



COMO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PODEM SALVAR SUA EMPRESA?



SEBRAE

COMO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO PODEM SALVAR SUA EMPRESA?

© 2016. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

Informações e contatos

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Gestão Estratégica

SGAS 605 – Conjunto A – CEP: 70200-904 – Brasília/DF

Telefone: (61) 3348-7180

www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Robson Braga de Andrade

Diretor-Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Vinicius Lages

Unidade de Gestão Estratégica

Gerente

André Spínola

Gerente Adjunta

Ana Clevia Guerreiro Lima

Equipe Técnica

Polyana de Oliveira Costa

Unidade de Comunicação

Gerente

Fernando Bandeira

Gerente Adjunta

Joana Bona Pereira

Núcleo de Editoração

Lorena Pádua Ortale

Isabela Anatolio Barreto do Amaral

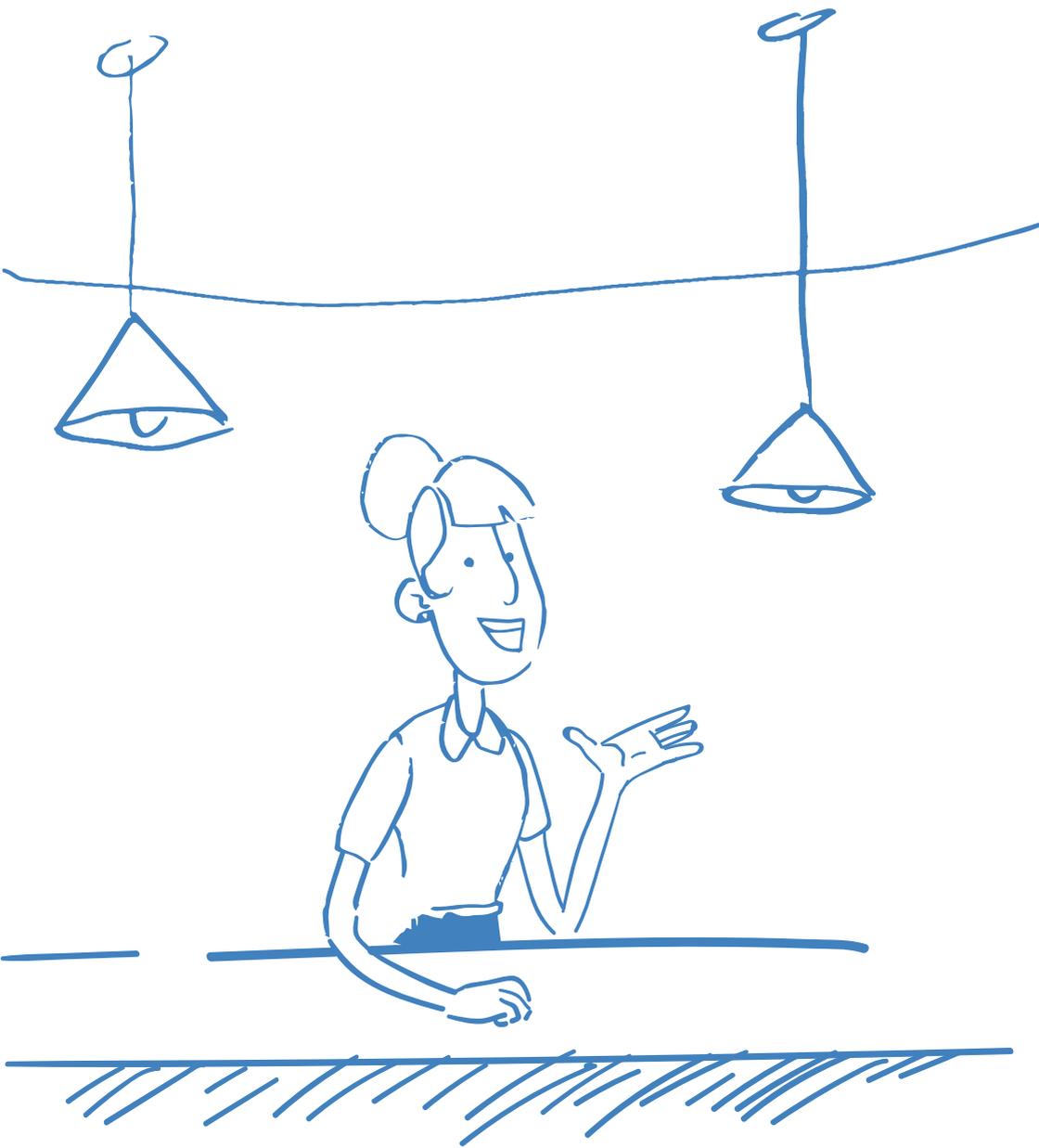
Revisão Ortográfica

Discovery – Formação Profissional Ltda.

– ME

Diagramação

IComunicação





A cada dia vemos a Tecnologia da Informação (TI) e as consequências do seu uso adentrando a nossa vida velocemente. A TI pode ser definida como as capacidades oferecidas a organizações por computadores, sistemas, aplicações e telecomunicações para entregar dados, informação e conhecimento a indivíduos e processos (ATTARAN, 2003 apud WOU ONN; SOROOSHIAN, 2013).¹

De acordo com o Banco Mundial, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) estão remodelando muitos aspectos das economias mundiais, dos governos e da sociedade. Nesse contexto, a tecnologia tem sido usada como meio para revolucionar modelos de negócio tradicionais, gerando novos modelos em diversos ramos, tais como o de hospedagem, o de transporte, o

1 WOU ONN, Choo; SOROOSHIAN, Shahryar. Mini literature analysis on information technology definition. **Journal of Information and Knowledge Management**, v. 3, n. 2,

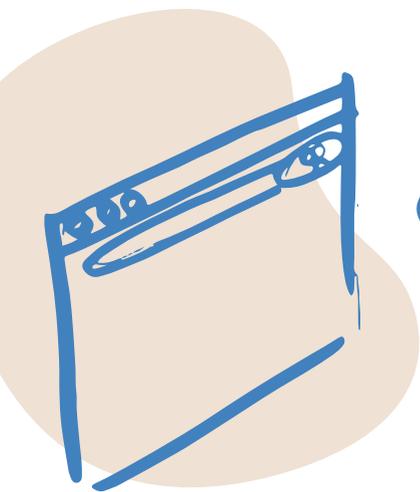
p. 139-140, 2013. Disponível em: <<http://www.iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/viewFile/4287/4355>>.

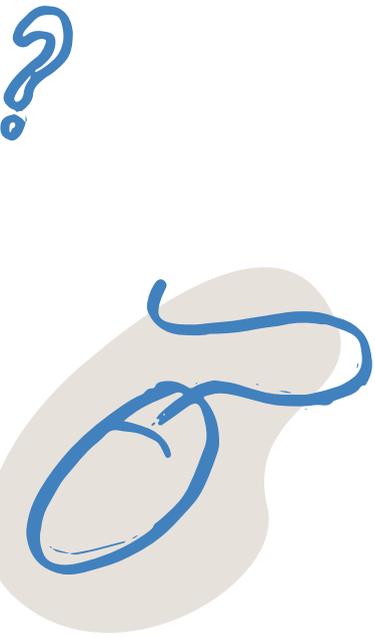
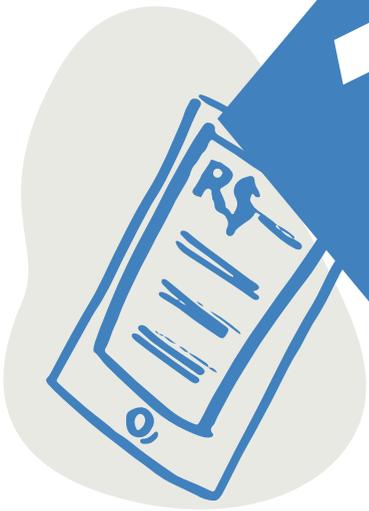


de saúde, o de esportes, o da música, o automotivo, o de serviços prestados por bancos etc.

Diante do cenário atual, que nos instiga a ter domínio de dados, a estarmos hiperconectados e presentes nas redes sociais, as empresas sentem-se pressionadas a se adaptar à era digital. No entanto, muitas delas enfrentam dificuldades para entender o que está envolvido ao se introduzir uma nova tecnologia em seu negócio.

Pensando nisso, o Sebrae formulou algumas perguntas e dicas para você se inteirar dos mecanismos disponíveis, de modo a transformar sua empresa com a ajuda desse tipo de tecnologia.





1

Você empresário conhece os benefícios que o uso de tecnologia e comunicação podem promover na sua empresa?

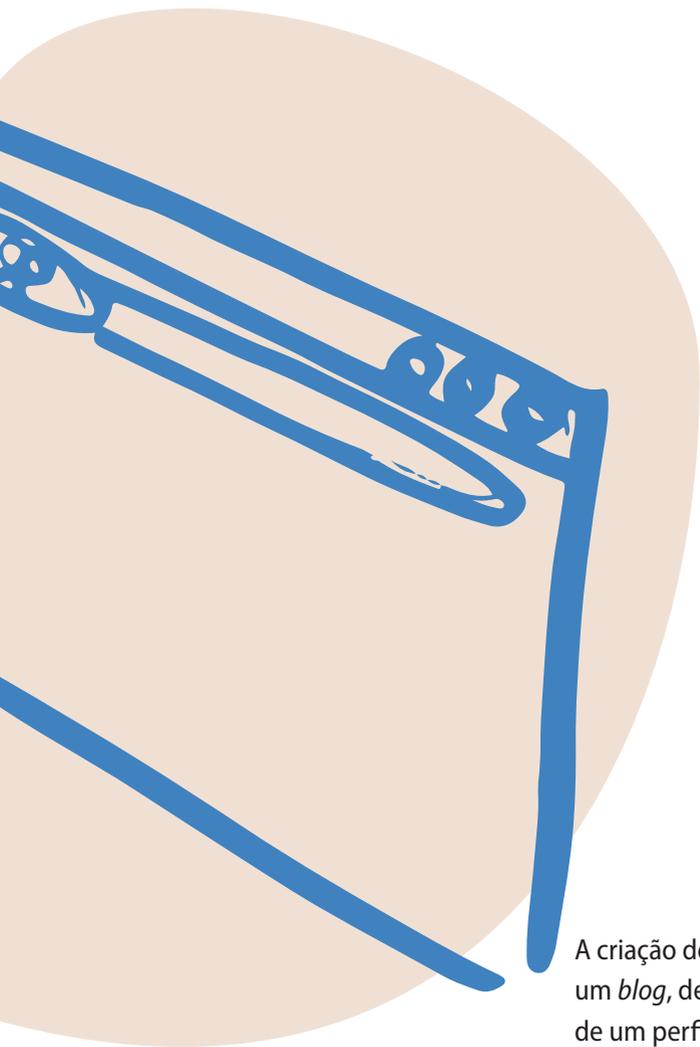
Os *softwares* de gestão empresarial que uma empresa de TI produz podem ser introduzidos em empresas de qualquer setor. Uma pesquisa do Sebrae sobre a utilização de TIC nas Micro e Pequenas Empresas brasileiras em uma amostra com 6.001 empresas, em 2015, revelou que 61% delas utilizam *software* para gerir o negócio de forma integrada. Apesar de três em cada cinco empresários utilizarem *software* para gerir seu negócio, ainda há muito potencial a ser explorado pelos empresários brasileiros. Da porta para dentro, estes *softwares* podem promover ganho de produtividade e eficiência, pois facilitam a obtenção de informações para realizar seus controles gerenciais e fornecem informações para tomada de decisões.

Existem, no mercado, diversos *softwares* de TI para auxiliar a sua empresa em gestão financeira, comercial, operacional e relacionamento com clientes. Além disso, é notável o acentuado aparecimento de aplicativos desenvolvidos por *startups* que também podem ajudar o empresário a desempenhar melhor a função de gerir o próprio negócio.

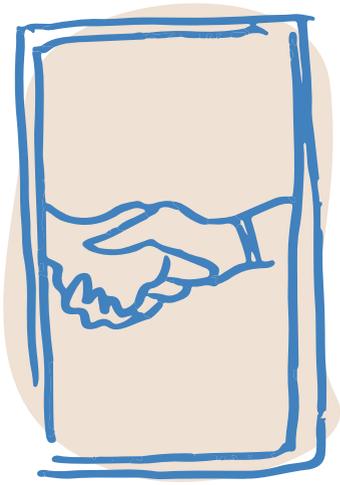
Em 2015, o Sebrae atendeu cerca de 2.500 empresas de TI e mais de 2.500 potenciais empresários do setor. Apenas para exemplificar, realizamos um cruzamento entre os produtos oferecidos pelas empresas atendidas e as empresas do segmento de serviços e identificamos que existe uma oferta relevante de soluções para os setores de Saúde, Alimentação Fora do Lar, Beleza e Estética, Turismo, Serviços Automotivos, Educação e *Pet Shop*. Além das soluções destinadas a empresas de serviços, existem também soluções adequadas para empresas dos segmentos da indústria, do comércio e do agronegócio.

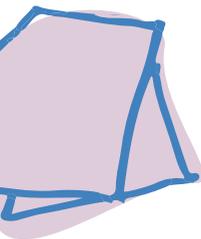
Além de se preocupar com a gestão interna da empresa, o Sebrae também se preocupa com a empresa da porta para fora, e orienta o empresário a se atentar para as novas plataformas de tecnologia e comunicação (*web*, celular, mídias sociais e internet das coisas), por meio das quais a empresa pode conquistar, fidelizar e ampliar sua participação no mercado.





A criação de um *site*, de uma *fanpage*, de um *blog*, de uma página no Instagram, de um perfil no Twitter ou de uma loja virtual pode ajudá-lo a melhorar suas vendas e, conseqüentemente, sua competitividade.





2

Na prática, o que o Sebrae oferece para ajudar sua empresa nesse sentido?

Para ajudar a melhorar a empresa da porta para dentro, o Sebrae oferece:

➔ Consultoria do programa **Sebraetec** na especialidade de TIC, por meio de duas soluções:

- Automação comercial: é possível aproveitar sistemas e recursos tecnológicos para agilizar processos de negociação;
- Desenvolvimento de *software*: elaboração de um sistema computacional para atender a uma necessidade de mercado.
- Para mais informações, acesse: <<https://goo.gl/Psf8Zg>>.

➔ **MarketUP**: sistema de gestão empresarial gratuito, oferecido pelo Sebrae em parceria com outras empresas, que facilita o acesso a ferramentas automáticas de apoio à gestão financeira, de estoque, de pessoas, de fornecedores etc. Para mais informações, acesse: <<http://www.marketup.com.br/>>;

➔ **Qipu**: aplicativo gratuito que ajuda o Microempreendedor Individual a controlar suas vendas, suas despesas e a gestão do negócio. Para mais

informações, acesse: <<http://www.qipu.com.br/>>;

Click Marketing: ferramenta *on-line* para elaboração do Plano de *Marketing* da empresa. Para mais informações, acesse: <www.clickmarketing.sebrae.com.br>.

E da porta para fora:

➔ Oferece consultoria do programa **Sebraetec** na área de TIC, por meio de três soluções:

- *E-commerce*: uma maneira de organizações e clientes trocarem valores financeiros;
- Meios eletrônicos de pagamento: utilizar plataformas digitais para transações financeiras;
- Redes sociais e serviços *on-line*: as informações dos perfis dos usuários podem ser usadas a favor do seu negócio.

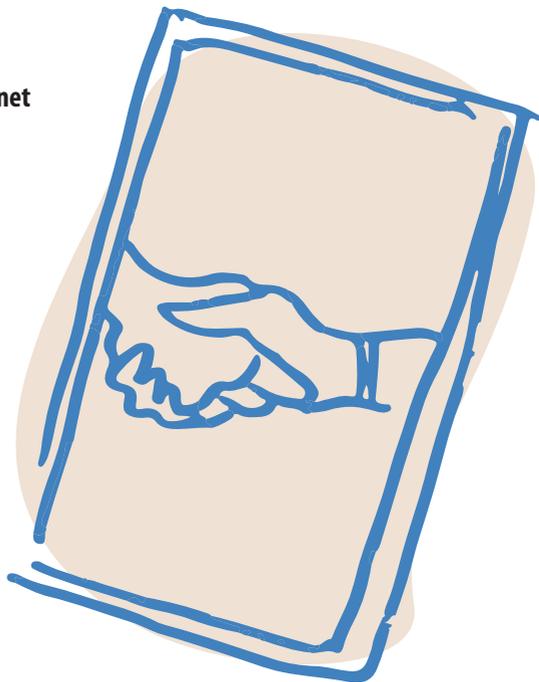
➔ Ministra **palestras** sobre:

- Como criar um *site* de sucesso;
- Como usar um *blog* para a sua empresa;

- Como abrir uma loja virtual;
- Como anunciar produtos em um *site* de vendas;
- Como usar *sites* de busca na internet;
- Como usar o Twitter para a sua empresa;
- Como criar uma página empresarial no Facebook.

➔ Disponibiliza a **Central de Oportunidades**: ferramenta virtual que aproxima fornecedores e compradores. Para mais informações, acesse: <www.oportunidades.sebrae.com.br>;

Oferece curso a distância de **Internet para pequenos negócios (IPN)**.



3

Você, empresário(a), sabe como explorar a tecnologia e a comunicação para tornar a sua empresa mais competitiva?



Primeiro, faça uma autoanálise e pergunte-se:

→ Possuo algum *software* que me ajuda a controlar minhas finanças? Meu estoque? Meus fornecedores?

→ Possuo algum *software* que me ajuda a gerenciar meus clientes? Possuo informações sobre o perfil e o volume de compras de cada um?

→ Possuo algum *software* que me ajuda a controlar o desempenho da minha empresa? E dos meus funcionários?

→ Divulgo meus produtos ou serviços em alguma rede social?

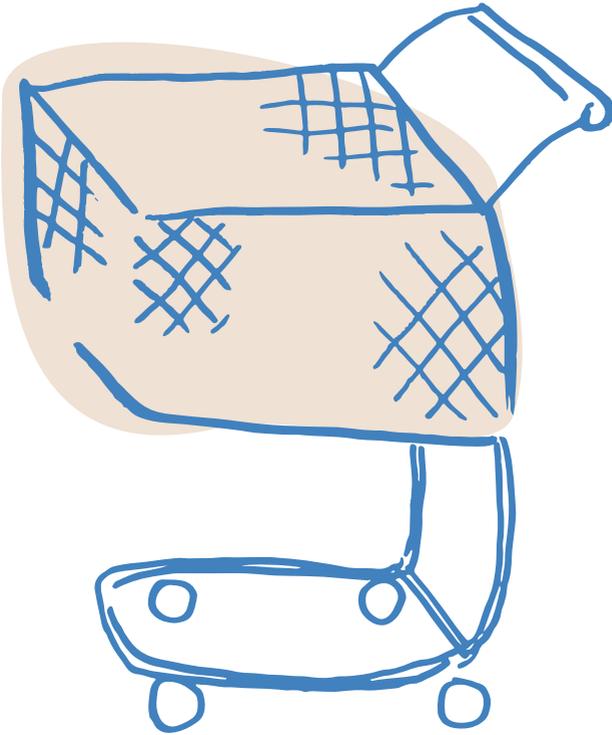
→ Possuo um Plano de *Marketing* digital?

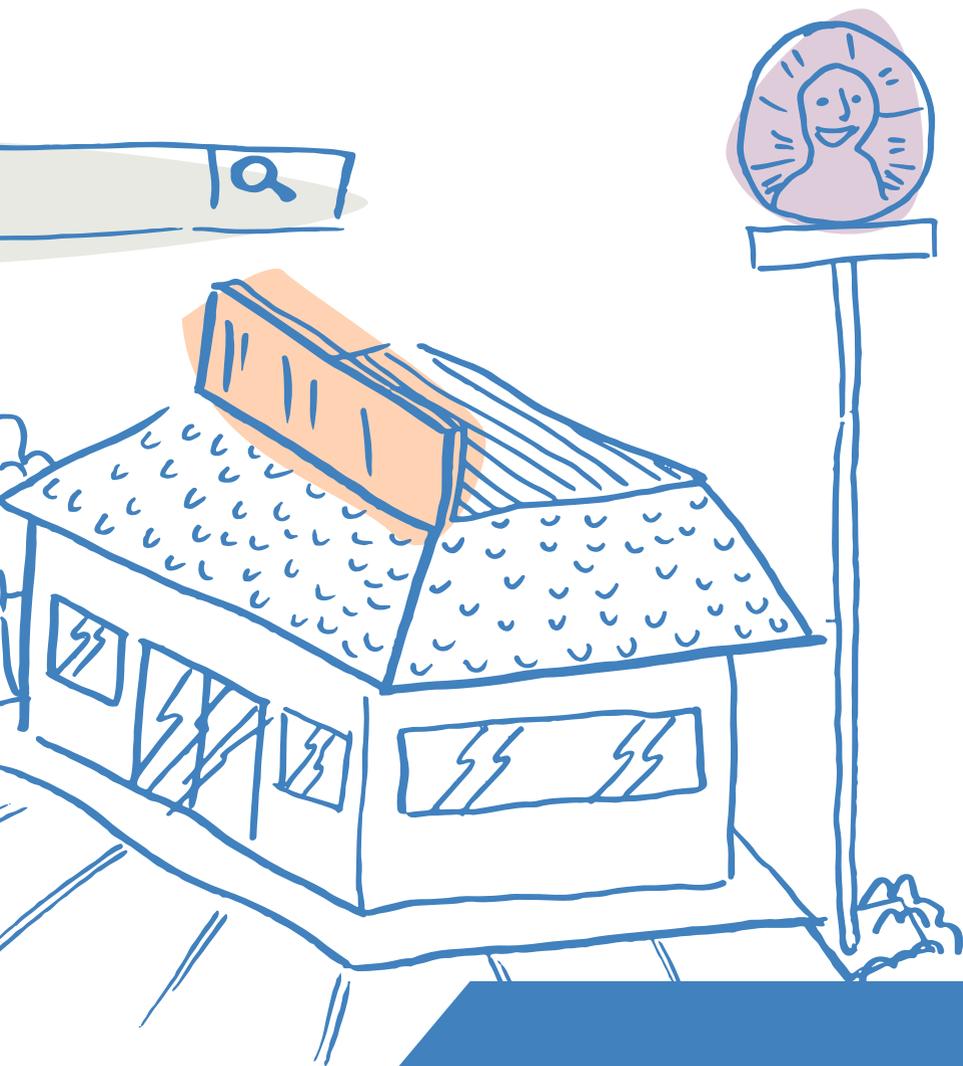
→ Será que preciso mais de um *software* de gestão ou de soluções digitais para divulgar meus produtos?





Em seguida, procure conhecer as tecnologias existentes no mercado, as soluções disponibilizadas pelo Sebrae, quais seriam as mais adequadas para o seu negócio, e trace a prioridade de implementação.





4 Veja como o uso de tecnologia e comunicação já beneficiou algumas empresas

Brasil Price

“O uso da Tecnologia da Informação pode gerar disruptura em qualquer modelo de negócios e afetar rapidamente qualquer empresa. Por isso, estamos sempre atentos, e essa área faz parte do DNA da Brasil Price. Nunca usamos calculadoras no escritório, nossos clientes têm impostos e folha de pagamento via internet desde 2005, recebem SMS avisando do vencimento, solicitam serviços *on-line* e conseguimos atendê-los mesmo a quilômetros de distância da nossa sede, em cidades do Pará, do Tocantins, do Maranhão e de São Paulo (via *site*, Skype, *chat*, WhatsApp, *e-mail*). Isso nos permitiu crescer 400% em cinco anos e ampliar serviços sem extrapolar gastos com pessoal. Hoje, importamos 80% dos documentos que processamos; acompanhamos o nível de leitura dos nossos *e-mails* via *smartphone* e disponibilizamos boletins eletrônicos *on-line*. Estamos desenvolvendo um aplicativo para *smartphones* e sistema de conciliação automática. Nossa *fanpage* no Facebook (<www.facebook.com/brasilprice>) tem ótimos

resultados de engajamento, quando comparada às grandes empresas contábeis do país e da região. Em 2015, com apoio do Sebrae, nos tornamos a primeira empresa no Tocantins e a segunda na região Norte do Brasil a obter a certificação ISO 9001” (**Ronaldo Dias Oliveira, da Brasil Price**).

Guarde Bem

“A tecnologia leva a empresa a ter a oportunidade de mensurar seus dados, planejar suas ações e ter uma gestão muito mais interativa e clara. Não podemos pensar em planejar e executar sem um sistema que integre todas as áreas da empresa, trazendo números e indicadores que embasem as tomadas de decisões. O programa Sebraetec teve um papel muito importante no acesso à implantação do sistema de *software* da Guarde Bem, pois como nossa empresa é inovadora e agrega três serviços em uma empresa só, necessitávamos de um produto customizado, e só foi possível pelo apoio do Sebrae” (**Cristina Heim, da Guarde Bem**).



Dermatus

“O investimento em Tecnologia da Informação feito no *website* da Dermatus (<www.dermatus.com.br>) agilizou a operação diária de atualização, divulgação e venda de produtos no *site* da empresa e contribuiu para o aumento das vendas no *site* da marca. Alguns exemplos de ganhos com a atualização tecnológica que reverteram no aumento de venda foi a melhoria da experiência de compra do cliente, a segmentação dos diferentes públicos da marca, o melhor gerenciamento das campanhas e promoções e o aumento da interação com os clientes” (**Paula Cavalcanti, da Dermatus**).



*Serviço Brasileiro de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas*

www.sebrae.com.br

0800 570 0800