



Microsoft®

Guia de Tecnologia

R\$ 14,90



Tudo o que você precisa saber para usar a

INFORMÁTICA A SEU FAVOR

- ▶ **HARDWARE:** como fazer a escolha certa
- ▶ **SOFTWARE:** automatize sua companhia
- ▶ **REDE:** interligando os computadores
- ▶ **INTERNET:** as vantagens para seu negócio

**GLOSSÁRIO
COMPLETO**

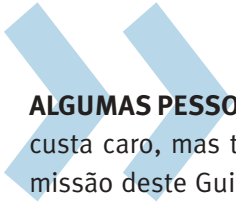
Guia de **Tecnologia**

Tudo o que você precisa saber para usar a

INFORMÁTICA A SEU FAVOR



Microsoft®



ALGUMAS PESSOAS ACREDITAM QUE informatizar não só custa caro, mas também é um bicho de sete cabeças. A missão deste Guia de Tecnologia, que HP e Microsoft desenvolveram, é exatamente acabar com o mito de que a tecnologia da informação é algo inalcançável para micro e pequenas empresas e de que é algo muito complicado.

Ao longo do tempo, a tecnologia evoluiu não só em quesitos técnicos, mas também na interface com o homem. Para usar um jargão do meio, pela primeira e única vez, o software ficou mais “amigável”. Tradução: os programas de computadores estão mais fáceis de usar e são mais intuitivos. Simples, não? Até os microcomputadores, conhecidos pela sigla PC, do inglês “personal computer”, também ganharam recursos que simplificam o seu uso e facilitaram a instalação de novos equipamentos complementares, como as impressoras, sem a necessidade de chamar o amigo do amigo para realizar a “complicada” tarefa.

O último argumento usado pelas micro e pequenas empresas para evitar o uso de tecnologia em seu negócio é o custo. Com poucos recursos e sem capacidade de altos investimentos, a tecnologia sempre foi considerada um “gasto” desnecessário. Se você é um dos empreendedores que pensam dessa forma, este guia vai mostrar que, quando bem aplicados, os recursos de informática vão ajudá-lo a reduzir custos, tornando sua empresa mais eficiente e produtiva.

E a razão para que sua empresa deixe de gastar com tecnologia e comece a investir em tecnologia é simples: ela deixou de ser exclusiva de gente grande. As ferramentas de

informática estão ao alcance de qualquer companhia, de qualquer porte. Não usá-la significa perder a oportunidade de crescer. Adotá-la de forma adequada dará relevância aos seus investimentos e resultados para o seu negócio.

Em uma linguagem clara e concisa, abordando os problemas do dia-a-dia dos pequenos e microempresários, cheio de exemplos que ensinam tarefas simples de um mundo considerado complicado para a maioria dos mortais e ilustrado com histórias de empresas, como a sua, que investiram em tecnologia e obtiveram resultados relevantes para o negócio, este Guia de Tecnologia quer ser um companheiro de consulta constante do micro e pequeno empresário.

A série Guia de Tecnologia é um roteiro de informatização produzido pela HP Brasil e pela Microsoft destinado às pequenas empresas brasileiras.



Cristina Nogueira
Diretora Comercial para
Pequenas e Médias Empresas
Microsoft Brasil



Renata Gaspar
Diretora de Marketing
Grupo de Sistemas Pessoais
HP Brasil

REALIZADO POR:



Diretor geral: Dario Dal Piaz • **Diretor financeiro:** Jorge L. A. Magalhães • **Diretor de marketing e vendas:** Maurício Arrolo • **Diretora editorial:** Sônia Penteado • **Edição de textos:** Ralphe Manzoni Jr. • **Arte:** Página Mestra paginamestra@globo.com • **Produtora gráfica:** Christiani Apolonio capolonio@idg.com.br • **Impressão:** Globo Cochrane • **Bureau:** Vox Editora • **Distribuição:** Fernando Chinaglia • **IDG Brasil** Rua do Rócio, 291 – 1º andar CEP 04552-900 – São Paulo – SP – Tel.: (11) 3049-2000 – Fax da redação: (11) 3049-2065

Por que investir em tecnologia?



ASSIM COMO OS SISTEMAS DE ÁGUA, luz e telefonia, a tecnologia se tornou um bem essencial para empresas que queiram sobreviver no atual ambiente de alta competitividade e globalização. A oferta de produtos e serviços com qualidade avançada e custo reduzido está atrelada a um sistema informatizado – automação industrial, comercial e bancária, atendimento eletrônico e outros recursos direta ou indiretamente dependentes da revolução tecnológica ainda estão em curso no Brasil e no mundo. Os maiores

impactos da tecnologia da informação nas empresas podem ser percebidos na melhoria do atendimento ao cliente e na tomada de decisões.

Mas a tecnologia não é exclusiva de companhias que faturam centenas de milhões de reais. O avanço tecnológico, as constantes pesquisas da indústria e a concorrência acirrada têm feito os preços de produtos e serviços atrelados à informática reduzirem-se substancialmente ao longo do tempo, fazendo com que possam ser adquiridos por empresas de todos os portes, inclusive as pequenas e micro empresas.

Há no Brasil entre 5,6 milhões de empresas, segundo o Ministério do Trabalho, e 4,1 milhões, de acordo com o IBGE, que usam metodologias diferentes. Destas, 99% são micro e pequenas. Elas empregam 41% da força de trabalho formal e respondem por 28% da produção bruta, o que equivale a R\$ 357 bilhões. Estima-se, no entanto, que existam entre 11 milhões e 13 milhões de pequenos empreendimentos informais, nos quais trabalham 50 milhões de brasileiros.

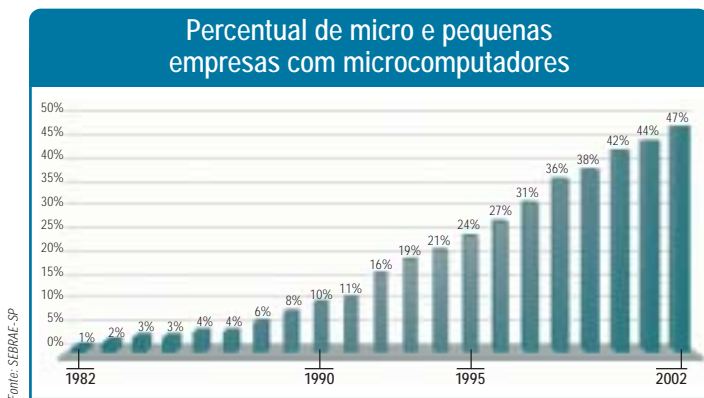
É um segmento da economia brasileira que não pode ser desconsiderado, tanto pela pujança econômica que representam, quanto pelo número de pessoas que empregam. Hoje, de cada 100 pequenos empreendimentos, 75 deles fecham as portas nos primeiros cinco anos de funcionamento. Erro de estratégia, mau planejamento, contingências econômicas como falta de crédito ou uso inadequado de ferramentas tecnológicas? Um pouco de todas as opções citadas.

D Evolução

EM 1982, APENAS 1% das pequenas e micro empresas tinha um microcomputador, de acordo com pesquisa do Sebrae do Estado de São Paulo. Era natural. Nessa época, o processo de informatização das empresas brasileiras

estava dando os seus primeiros passos. Em 1990, o índice havia saltado para 10%. Em 2002, 47% utilizam PCs, sigla do inglês “personal computer”, nome que ficou popular para designá-los. Há disparidades por setores verticais. Nas micro e pequenas empresas de indústria, 61% delas têm um computador, 47% em serviços e 43% em comércio.

Os dados ilustram a realidade do Estado de São Paulo, o mais rico do país, e, em tese, o mais avançado no processo de informatização das micro e pequenas empresas. A densidade de microcomputadores nas micro e pequenas empresas é variável de acordo com a área de atuação. Em geral, estão entre os menos informatizados os negócios mais tradicionais, que operam com menor valor agregado, de tecnologia mais convencional e que, por características intrínsecas à própria atividade, apresentam maior quantidade de operações manuais (atendimento em bares, manicures/pedicures, mecânicas de veículos, etc.). As atividades mais dinâmicas, que têm um leque grande de produtos ou possuem maior valor agregado (máquinas-ferramentas, comércio de remédios, serviços de informática, entre outros), estão entre as que mais investem em informática.



Quando inseridos no grupo de empresas de maior porte, as médias corporações, os micro e pequenos empreendimentos formam importante nicho de atenção dos fornecedores de produtos e serviços de tecnologia da informação e telecomunicações. Em 2003, as pequenas e médias empresas devem aumentar seus investimentos em tecnologia em 5,84%, segundo a IDC Brasil, e representar 50% de todas as compras de tecnologia no Brasil neste ano.

■ Mitos

E POR QUE, AFINAL, INVESTIR em tecnologia? Alguns mitos, que sempre foram considerados barreiras para que as micro e pequenas empresas se beneficiem das ferramentas tecnológicas, estão ruindo.

Entre as micro e pequenas empresas que não possuem microcomputador, de acordo com pesquisa do Sebrae-SP, as razões apontadas para não utilizar o equipamento são: não vê necessidade ou benefício (64%), requer elevado investimento (44%), não sabe mexer em computador (10%), não possui empregados qualificados (6%) e outras razões (2%).

Eis os mitos que ainda permeiam os corações e mentes dos pequenos e microempresários. Eles revelam que, entre as empresas não-informatizadas, os dois maiores empecilhos à difusão de microcomputadores são a falta de informação sobre os benefícios potenciais da informática (o que pode estar levando a uma subutilização dessa tecnologia) e o custo de aquisição. Será que os receios correspondem à realidade?

MITO 1 — Tecnologia é cara

Deixou de ser verdade há muito tempo. A competição acirrada entre os principais fornecedores e a evolução

Participação das micro e pequenas empresas na economia brasileira	
VARIÁVEL	(EM %)
Número de Empresas	99%
Emprego formal	41%
Produção bruta	28%
Número de Empresas Exportadoras	29%
Valor das Exportações	1,70%

tecnológica dos produtos fazem com que os preços não parem de diminuir. É possível encontrar PCs na casa dos 2 mil reais e servidores (computadores que centralizam informações em uma rede) por pouco mais de 2 mil reais. Se a tecnologia está trazendo benefícios para o seu negócio e sendo usada plenamente, o retorno sobre o investimento compensará os investimentos.

A compra de um notebook por exemplo. Para um profissional que trabalha oito horas por dia, dentro de um escritório, a aquisição desse tipo de equipamento pode ser cara e dispensável. Mas para uma equipe de vendas, que precisa do apoio de tecnologias de mobilidade, o investimento vale a pena.

MITO 2 — Tecnologia é difícil

Bem, não deixa de ser verdade. Sempre é necessário, mesmo nos software mais fáceis, um pouco de conhecimento. Mas desde os primeiros programas desenvolvidos para computadores até os atuais sistemas operacionais muito se evoluiu. A principal preocupação de quem desenvolve software e da Microsoft, responsável por 95% do mercado de aplicativos que rodam nos computadores pessoais, é torná-los cada vez mais fáceis de

usar e simplificar a instalação dos chamados periféricos, como impressoras, mouses, teclados, scanners, etc.

MITO 3 — Preciso de um técnico para tomar conta dos computadores

Dependendo da complexidade de sua infra-estrutura tecnológica, pode ser interessante você aproveitar algumas das muitas possibilidades de terceirização existentes com custos bastante atraentes. As empresas de tecnologia também desenvolveram soluções de serviços customizadas, disponíveis em pacotes, com preços menores do que o de serviços convencionais e que podem atender boa parte do universo de micro e pequenas empresas. Esses pacotes oferecem desde serviços de instalação e inicialização e equipamentos e sistemas operacionais até extensão de garantia e suporte técnico com atendimento na própria empresa ou por telefone, que ajudam a detectar e solucionar eventuais problemas. Além disso, é possível optar pelo pacote mais conveniente, de acordo com as necessidades e realidades do orçamento da própria empresa.

MITO 4 — Não é seguro

A disseminação do uso de ferramentas tecnológicas e da internet aumentou o risco de um ataque externo. Vírus e códigos maliciosos, que são colocados dentro do computador sem que o usuário saiba, podem capturar senhas bancárias. Procedimentos de segurança simples podem ajudar a minimizar os riscos. Software antivírus também barram as principais pragas. Mas saiba que a principal ameaça de segurança não vem de fora, mas sim de dentro da sua própria empresa. Pesquisas mostram que 80% dos ataques e das tentativas de invasões

vêm de funcionários ou ex-funcionários da própria companhia. Se você treinar seus empregados, usar a tecnologia de forma adequada e tiver processos definidos de segurança, os riscos com problemas e ataques são minimizados. Do contrário, é como se você comprasse um carro blindado e andasse com o vidro aberto.

MITO 5 — Meu negócio não exige tecnologia

Onde você está? No início do século XX? Um artigo polêmico de Nicholas G. Carr, ex-editor executivo da Harvard Business Review, principal revista para o mundo dos negócios, defendeu a tese de que a tecnologia virou uma commodity, assim como as estradas de ferro e as redes de eletricidade. Não se informatizar, em sua visão, é estar fora do jogo. É verdade que alguns negócios exigem mais da tecnologia do que outros. O certo é que, ao investir em tecnologia, se pode sempre reduzir custos, melhorar processos ou atender melhor o consumidor.

■ Vantagens

SE ALGUNS MITOS FORAM QUEBRADOS, chegou a hora de saber: quais as vantagens de investir os meus poucos recursos em tecnologia? Será que vale mesmo a pena? Argumentos favoráveis não faltam.

- **Redução de custos:** a informatização é hoje o meio mais eficiente para reduzir custos. A revolução do computador, que se iniciou na década de 40, permitiu que atividades realizadas manualmente fossem automatizadas. Com isso, trabalhos que demoravam dias passaram a ser feitos em horas, o que economiza tempo e dinheiro.
- **Produtividade:** faça uma conta simples. Pegue um processo manual qualquer da sua empresa e divida o salá-

rio de quem o realiza pelo tempo que ele demora para fazê-lo. De maneira bem simples, você chegará ao custo de determinada tarefa para sua empresa. Ao automatizar processos manuais, sua companhia vai gastar menos tempo em certas atividades, o que quer dizer que a produtividade aumentou. E isso, atualmente, faz a diferença perante seu concorrente.

- **Atendimento ao cliente:** cliente satisfeito volta sempre. Sim, é um jargão. Mas sempre é bom lembrá-lo. A tecnologia, se bem aplicada, ajuda sua empresa a atender bem o freguês. Desde sistemas complexos de atendimento ao cliente, conhecidos pela sigla de CRM, até coisas simples, como um identificador de chamada, que permite a uma pizzaria, por exemplo, reconhecer quem liga e oferecer um atendimento personalizado, são ferramentas que melhoram o atendimento ao cliente.
- **Integração:** sem tecnologia, muitas vezes você pode não vender para um grande cliente potencial, que está levando seu processo de compra para portais B2B (que fazem transações eletrônicas entre empresas) ou por meio de sistemas de compras eletrônicas. Sua empresa, com certeza, não quer perder a oportunidade de vender para um grande cliente.
- **Internet:** a tecnologia baseada na Web é hoje uma ferramenta essencial para a comunicação com parceiros de negócios e clientes. Ela também conjuga todas as vantagens citadas anteriormente. É fundamental para reduzir custos, ajuda a atender melhor o cliente e integra os negócios de forma rápida e barata. Vender pela internet também não é coisa exclusiva de gente grande, pequenas e médias empresas podem explorar o potencial da Web, transformando o mundo no seu quintal.

Os empresários que se renderam aos encantos da tecnologia estão plenamente satisfeitos e já extraem valor (retorno do investimento) das ferramentas adquiridas. Entre as micro e pequenas empresas com microcomputadores, 93% estão satisfeitas com o uso atual desses equipamentos, segundo o Sebrae. A insatisfação das demais 7% se dá por duas razões: software e hardware desatualizados e a presença de menos equipamentos que o necessário.

A internet já é utilizada por 54% das micro e pequenas empresas. Esta proporção é superior à das informatizadas (47%) e pode ser explicada pelo fato de que o acesso à Web pode ser obtido fora da empresa, em lugares como: domicílio do empresário ou de parentes e amigos, cybercafés, lojas de acesso à internet e outras maneiras. Os dados mostram que a falta de microcomputador não impede o acesso à internet e os benefícios que esta pode proporcionar.

■ Resultados

VOCÊ JÁ ESTÁ CONVENCIDO do uso da tecnologia? Se sim, está na hora de começar o trabalho. Sua empresa já está informatizada, mas as soluções estão velhas e ultrapassadas? Será que você comprou os produtos adequados? Este Guia de Tecnologia pretende responder a estas questões. Os capítulos a seguir vão mostrar os principais componentes de um processo de informatização para pequenas e micro empresas: hardware, software, rede e internet. No final, um glossário pretende ajudá-lo a transpor o oceano de siglas e termos em inglês do “informatiquês”, esta língua que assim como o “economês” mais confunde do que explica.

Mas valem algumas ressalvas iniciais. Comprar equipamentos e colocá-los para funcionar não é uma garantia de que sua empresa vai atingir os objetivos de redução de

custos, produtividade e integração, citados anteriormente. As máquinas nos ajudam a resolver problemas, mas há dicas fáceis que se seguidas levam sua empresa a alcançar bons resultados da tecnologia da informação.

- 1) Estabeleça indicadores de performance:** você não é capaz de gerenciar, se não criar métricas. Pense em um regime de perda de peso. Para avaliar os resultados, é necessário saber quanto se está pesando e se pesar toda semana. Em qualquer projeto, estabeleça os objetivos e os resultados esperados e depois os verifique.
- 2) Reduza a complexidade do seu ambiente tecnológico:** complexidade e custo andam lado a lado. Se sua empresa tiver diversos tipos de PCs e de software, você construiu uma Torre de Babel que vai custar caro para administrar. O ideal é padronizar os software e equipamentos de sua companhia. O resultado você vai ver no custo do suporte.
- 3) Treinamento:** de nada adianta comprar soluções tecnológicas se o seu funcionário não sabe explorar o potencial do que elas oferecem. Subutilizá-las é o mesmo que jogar dinheiro fora. Portanto, lembre-se: treine, treine, treine. O resultado final será mais produtividade e custos mais baixos para o seu negócio.
- 4) Processo:** do que adianta informatizar e continuar fazendo as coisas do jeito que eram feitas anteriormente? Você acabou de automatizar sua ineficiência. Vai perder dinheiro. Em todo projeto de informatização, reveja seus processos, a maneira pela qual sua empresa faz determinada tarefa. É exatamente neste item que está o principal benefício de usar as ferramentas tecnológicas.