Informação

Novembro 2010

INCLUSÃO DIGITAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL:  
AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E RECOMENDAÇÕES

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Gestão de Empresas

Orientador:

Professor Doutor Rui Ferreira

Co-orientador:

Professor Doutor Henrique O'Neill

**Mestrado em Gestão de Empresas**

**Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa**

**Instituto Universitário de Lisboa**

**ISCTE-IUL**

Lisboa – Portugal

**INCLUSÃO DIGITAL DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL:  
AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E RECOMENDAÇÕES**

**Paulo Sérgio Araújo de Sousa**

## RESUMO

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 propõe-se a mostrar as principais ações que são realizadas no Brasil para promover a inclusão digital das MPES, através de vários programas instituídos pelo governo federal, estadual, municipal, iniciativa privada, entidades do terceiro setor e universidades. 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. 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 estudo, espera-se contribuir para o processo de infoinclusão brasileiro.

**Palavras-chave:** Inclusão Digital, Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão Empresarial e Inovação Tecnológica, Micro e Pequena Empresa.

**JEL Classification System:** O32 – Management of Technological Innovation and Research and Development; D83 – Search, Learning, Information and Knowledge, Communication, Belief.

## **ABSTRACT**

The micro and small business (MSB) represent 98% of companies, 21% of GDP (Gross Domestic Product) and generate about 67% of job openings in Brazil, working in various segments of trade, industry and services. MSB have a high rate of births and deaths, and often work informally. Information and communication technologies (ICT) are a tool for competitiveness and profitability of organizations, but are still excluded from the reality of many people and companies in Brazil. Thus, this study aims to show the main actions that are performed in Brazil to promote digital inclusion of MSB through various programs established by federal, state, municipal, private and non-profit institutions and universities. It is also made to compare the actions that are performed by the Brazilian government with the Portuguese government, aiming to identify alternatives for the Brazilian digital inclusion of MSB. This study presents a model-project for info-inclusion for MSB, demonstrating the steps required for proper digital inclusion, based on the state of computerization and the organization's existing content. As part of this design model, it performed a survey research with 41 companies, verifying the level of ICT use and innovation, aiming to test a diagnostic tool for digital inclusion. So, this study hopes to contribute to the process of infoinclusion Brazil.

**Keywords:** Digital Inclusion, Information and Communication Technology, Business and Innovation, Micro and Small Business.

**JEL Classification System:** O32 – Management of Technological Innovation and Research and Development; D83 – Search, Learning, Information and Knowledge, Communication, Belief.

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço a **Deus**, por me permitir continuar a minha jornada.*

*Agradeço aos meus filhos **Luana, Caio, Giovanna e Arthur** ao neto **Nicolas** e a neta que já está a caminho, por estarem próximos neste momento importante da minha vida e à minha esposa **Simone** pela compreensão e dedicação, aos meus irmãos e meus amigos que me incentivaram e por acreditarem nos meus ideais.*

*Agradeço aos gestores dos governos que participaram diretamente desta pesquisa, através de entrevistas, informações e bibliografias: **Sra. Cristina Branquinho**, Chefe de Departamento da Diretoria de Promoção e Inovação do IAPMEI (Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação), **Sr. Edson Fermann**, Gerente da Unidade de Inovação e Acesso a Tecnologia do SEBRAE Nacional, **Sr. Silvio Roberto Sakata**, Subsecretario de Inclusão Digital do GDF (Governo do Distrito Federal) e **Sr. José Avando Souza Sales**, Diretor Geral da ATN (Associação Telecentro de Informação e Negócios) e outros que diretamente ou indiretamente participaram na elaboração deste projeto.*

*Agradeço finalmente aos meus orientadores **Rui Ferreira** e **Henrique O'Neill**, que não mediram esforços para que este trabalho fosse concluído com êxito.*