

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Maikon Tadeu Araújo Torres

**USO DOS APLICATIVOS DA MICROSOFT PARA TOMADA DE DECISÃO E  
CONTROLE**

Mariana

2024

Maikon Tadeu Araújo Torres

**USO DOS APLICATIVOS DA MICROSOFT PARA TOMADA DE DECISÃO E  
CONTROLE**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito para obtenção do título Bacharel em Administração.

**Orientadora:** Prof.a DSc. Simone Aparecida Simões Rocha

Mariana

2024

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

T693u Torres, Maikon Tadeu Araujo.  
    Uso dos aplicativos da Microsoft para tomada de decisão e controle.  
[manuscrito] / Maikon Tadeu Araujo Torres. - 2024.  
    53 f.

    Orientadora: Profa. Dra. Simone Aparecida Simões Rocha.  
    Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.  
    Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Administração .

    1. Administração de empresas. 2. Informática. 3. Interface de programas aplicativos (Software). 4. Processo decisório. 5. Software da Microsoft. I. Rocha, Simone Aparecida Simões. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 005.53

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - Bibliotecário Coordenador  
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Maikon Tadeu Araújo Torres**

### **Uso dos aplicativos da Microsoft para tomada de decisão e controle**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração

Aprovada em 21 de fevereiro de 2024.

#### Membros da banca

DSc. Simone Aparecida Simões Rocha - Orientadora - Universidade Federal de Ouro Preto  
DSc. Ana Cristina Miranda Rodrigues - Universidade Federal de Ouro Preto  
DSc. Héli da Mara Gomes Norato Duarte - Universidade Federal de Ouro Preto

Simone Aparecida Simões Rocha, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 01/04/2024.



Documento assinado eletronicamente por **Simone Aparecida Simoes Rocha, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 01/04/2024, às 12:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0693521** e o código CRC **0C8EDE8D**.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todas as pessoas que contribuíram para a conclusão deste trabalho.

A minha professora orientadora Simone Aparecida Simões Rocha, pela orientação de valor e feedback construtivo ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Seu comprometimento e conhecimento foram fundamentais para o sucesso desta monografia.

Aos meus colegas de curso, com as trocas de experiências e apoio durante todo o período de estudos. Suas colaborações e amizades foram de grande inspiração e motivação.

Aos professores e funcionários do ICOSA, pelo conhecimento passado e todo o aprendizado. Pelos recursos disponibilizados, ambiente de estudo, oportunidades de crescimento acadêmico e profissional.

A minha família, pelo apoio, compreensão e incentivo ao longo de toda esta jornada acadêmica.

A todas as pessoas que participaram das entrevistas ou colaboraram de alguma forma para a realização desta monografia.

Por fim, gostaria de expressar meu profundo agradecimento aos meus amigos, a minha namorada e a todos aqueles que de alguma forma ou outra, me apoiaram e incentivaram ao longo desta jornada acadêmica.

Quero destacar alguns nomes: Simone, Rejaine, Jorge, Maria Vitória, Webertom e Felipe.

Maikon Tadeu Araújo Torres

“In search of incredible.”

(Jonney Shih)

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi o de investigar as percepções, experiências e o conhecimento dos gestores e funcionários sobre os aplicativos da Microsoft na realização de suas atividades em dez empresas de diferentes setores: comercial, industrial, construção civil, segurança do trabalho, educacional e esportes. A partir dos resultados obtidos, a partir do documento importado ficam evidenciados os benefícios, tais como melhorias nas tarefas, auxílio no planejamento e comunicação, bem como os desafios das empresas em integrar os Aplicativos da Microsoft, além das dúvidas inerentes à segurança dos seus dados e dificuldades com funcionalidades disponíveis. Desta forma, apresenta-se um direcionamento para as empresas em ampliar o uso dos Aplicativos da Microsoft, para obter melhores resultados e maior velocidade no fluxo das informações.

**Palavras-chave:** Aplicativos. Ferramentas. Microsoft. Gestão. Empresas.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to investigate the perceptions, experiences, and knowledge of managers and employees regarding Microsoft applications in carrying out their activities in ten companies from different sectors: commerce, industry, construction, workplace safety, education and sports. Based on the results obtained from the imported document, the benefits are highlighted, such as improvements in tasks, assistance in planning and communication, as well as the challenges companies face in integrating Microsoft Applications, in addition to doubts regarding the security of their data and difficulties with available functionalities. Thus, a direction is presented for companies to expand the use of Microsoft Applications to achieve better results and faster flow of information.

**Keywords:** Applications. Tools. Microsoft. Management. Companies.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Análise e discussão dos resultados .....	25
---	----

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Controle da coleta dos dados .....	22
---	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

DOS - Disk Operation System

GC - Gestão do Conhecimento

IA - Inteligência Artificial

MBO - Management by Objectives

MG - Minas Gerais

PREMEM – Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Médio

TI - Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Aplicativos da Microsoft: Definições, principais tipos e funcionalidades.....	15
2.2 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para o planejamento.....	17
2.3 Panorama do uso de aplicativos da Microsoft para organização.....	18
2.4 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para direção	19
2.5 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para o fluxo de informações.....	20
2.6 Conceito e principais características da gestão na tomada de decisões conciliado ao uso dos aplicativos da Microsoft.....	21
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>22</b>
3.1 Método científico.....	23
3.2 Processo de análise de dados.....	24
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
4.1 Perfil dos entrevistados.....	28
4.2 Identificar os principais aplicativos da microsoft usados na gestão administrativa, como excel, word, powerpoint, onenote, outlook, teams, power bi e onedrive.....	31
4.3 Utilização destes aplicativos como ferramenta de obtenção de dados para o planejamento, organização, direção e controle do fluxo de informações para a tomada de decisão.....	32
4.4 Analisar as funcionalidades, os benefícios e os desafios de cada aplicativo na realização das tarefas.....	33
4.5 Investigar as percepções, experiências e conhecimento dos gestores e funcionários sobre os aplicativos da microsoft na realização de suas atividades.....	35
4.6 Propor recomendações para melhorar o uso e a integração dos aplicativos da microsoft na gestão administrativa das empresas estudadas.....	37
4.7 Análise dos comentários.....	39
4.8 Panorama dos benefícios e desafios.....	40
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>49</b>

# 1 INTRODUÇÃO

A era digital transformou a forma como as organizações realizam seus processos internos e externos e nesse cenário os aplicativos da Microsoft se destacam como ferramentas substanciais para gestão administrativa, desempenhando um importante papel no planejamento, organização, direção e controle das atividades empresariais (Costa; Macri; Oliveira; Silva, 2019). Os aplicativos da Microsoft se integram e permitem realizar as tarefas com maior eficiência e praticidade, garantindo a segurança dos dados e recursos oferecidos (Nadella, 2018).

A incorporação de Tecnologia da Informação (TI) na administração, transformou a forma como as organizações gerenciam suas operações, possibilitando o aprimoramento de suas práticas administrativas (Cunha *et al.*, 2020). Neste sentido, a TI tem papel fundamental como apoio, sendo importante na Gestão do conhecimento (GC), como facilitadora em processos de criação, organização, armazenamento, transferência e aplicação do conhecimento (Laudon, K; Laudon, J, 2016).

A Microsoft Corporation é uma das maiores empresas de tecnologia do mundo, fundada por Bill Gates e Paul Allen, a Microsoft tem desempenhado um papel fundamental no desenvolvimento da indústria de tecnologia da informação. Iniciou suas atividades como uma empresa de software a partir do DOS e posteriormente lançou o Windows pela Microsoft (Nadella, 2018). Atualmente possui inúmeros produtos, aplicativos, serviços em nuvem e jogos no mercado, desde a planilha dinâmica do Excel até a capacidade avançada de análise do Power BI (Nadella, 2018). Essas ferramentas não apenas simplificam tarefas administrativas cotidianas, mas também oferecem uma visão aprofundada dos dados. Em 2023, com a atualização do Windows 11, foi colocado na barra de tarefas o aplicativo Copilot, um chat avançado de inteligência artificial do Microsoft Bing (Nadella, 2018).

Os Aplicativos da Microsoft oferecem diversas ferramentas que desempenham papéis substanciais nas principais funções administrativas. O Microsoft Excel, por exemplo, é uma ferramenta amplamente utilizada para a elaboração de planilhas, oferece recursos avançados de planejamento financeiro e a análise de dados, planilhas dinâmicas e fórmulas complexas e ainda possibilita a criação de modelos para projeções e cenários no âmbito organizacional (Santos, 2022).

O ambiente virtual de uma empresa necessita do planejamento e organização de suas informações. Recursos de anotação, categorização e sincronização em nuvem são ferramentas importantes e necessárias para a organização eficiente de dados e ideias (Freund; Fagundes; De Macedo, 2017).

Para Drucker (2006), traçar um plano consiste em ter uma direção que esteja alinhada à gestão de equipes e projetos. Sendo assim, com a utilização dos aplicativos da Microsoft, as empresas poderão implementar recursos fundamentais para auxiliá-las em seu direcionamento, com comunicação em tempo real, compartilhamento de informações e meios para colaboração da equipe.

Desta forma, haverá contribuição significativa para uma direção eficaz das atividades, podendo estes aplicativos da Microsoft, se tornarem pilares de base no ambiente virtual. A partir destes pilares, as empresas poderão obter controle do fluxo de informação, analisar os dados de forma mais integrativa junto dos processos, oferecer suporte para a tomada de decisões baseada em dados em tempo real, permitindo o monitoramento contínuo do desempenho organizacional e o ajuste do direcionamento em tempo real, pode-se dizer que o uso de softwares nas organizações é a realização da integração dos sistemas empresariais (Davenport, 1998).

Apesar dos benefícios, a implantação desses aplicativos não está isenta de desafios. Questões de segurança da informação, integração de dados e resistência à mudança são considerações importantes e devem ser abordadas durante a implementação e uso contínuo destas ferramentas (Corrêa; Gianesi, 1993). Diante deste contexto, a pergunta que orienta o desenvolvimento desta pesquisa, consiste em: como as empresas estudadas utilizam os aplicativos da Microsoft na gestão dos seus negócios? O objetivo geral é investigar as percepções, experiências e o conhecimento dos gestores e funcionários sobre os aplicativos da Microsoft na realização de suas atividades. Os objetivos específicos delineados são: *i.* identificar os principais aplicativos da Microsoft usados pelas empresas; *ii.* identificar a forma como esses aplicativos são utilizados como ferramenta de obtenção de dados para o planejamento, organização, direção e controle do fluxo de informações para a tomada de decisão; *iii.* analisar as funcionalidades, os benefícios e os desafios de cada aplicativo na realização das tarefas destas empresas, e *iv.* propor recomendações para melhorar o uso e a integração dos aplicativos da Microsoft na gestão administrativa das empresas estudadas.

A pesquisa desenvolvida foi qualitativa e as empresas pesquisadas foram selecionadas intencionalmente, pois havia o interesse de compreender como estas utilizavam os aplicativos da Microsoft nas tarefas diárias dos seus negócios e por acessibilidade, em detrimento à oportunidade dada ao pesquisador de realizar este estudo *in loco*. Para o estudo, foi realizada a triangulação dos dados em que consistiu na pesquisa documental, aplicação de questionário e observação de campo, orientada por Minayo, Assis e Souza (2005), que facilitou a compreensão destes na análise dos resultados.

A partir da gestão dos arquivos, pode-se realizar análise de dados para tomada de decisões, criar relatórios e elaborar o planejamento estratégico, e ainda, de forma avançada, pode-se automatizar tarefas e elaborar diversos projetos (Nadella, 2018).

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Aplicativos da Microsoft: Definições, principais tipos e funcionalidades

Com a evolução da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) alguns recursos de TI passaram a ser também oferecidos em versões de serviço por meio de aplicativos (Okano; Simões; Langhi, 2020). A partir deste contexto, recursos TI como softwares consolidados, tais como Excel passaram a ser ofertados como aplicativos (Moraz, 2009; Santos, 2022).

Portanto, a presente pesquisa adota a nomenclatura aplicativos da Microsoft para se referir às ferramentas.

Os aplicativos da Microsoft são ferramentas que podem ser utilizadas pelas empresas para a elaboração do planejamento, meios de comunicação, controle do fluxo de informações, auxílio na organização das atividades, dentre outras, como também na tomada de decisões. Abaixo, de acordo com os preceitos da Microsoft (2023), destaca-se os aplicativos mais utilizados pelas empresas contemporâneas, a saber:

- O Excel foi criado em 1985 por Dan Bricklin junto a Bob Frankston, para a plataforma MAC, mas seu “estouro” foi somente em 1987 junto com a sua primeira versão do Windows, podendo formatar fontes e recomputar células (Santos, 2022), . Desde 1993 é o software de planilhas eletrônicas mais utilizado no mundo, tendo tido diversas atualizações, chegando a ter mais de 1 milhão de linhas e 15 mil colunas, dentre inúmeras funções, formatações e configurações possíveis (Microsoft, 2023). Possibilitando criar planilhas com funções simples ou complexas de acordo a sua finalidade, tornando os cálculos automáticos, com elaboração de tabelas (Microsoft, 2023). Suas ferramentas são elaboradas com dashboard atrativos, possibilitando a visualização de dados importantes, bem como também permite a criação de banco de dados (Microsoft, 2023). As planilhas melhoram os resultados econômicos e cada vez é mais usado no mercado (Navarro, 2016).
- O Word um editor de textos que permite criar documentos e em uma organização pode ser redigido relatórios, contratos, ofícios, pesquisas etc (Microsoft, 2023). Este aplicativo tem funções que facilitam a realização destas tarefas, oferece recurso de formatação, revisão, inclusão de gráficos, tabelas, anotações, dentre outros elementos (Microsoft, 2023).

- O aplicativo PowerPoint permite elaboração de apresentações, criando slides altamente personalizáveis com textos, imagens, vídeos, áudios, animações e transições, que dá um visual profissional e coeso para transmitir as informações para a equipe ou clientes (Microsoft, 2023). Esta ferramenta é amplamente utilizada na gestão administrativa, oferece vários benefícios para profissionais em cargos de gerenciamento, apresentações com visuais impactantes, transmitindo estratégias, treinamentos, metas, relatórios e cronogramas de forma visual e clara (Microsoft, 2023).
- Outlook é um gerenciador de e-mails que permite enviar e receber mensagens, anexos, contatos, organizar sua agenda e marcar tarefas no calendário (Microsoft, 2023). O Outlook também tem recursos que facilitam encontrar dados e organizá-los, com ferramentas de pesquisa, filtragem, marcação e categorização (Microsoft, 2023).
- O Power BI é uma importante ferramenta na gestão administrativa, tem como funcionalidade, transformar dados em informações, possibilitando novos insights que auxiliam na tomada de decisões, monitoramento dos resultados, otimização de processos e o alcance dos objetivos organizacionais (Microsoft, 2023). Para utilizar este aplicativo, é necessário importar os dados de planilhas ou banco de dados, possibilitando a criação de relatórios e painéis interativos para a análise de dados, elaboração de planejamento estratégico, tomada de decisões e apresentação em reuniões (Microsoft, 2023). Pode ser utilizado em diversas funções de outros produtos como geolocalização, designer de gráficos e indicadores, criando um dashboard dinâmico, intuitivo e automatizado (Microsoft, 2023). Esta ferramenta é baseada na nuvem e pode ser acessada remotamente, permitindo que gestores acompanhem o desempenho e a análise das informações de qualquer lugar (Microsoft, 2023). Tornou-se importante em ambientes de trabalho remotos e é altamente utilizada na gestão administrativa por empresas de grande porte (Microsoft, 2023).
- Teams é um aplicativo de comunicação onde são realizadas reuniões online, conversas em chats individuais ou em grupo, compartilhamento de arquivos, compartilhamento de telas e tem integração com outros aplicativos da Microsoft, para a comunicação interna e externa, o agendamento de reuniões e a colaboração em tempo real (Microsoft, 2023).
- O OneNote é um aplicativo de anotações da Microsoft que permite organizar as ideias, insights e anotações de todas as suas tarefas em um único lugar, de forma simples e ágil (Microsoft, 2023).

- Para todo dado gerado e salvo, é gasto espaço de armazenamento mesmo que seja mínimo, consolidando todos os dados destes arquivos feitos nos aplicativos da Microsoft, sabe-se que estes ocupam grande quantidade de armazenamento e então, o OneDrive é o serviço de armazenamento em nuvem da Microsoft que permite guardar e acessar arquivos online a partir de qualquer dispositivo que tenha acesso a conta (Microsoft, 2023). No OneDrive, assim como nos aplicativos anteriores, é possível salvar diretamente em um banco de dados na nuvem, pois os servidores são dedicados somente para isso (Microsoft, 2023). Desta forma, a organização não ocupa seu espaço de armazenamento interno, ficando armazenados de forma protegida, segura e íntegra, disponíveis a qualquer momento ou lugar (Microsoft, 2023).
- Para auxiliar e facilitar a utilização dos demais aplicativos nas suas versões mais atualizadas, possuem o Copilot, que é um assistente de inteligência artificial (IA) da Microsoft e que pode combinar dados e executar inúmeras funções nos seus principais aplicativos. Inclusive todos os quais foram citados anteriormente, possuem o Copilot (Microsoft, 2023).

## **2.2 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para o planejamento**

Ferramentas que oferecem recursos que se alinham de forma intuitiva às necessidades do planejamento organizacional, com sua integração e capacidade de colaboração na análise de dados contribuem significativamente no processo de planejamento, por exemplo o BI contribui para a elaboração e organização das atividades das empresas (Santana et al., 2023). No que tange ao planejamento, sabe-se que é uma função essencial do processo administrativo e que envolve a definição de objetivos organizacionais (Baggio; Lampert, 2010). É pertinente que as empresas escolham e utilizem aplicativos que as auxiliem no desenvolvimento de estratégias para alcançar os objetivos organizacionais, que possam proporcionar uma visão sistemática e proativa, devendo ser orientadas para ações que as conduzam em direção aos resultados desejados (Santana et al., 2023).

As questões básicas do planejamento, como: o que fazer, para que fazer, como fazer, com que recursos fazer, quando fazer e com quem fazer, devem ter respostas para o atingimento do objetivo da função do planejamento (Neto, 2006). As atividades que integram

a Tecnologia da informação, envolvendo todas as áreas da organização, para direcionar e organizar o fluxo de dados, levantando essas questões, a organização se destaca em direção aos objetivos desejados, o planejamento se aplica como uma ferramenta facilitadora para a gestão administrativa, aumentando a competitividade e diminuindo a incidência de erros (Cunha, 2020).

### **2.3 Panorama do uso de aplicativos da Microsoft para organização**

Os gestores explorando as funcionalidades de novas tecnologias, rompem o paradigma do aprender de forma reativa e se tornam intuitivos, conectando ao planejamento os objetivos e funcionalidades da empresa, disseminando informações, possibilitando a revisão dos processos, diminuindo resistências às mudanças e promovendo o conhecimento (Batista; Soares; Socreppa, 2023). Também possibilitam a criação, flexibilidade e agilidade em como as informações são passadas para os colaboradores em tempo hábil, podem lidar com incertezas e se capacitam para gerar novas maneiras de criar os resultados desejados (Brito, 2007). A tecnologia modifica o modelo de gestão e cada vez aumenta o valor do capital intelectual e humano (Brito, 2007).

O ato de organizar implica na alocação eficiente do trabalho, autoridade e recursos dentro de uma organização (Moraes, 2001). Esse processo envolve a distribuição de tarefas e atividades, o estabelecimento de relações hierárquicas, coordenativas e a criação de uma estrutura organizacional que componha unidades e relações funcionais (Moraes, 2001).

Os aplicativos da Microsoft constituem uma suíte de software projetados para auxiliar o gerenciamento operacional com funcionalidades de empregar estruturas de hierarquia e designação de funções. Como sua capacidade de integrar abrange também ambientes virtuais e a forma de aprendizagem intuitiva intencional pela rede de informações, facilitando a edição e controlando os possíveis erros em tempo real (Microsoft, 2023).

A definição da diretriz organizacional desempenha papel na elaboração do planejamento, devendo se direcionar aos princípios e objetivos da organização (Bem; Rossi, 2023). Possuem desafios, sendo necessário atender fatores e condições variáveis que possam aumentar a participação de mercado através de vantagens competitivas, preços competitivos, produtividade, envolvimento e uso de TI (Marchiori et al., 2023). Outros fluxos de gestão da organização consistem em desenvolvimento de canais de distribuição otimizados, expansão

para segmentos de mercado adjacentes, abertura de novos mercados, fortalecimento no mercado por meio de aquisições, alianças estratégicas ou integração vertical (Baggio; Lampert, 2010). Aqui, sugere-se estratégia para organização de competitividade, diversificação, aliança e parcerias, expansão ou estratégias típicas para o sucesso, caso necessite, a reformulação estratégica da organização (Baggio; Lampert, 2010).

#### **2.4 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para direção**

As informações são criadas e transmitidas por cada um através da interação social entre conhecimento tácito e explícito (Brito, 2007). Na administração, a gestão do conhecimento assenta na transferência das informações pessoais do colaborador, sendo o conhecimento tácito e o registro, assim como a utilização dela nos aplicativos da Microsoft, passando para o conhecimento explícito em um processo constante (Brito, 2007).

Gestão por objetivos ou management by Objectives (MBO) defende a definição clara de metas e objetivos organizacionais, alinhando os esforços de todos os membros da equipe na busca desses objetivos (Drucker, 1954). Destaca-se a distinção entre eficácia, ou seja, fazer as coisas certas era tão crucial quanto a eficiência. Nessa dualidade destaca a importância de equilibrar ambas para alcançar o sucesso organizacional (Drucker, 1954). A autogestão e a responsabilidade social podem direcionar o tratamento com os funcionários, proporcionando-lhe autonomia e responsabilidade em suas funções, além de prover lucro para a organização contribuir positivamente ao bem-estar e a sociedade (Drucker, 1954). As vantagens dessa abordagem são diversas, a MBO promove uma importância no planejamento e garante que todos estejam direcionados ao objetivo em comum, há ênfase na inovação, estimula a adaptação contínua às mudanças no ambiente organizacional, a atenção às pessoas e ao desenvolvimento dos funcionários contribui para um ambiente de trabalho mais engajado e produtivo (Drucker, 1954). Além disso, a responsabilidade social corporativa pode fortalecer a imagem da empresa e fomentar a confiança entre clientes e partes interessadas (Drucker, 1954).

Ao integrar esses conceitos de gestão com o uso prático dos aplicativos da Microsoft, as organizações podem melhorar a eficácia e eficiência, buscando o equilíbrio, promovendo a inovação e a colaboração, trabalhando na imagem da empresa como os aspectos sociais e

ainda, a colaboração para criar ambientes de trabalho digitais em que todos estejam alinhados aos objetivos da organização (Microsoft, 2023).

## **2.5 Conceito e principais características do uso de aplicativos da Microsoft para o fluxo de informações**

Na era da globalização ocorreu a expansão da economia mundial, tanto quanto da tecnologia, comunicação, política e cultura (Nadella, 2018). Alguns anos atrás, as pessoas não imaginavam como a tecnologia poderia ter evoluído tanto ao ponto de hoje uma pessoa poder assistir um programa ao vivo em uma televisão, fazer uma ligação para outro lado do mundo, investir na bolsa com lances praticamente instantâneos ou então jogar em um campeonato de e-sports (jogos digitais) valendo uma quantia de 1 milhão de dólares (Davenport, 1998). Muitas empresas investiram em soluções tecnológicas, como exemplo, no controle do fluxo de informações para aprimorar a eficiência operacional (Davenport, 1998). Essas inovações resultaram em reduções nos prazos de entrega, precificação de produtos, envio de peças e processamento de pedidos (Davenport, 1998). A implementação das tecnologias inovativas permitiu uma melhora no fluxo de informações e com isso, houve uma transição de processos que antes demandavam dias para realizar operações e que agora são concluídas em poucos minutos (Davenport, 1998).

Apresentando que no Brasil ainda assim, mesmo com diferentes novos tipos de ferramentas e com a migração para o digital, tem empresas ainda usam papel e caneta, enquanto isso, países norte-americanos e europeus possuem programas de investimentos para que as organizações estejam com o seu processo de forma digital, obrigando empresas com receita superior que \$100.000 utilizarem ferramentas digitais que seguem as novas regras ou conectem suas planilhas com autoridades responsáveis. Isso, para que tenha o controle e fiscalização da parte contábil quanto a entrada e saída de notas fiscais, cuidando de todo o fisco da organização (Rossi, 2019).

## **2.6 Conceito e principais características da gestão na tomada de decisões conciliado ao uso dos aplicativos da Microsoft**

O advento da tecnologia da informação transformou profundamente a maneira como as organizações gerenciam e compartilham informações no contexto empresarial contemporâneo e que os aplicativos da Microsoft desempenham um papel crucial no fluxo de informações (Davenport, 1998). Os executivos perceberam que a implantação de software como ferramentas deve ser uma tomada de decisão estratégica nas diretrizes organizacionais, considerando não apenas os aspectos técnicos, mas também a integração de processos, a resolução de problemas organizacionais e o foco nas necessidades do cliente (Davenport, 1998). Essa abordagem integrada é essencial para otimizar a eficácia das decisões nas organizações (Davenport, 1998).

Para a gestão da informação, deve ser considerada a importância de coletar, processar e utilizar informações efetivamente para a tomada de decisões (Davenport, 1998). Sistemas de informação, incluindo tecnologias da informação e análise de dados, transformam como as organizações gerenciam e utilizam os dados, influenciam a capacidade das organizações de tomar decisões e o processamento analítico de dados como uma ferramenta essencial para a compreensão de padrões e tendências (Davenport, 1998). Os gestores devem buscar capacitar a organização a tomar decisões mais informadas, baseadas em dados relevantes e análises aprofundadas (Davenport, 1998). Estratégias de gestão da informação ajudam as organizações a se adaptarem melhor às mudanças no mercado e se tornarem mais competitivas (Davenport, 1998).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A caracterização da pesquisa utilizada para atingir o objetivo proposto, ou seja, investigar as percepções, experiências e o conhecimento dos gestores e funcionários sobre os aplicativos da Microsoft na realização de suas atividades. O uso dos aplicativos da Microsoft para a tomada de decisão, gestão, controle e gerenciamento, visa explorar, compreender e interpretar fenômenos relacionados ao gerenciamento por meio de uma abordagem qualitativa. Este método consiste no meio de aprofundar uma unidade individual, contribuindo para compreender os processos organizacionais (Prodanov e Freitas, 2018). Permitindo desta forma, uma compreensão mais aprofundada dos aspectos envolvidos nas práticas de gerenciamento, tomada de decisão e gestão (Gil, 2019).

Os dados foram coletados em 10 empresas, conforme o que consta discriminado na Tabela 1, e foram apresentados na análise de cada empresa estudada.

**Tabela 1** – Controle da coleta dos dados

Empresa Pesquisada	Aplicação do Questionário				Observação em campo do Pesquisador		
	Data		Horário		Data	Horário	
	Entrega	Coleta	Entrega	Coleta	Início/Fim	Início	Fim
Empresa H	07/12/23	07/12/23	16:00	17:30	07/12/23	16:00	17:30
Empresa J	30/11/23	10/12/23	17:15	10:00	10/12/23	10:00	12:00
Empresa B	30/11/23	30/11/23	19:00	21:45	30/11/23	19:00	21:45
Empresa F	27/11/23	27/11/23	12:30	13:15	27/11/23	12:30	13:15
Empresa E	24/11/23	24/11/23	17:30	19:00	24/11/23	17:30	19:00
Empresa A	27/11/23	27/11/23	15:00	15:45	27/11/23	15:00	15:45
Empresa C	27/11/23	29/11/23	13:30	14:20	27/11/23	13:30	14:30
Empresa D	29/11/23	29/11/23	14:20	15:30	29/11/23	14:20	15:30
Empresa I	24/11/23	01/12/23	16:00	13:30	24/11/23	16:00	17:15
Empresa G	28/11/23	28/11/23	15:00	16:00	28/11/23	15:00	16:00

Fonte: elaborado pelo pesquisador, 2024.

### 3.1 Método científico

Como instrumento, delineamento da pesquisa e método de obtenção dos dados, que foi da forma intencional e por acessibilidade, teve-se o interesse de compreender os benefícios e desafios do uso dos aplicativos da Microsoft. Isso se deu a partir da realização do estudo de casos, com a triangulação dos dados preconizado por Minayo, Assis e Souza (2005), como estratégia de validação em um estudo qualitativo, a saber:

- A pesquisa documental consistiu em apresentar cada empresa (Gil, 2019). A partir da coleta dos dados nos documentos, sendo os questionários preenchidos pelos entrevistados e observações do pesquisador participante artificial, foi possível descrever o caso específico de cada empresa (Yin, 2015). O estudo de caso é uma investigação empírica na qual busca-se analisar um processo e a funcionalidade da ferramenta sob a ótica dos colaboradores envolvidos em seu contexto de trabalho. Na visão de Denzin e Lincoln (2006), o cenário a ser estudado é aquele em que está inserido, observando, construindo a natureza a sua realidade e a relação entre o pesquisador e objeto investigado, relacionando as necessidades e os objetivos.
- O pesquisador, como observador participante artificial, teve a oportunidade de validar e identificar o uso dos aplicativos da Microsoft e como estes corroboraram para a tomada de decisão nas empresas (Corbishley e Carneiro, 2001).
- E por fim, a aplicação do questionário em cada empresa estudada, conforme aponta Premebida *et al.* (2008).

A abordagem acerca do uso ou não dos aplicativos da Microsoft em um cenário realista e objetivo, no âmbito organizacional, deve também preparar as empresas nas falhas e na melhor maneira de corrigi-las o mais rápido possível. Isto porque em algumas atividades que estão sendo realizadas sem uma ferramenta tecnológica, podem passar erros de forma despercebida, gerar muita fadiga e tempo para realizar uma tarefa. Os aplicativos da Microsoft são ferramentas facilitadoras para identificação e correção de erros. Em contrapartida, aquelas empresas que usam estes aplicativos na realização de suas atividades, podem obter vantagens na tomada de decisão e na gestão dos seus empreendimentos.

### **3.2 Processo de análise de dados**

A análise descritiva foi utilizada como procedimento de análise dos resultados obtidos, para que fosse possível detalhar quais aplicativos são utilizados em cada empresa e como estes auxiliam na tomada de decisão e na gestão organizacional (Gil, 2019). Com a finalidade de analisar como os aplicativos da Microsoft impactam na produtividade; se são utilizados para criar documentos, planilhas, apresentações e relatórios; se tornam o fluxo de dados da organização mais eficiente; auxiliam na comunicação e colaboração interna e externa, através de e-mails, chamadas, agendamento e realização de reuniões; na gestão dos arquivos e na análise dos dados para auxiliar na tomada de decisões, no planejamento estratégico e se automatizam tarefas por meio das ferramentas.

Os critérios de análise nos questionários aplicados, quanto ao uso dos aplicativos da Microsoft foram: organização, controle, praticidade, gerenciamento, direção, tomada de decisão, controle do fluxo de informações, funcionalidades, desafios e por fim, os comentários das observações do pesquisador participante. Estas informações constam no tópico análises dos resultados obtidos, onde os critérios foram analisados.

Em relação à análise do discurso, esta também foi utilizada como recurso metodológico para as questões abertas do questionário e das anotações do observador participante artificial, considerando aquelas empresas que autorizaram a visita técnica para a realização da pesquisa, observação e diálogo sobre os aplicativos da Microsoft em seus negócios corporativos (Bardin, 2011).

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A era digital requer de todas as empresas o uso de tecnologias de equipamentos, maquinários e de informação. Portanto, a gestão administrativa enfrenta desafios constantes que demandam soluções inovadoras e que sejam ágeis, flexíveis e de fácil utilização por todos na empresa. Nesse cenário, os aplicativos da Microsoft surgem como ferramentas substanciais, proporcionando recursos facilitadores na otimização e aprimoramento das práticas administrativas. O estudo realizado, trouxe alguns insights de como os aplicativos da Microsoft têm sido utilizados na gestão administrativa das empresas, destacando sua utilidade e utilização.

**Quadro 1 – Análise e discussão dos resultados**

(continua)

<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>									
<b>BLOCO I - PERFIL DOS ENTREVISTADOS</b>									
01. Empresa (razão social ou nome fantasia):									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
02. Cargo:									
Gerente	Assistente Técnica da Educação Básica	Gerente Financeiro	Secretaria	Auxiliar Técnica em Segurança	Sócio	Auxiliar Administrativo	Técnico Administrativo	Auxiliar Administrativo	Analista Financeiro
03 Nome (opcional):									
-	Rejaine Almeida	Beatriz Correia	Maria Silva	Ana Santos	-	Juliana Oliveira	Camila Costa	-	Lucas Souza
(Entrevistado 1)	(Entrevistado 2)	(Entrevistado 3)	(Entrevistado 4)	(Entrevistado 5)	(Entrevistado 6)	(Entrevistado 7)	(Entrevistado 8)	(Entrevistado 9)	(Entrevistado 10)
05. Qual é a sua idade?									
46-55	46-55	36-45	26-35	18-25	56-+	26-35	46-55	26-35	36-45
05. Qual é o seu gênero?									
Masculino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Masculino	Feminino	Feminino	Feminino	Masculino
06. Qual é o seu grau de instrução?									
Ensino Superior Completo	Pós-graduado	Ensino Médio Completo	Ensino Superior Incompleto	Ensino Médio Completo	Ensino Médio Completo	Ensino Superior Incompleto	Ensino Superior Completo	Ensino Superior Completo	Ensino Superior Completo
<b>BLOCO II - IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS APLICATIVOS DA MICROSOFT USADOS NA GESTÃO ADMINISTRATIVA, COMO EXCEL, WORD, POWERPOINT, ONENOTE, OUTLOOK, TEAMS, POWER BI E ONEDRIVE</b>									
07. Com que frequência você utiliza aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) em seu ambiente de trabalho?									
Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente	Diariamente
08. Quais aplicativos da Microsoft você utiliza com mais frequência nas tarefas e no seu dia a dia? - Marque todas as opções relevantes para você									
Excel, Word e Outlook	Excel, Word e Outlook	Excel, Word e PowerPoint	Excel, Word, Outlook e SharePoint	Excel, Word e PowerPoint	Excel e Outlook	Excel e Outlook	Excel, Word, PowerPoint, Outlook e Teams	Excel e Word	Excel, Outlook, Teams e Power BI

**ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS****BLOCO III - UTILIZAÇÃO DESTES APLICATIVOS COMO FERRAMENTA DE OBTENÇÃO DE DADOS PARA O PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DO FLUXO DE INFORMAÇÕES PARA A TOMADA DE DECISÃO**

09. Os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) auxiliam no planejamento de atividades, organização e estratégias em sua área de atuação? (Comentário:)

Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
-	"Os arquivos são armazenados em banco de dados"	-	-	-	-	-	-	-	-

10. Os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) contribuem para a direção e coordenação das atividades em sua área de atuação? (Comentário:)

Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
-	"São relevantes para a pesquisa dos dados"	-	-	-	-	-	-	-	-

11. Os dados gerados/obtidos por meio dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) são utilizados para tomada de decisões e direcionamento de suas atividades? (Comentário:)

Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
-	"São frequentemente acessados e atualizados os doc."	-	-	-	-	-	-	-	-

**BLOCO IV - ANALISAR AS FUNCIONALIDADES, OS BENEFÍCIOS E OS DESAFIOS DE CADA APLICATIVO NA REALIZAÇÃO DAS TAREFAS**

12. Quais benefícios você observou na utilização de aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) - Marque todas as opções relevantes para você

Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões	Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões, Acesso a análises de dados avançadas	Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões, Acesso a análises de dados avançadas	Melhoria na produtividade, Facilidade na organização de documentação e informações, Acesso a análises de dados avançadas	Melhoria na produtividade, Facilidade na organização de documentação e informações, Acesso a análises de dados avançadas	Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões	Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões, Acesso a análises de dados avançadas	Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões, Acesso a análises de dados avançadas	Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões	Melhoria na produtividade, Melhoria na comunicação e colaboração, Facilidade na organização de documentação e informações, Melhoria na tomada de decisões, Acesso a análises de dados avançadas
---	---	---	--	--	---	--	---	---	---

13. Em uma porcentagem de 0 a 100, quantos % as funcionalidades dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) são intuitivas? Marque de 1 a 5, sendo 1, correspondente a 0% e 5, correspondente a 100%.

3	4	4	5	3	1	3	4	3	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

14. Considera segura a proteção dos dados feitos pelos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) (Comentário:)

Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS									
-	"Acho que ainda necessita de suporte avançado"	-	-	-	-	-	-	-	-
15.Como você avalia a integração dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) com outros sistemas e ferramentas usadas na empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, não tem integração e 5, integração total.									
3	4	3	4	4	1	2	3	1	3
<b>BLOCO V - INVESTIGAR AS PERCEPÇÕES, EXPERIÊNCIAS E CONHECIMENTO DOS GESTORES E FUNCIONÁRIOS SOBRE OS APLICATIVOS DA MICROSOFT NA REALIZAÇÃO DE SUAS ATIVIDADES</b>									
16.Os aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) impactaram a eficiência e a qualidade das atividades em sua empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, nenhuma e 5, excelentes.									
4	5	5	5	4	2	5	4	3	4
17.O preço cobrado pelos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) é justo, vale a pena a relação custo X benefício? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, insatisfeito e 5, muito satisfeito.									
3	4	5	4	3	1	5	3	3	3
18.Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) suprem todas as necessidades das suas tarefas e os serviços pertinentes à empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, não supre as necessidades e 5, supre todas as necessidades.									
4	4	4	3	4	1	5	4	3	3
19.A empresa faz algum treinamento para os funcionários de como utilizar os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)?									
Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
20.Se a resposta foi sim na questão 19, o treinamento dado aos funcionários pode ser considerado suficiente?									
-	-	-	Não	-	-	-	-	Não	-
21.Se a resposta foi não na questão 19, você acha que é necessário a empresa fazer algum treinamento?									
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim
22.Quais desafios ou obstáculos você enfrentou para utilizar estes aplicativos?									
"Ferramentas deveriam ser mais intuitivas."	"Para o uso das ferramentas da Microsoft office, como funcionária, eu mesmo capacitei para o uso na minha função"	-	"Como não tinha um curso avançado que aprender a usar sozinha. Mas sempre com auxílio de colega especializado."	"A falta de conhecimento de muitas funcionalidades existentes dentro dos aplicativos, por exemplo, a utilização de formulas no Excel."	-	"Não teve desafios ou obstáculos, fui aprendendo com o dia a dia, durante as rotinas e necessidades da Empresa."	-	"Falta de instrução;"	"O Excel apresenta limitações quando se trata de gerenciar dados complexos e é suscetível a erro humano."
<b>BLOCO VI - PROPOR RECOMENDAÇÕES PARA MELHORAR O USO E A INTEGRAÇÃO DOS APLICATIVOS DA MICROSOFT NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DAS EMPRESAS ESTUDADAS.</b>									
23.Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, insatisfeito e 5, muito satisfeito, qual é o seu nível de satisfação com a utilização de aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)?									
4	4	5	5	4	1	4	4	3	4
24.Você recomendaria o uso dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) a outras empresas? Por quê?									
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

(conclusão)

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS									
-	"Essas ferramentas disponibilizam eficácia e qualidade das tarefas nas funções profissionais"	"Funcionalidade"	"Ajuda na organização"	"Pela facilidade e auxílio em várias áreas e assuntos, organização e planejamento"	"Apenas para controle de estoque"	"São ótimos aplicativos para administração e até mesmo para casos de produção das Empresas."	"É uma plataforma importantíssima no gerenciamento das nossas atividades de rotina profissional."	"Auxiliam na organização diária"	-
BLOCO VII – COMENTÁRIOS									
25.Por favor, compartilhe quaisquer comentários adicionais e sugestões, que você tenha sobre a importância e o uso de aplicativos da Microsoft em suas tarefas, estudo e no seu dia a dia:									
-	"No cotidiano das várias profissões as ferramentas em que são citadas nessa pesquisa são de muita valia para o mercado de trabalho, pessoal e que garantem interação rápida e global a todos os setores dos profissionais."	"Utilizo os aplicativos diariamente, são de extrema importância para minhas atividades diárias, com suas praticidades agilizando meu serviço."	-	"Creio ser necessário a utilização desses aplicativos nas empresas, pelos vários benefícios que trazem, portanto acho necessário um treinamento para a utilização do mesmo."	-	"Os aplicativos da Microsoft são ferramentas que nos dão diversas opções. Eles facilitam em processos diários de uma empresa, nos permiti atuar em diversas tarefas do dia a dia de uma empresa."	"Considero os aplicativos da Microsoft uma ferramenta essencial no desenvolvimento das tarefas, de forma eficiente e segura, tanto no cotidiano do trabalho profissionalizante, quanto na organização das demandas pessoais."	-	"São ferramentas flexíveis, fáceis de usar, que permitem a automação das tarefas e a análise de dados de forma precisa e eficiente"

Fonte: elaborado pelo pesquisador, 2024.

#### 4.1 Perfil dos entrevistados

Iniciando as análises, foi feita a visita em dez empresas de diferentes setores: 04 organizações do setor comercial, 01 organizações do setor industrial, 01 organizações do setor construção civil, 01 organizações do setor de segurança do trabalho, 02 organizações do setor educacional e 01 organizações do setor esportes, em relação ao Bloco I das perguntas, este consistiu em identificar o perfil dos entrevistados. A pergunta 01, trata da apresentação das empresas estudadas, de setores e portes diferenciados e que foram visitadas pelo pesquisador, que de uma forma objetiva apresenta cada uma delas, mantendo a identificação destas em confidencialidade. Em relação às perguntas do número 02 ao número 06, estas foram elaboradas para identificar o cargo, nome (que também será utilizado um codinome para preservar a identificação do respondente), idade, gênero e grau de instrução. Estas informações são apresentadas abaixo, destacando por empresa, a saber:

01. Caso 01 - Empresa A: fundada em 1969, na Região dos Inconfidentes – MG. Empresa do ramo esportivo, destinada à prática de atividades desportivas, recreativas, culturais e lazer em geral, além de promover festas, eventos culturais e artísticos. É administrada por uma Diretoria Executiva, por um Conselho Deliberativo e por um Conselho Fiscal, que são eleitos para mandatos com duração de dois anos. Conta atualmente com aproximadamente 1100 associados e 19 funcionários. O respondente foi o Gerente, que não se identificou pelo nome, com idade compreendida entre 46-55 anos, do gênero masculino, com o grau de instrução de Ensino Superior Completo.
02. Caso 02 - Empresa B: É uma escola estadual da Região dos Inconfidentes -MG, fundada em 1972. Teve sua fundação na região em detrimento ao acordo firmado entre os governos estadual e o municipal, sendo beneficiados pelo PREMEM – Programa de Expansão e Melhoria do Ensino Médio e pela Lei Estadual de nº 5.760 de 14 de setembro de 1971 (Lei Estadual que autorizou a criação e funcionamento dessas Escolas / Ginásios). Oferecem o Ensino Fundamental II (6º ao 9º ano), o Ensino Médio, a Educação de Jovens e Adultos, o Projeto Escola de Tempo Integral, o Programa Acelerar para Vencer. Possui capacidade de atender até seiscentos alunos na faixa etária a partir dos dez anos, mantêm em média de trinta e oito a quarenta funcionários, sendo que a maioria destes são efetivos. A respondente foi a Assistente Técnica da Educação Básica, que se identificou pelo nome de Renata Andrade, com idade compreendida entre 46-55 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução de Pós-Graduada.
03. Caso 03 – Empresa C: Empresa localizada na Região dos Inconfidentes – MG. A empresa foi fundada em 2003 e conta com uma equipe de 13 profissionais. Tem como finalidade a formação de condutores, com as diretrizes de ser uma empresa que oferece aulas de direção, teóricas e exames, da categoria A, B e D. Utiliza o ambiente digital nas campanhas de marketing e faz uso da tecnologia da informação para formação dos alunos. A respondente foi a Gerente Financeira, que se identificou pelo nome de Fabiana Fonseca, com idade compreendida entre 36-45 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Médio Completo.
04. Caso 04 - Empresa D: A empresa foi fundada em 2009 e está localizada na Região dos Inconfidentes – MG. Tem como atividade principal a formação de condutores e conta com uma equipe de 12 profissionais. A respondente foi a Secretária, que se identificou pelo

nome de Tânia Lucas, com idade compreendida entre 26-35 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Superior Incompleto.

05. Caso 05 - Empresa E: Empresa de Engenharia, fundada em 2008, oferece serviços de segurança do trabalho, minicursos e treinamentos ligados ao setor que atua. A filial estudada está localizada na Região dos Inconfidentes – MG e conta com uma equipe de aproximadamente 35 colaboradores. Sua matriz está instalada em Itabira, possuindo outras filiais neste Estado. A respondente foi a Auxiliar Técnica em Segurança, que se identificou pelo nome de Amanda Carla, com idade compreendida entre 18-25 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Médio Completo.
06. Caso 06 - Empresa F: Empresa fundada em 1991, possui 3 funcionários, atua no segmento de baterias e se localiza na Região dos Inconfidentes – MG. É especializada no comércio e varejo de baterias e acessórios para veículos automotores. Também oferece serviços de instalação dos produtos. O respondente foi um dos Sócios, que não se identificou pelo nome, com idade compreendida em 56 anos ou mais anos, do gênero masculino, com o grau de instrução Ensino Médio Completo.
07. Caso 07 - Empresa G: Empresa do ramo da construção civil, fundada em 1984, localizada na Região dos Inconfidentes – MG. Possui uma média de 90 funcionários, também realiza serviços de montagem estruturas metálicas, terraplanagem, arquitetura, engenharia, aluguel de imóveis, compra e venda de imóveis, incorporação de empreendimentos e obras de urbanização. Em busca da inovação vem incorporando as últimas tecnologias para o seu setor. A respondente foi a Auxiliar Administrativa, que se identificou pelo nome de Júlia Lima, com idade compreendida entre 26-35 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Superior Incompleto.
08. Caso 08 – Empresa H: É uma instituição de apoio ao desenvolvimento de ciência e tecnologia do setor minero-metalúrgico na Região dos Inconfidentes – MG. Fundada em 1966 e atualmente possui uma equipe de aproximadamente 250 colaboradores. Está estruturada em departamentos do Centro de Treinamento e Transferência de Tecnologia de uma Universidade Federal de Ensino Superior na mesma região, dedicando-se no atendimento dos discentes da UF, visando o desenvolvimento do setor minero-metalúrgico. Busca constantemente a inovação. A respondente foi a Técnica Administrativa, que se identificou pelo nome de Amanda Silva, com idade compreendida entre 46-55 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Superior Completo.

09. Caso 09 - Empresa I: Empresa fundada em 2004 e localizada na Região dos Inconfidentes-MG, atua no mercado de peças, acessórios, veículos e seminovos. Possui outros pontos em Itabirito e Mariana. Suas atividades são: comércio de motos, manutenção e reparação de veículos, comércio de peças e acessórios e artigos de vestuário. A respondente foi a Auxiliar Administrativa, que não se identificou pelo nome, com idade compreendida entre 26-35 anos, do gênero feminino, com o grau de instrução Ensino Superior Completo.
10. Caso 10 - Empresa J: Fundada em 2013 (esta empresa foi comprada de um outro grupo que atuava na região), tendo como atividade a produção de alumina, hidrato e refino de aluminas especiais de alta tecnologia e está localizada na Região dos Inconfidentes – MG. Tem um quadro de aproximadamente 410 funcionários. O respondente foi o Analista Financeiro, que se identificou pelo nome de Fábio Possa, com idade compreendida entre 36-45 anos, do gênero masculino, com o grau de instrução Ensino Superior Completo.

#### **4.2 Identificar os principais aplicativos da microsoft usados na gestão administrativa, como excel, word, powerpoint, onenote, outlook, teams, power bi e onedrive**

Quanto ao Bloco II, contando com as perguntas de números 07 e 08, que foram elaboradas para identificar os principais aplicativos da Microsoft usados pelas empresas na gestão administrativa, como o Excel, Word, PowerPoint, OneNote, Outlook, Teams, Power BI e OneDrive, tem-se os seguintes resultados:

-Pergunta de número 07 foi sobre a frequência com que a empresa utiliza os aplicativos da Microsoft e todos responderam que diariamente.

-Pergunta de número 08, esta foi para saber quais aplicativos da Microsoft são mais utilizados diariamente na realização das tarefas e as respostas foram as seguintes:

- Excel: Empresas A, B, C, D, E, F, G, H, I e J.
- Word: Empresas A, B, C, D, E, H e I.
- PowerPoint : Empresa C, E, H.
- Outlook: Empresas A, B, D, F, G, H e J.
- Teams: Empresa J.

- SharePoint: Empresa D.
- Power BI: Empresa J

Percebe-se que todas as 10 empresas pesquisadas utilizam o Excel, 07 utilizam o Word, 07 utilizam o Outlook, 03 utilizam o PowerPoint, 01 utiliza o Teams, 01 utiliza o Power BI e 01 utiliza o SharePoint. Diante de tal constatação, considera-se que a Microsoft oferece vários aplicativos para ajudar na realização de tarefas empresariais, bem como facilita na tomada de decisão. Outro ponto, contribui para a realização de forma ágil e flexível de diversas atividades rotineiras, possibilitando o arquivamento de dados e informações para serem utilizados posteriormente ou até servirem de históricos para eventos futuros, conforme o que foi analisado no bloco seguinte.

#### **4.3 Utilização destes aplicativos como ferramenta de obtenção de dados para o planejamento, organização, direção e controle do fluxo de informações para a tomada de decisão**

O Bloco III de perguntas do número 09 ao número 11, questiona sobre a utilização dos aplicativos da Microsoft como ferramenta de obtenção de dados para a elaboração de um planejamento, organização, direção e controle do fluxo de informações para a tomada de decisão nas empresas.

-Pergunta de número 09 questiona se os aplicativos da Microsoft auxiliam as empresas no planejamento de suas atividades, na organização e no desenho das estratégias em sua área de atuação. As 10 empresas pesquisadas responderam por unanimidade que sim. Este é um resultado interessante, pois demonstra que as empresas organizam suas atividades e rotinas de forma que se possa dar continuidade diariamente, sem perder dados e informações. A respondente da Empresa B utilizou o espaço do questionário e acrescentou o seguinte comentário: “Os arquivos são armazenados em banco de dados” (Entrevistado 2)!

-Pergunta de número 10 foi elaborada para saber se estes aplicativos contribuem para a direção e coordenação das atividades na área de atuação da empresa. Todas as empresas participantes da pesquisa responderam que sim e a respondente da Empresa B novamente contribuiu, acrescentando a seguinte observação: “São relevantes para a pesquisa dos dados” (Entrevistado 2)!

-Pergunta de número 11 tratou de questionar se os dados gerados ou obtidos por meio dos aplicativos são utilizados para a tomada de decisões e direcionamento de suas atividades. A resposta foi sim para todas as empresas participantes da pesquisa, tendo sido acrescido de um comentário realizado pela respondente da Empresa B, a saber: “São frequentemente acessados e atualizados os doc.” (Entrevistado 2)!

Neste bloco, tem-se a confirmação por partes de todas as empresas de que os aplicativos contribuem para a obtenção, armazenamento e utilização dos dados no planejamento das atividades das empresas, em suas rotinas diárias, bem como no processo de tomada de decisões. Isto porque os dados e informações coletados e processados respectivamente, são armazenados para serem utilizados a qualquer momento pelas empresas.

#### **4.4 Analisar as funcionalidades, os benefícios e os desafios de cada aplicativo na realização das tarefas**

No Bloco IV, foi possível analisar as funcionalidades, os benefícios e os desafios de cada aplicativo utilizado pelas empresas na realização de suas tarefas. Este bloco foi elaborado com 04 questões, do número 12 ao número 16, e que obteve as seguintes respostas:

-Pergunta de número 12, buscou saber das empresas pesquisadas quais seriam os benefícios percebidos por elas quando da utilização dos aplicativos. As respostas foram as seguintes:

- Melhoria na produtividade: Empresas A, B, C, D, E, H, I e J.
- Melhoria na comunicação e colaboração: A, B, C, G, H, I e J.
- Facilidade na organização de documentos e informações: A, B, C, D, E, F, G, H, I e J.
- Melhoria na tomada de decisões: A, B, C, F, G, I e J.
- Acesso a análises de dados avançadas: B, C, D, E, G, H e J.
- Outros: não teve contribuições das empresas

-Pergunta de número 13 foi elaborada para que pudesse obter uma percentagem na escala de 0 a 100% em relação às funcionalidades dos aplicativos são intuitivas para o usuário respondente. Foi solicitado ao respondente que considerasse como resposta o que foi

informado de 1 a 5, sendo 1, correspondente a 0% e 5, correspondente a 100%. As respostas foram:

- 1 ( 0%): Empresa F.
- 2 ( 20%): nenhuma empresa assinalou esta resposta.
- 3 ( 50%): Empresas A, E, G e I.
- 4 ( 80%): Empresas B, C e H.
- 5 (100%): Empresas D e J.

-Pergunta de número 14, teve como questionamento às empresas, sobre a segurança na proteção dos dados, a partir da utilização dos aplicativos. As Empresas A, C, D, E, H e J responderam sim e as demais, ou seja, as Empresas B, F, G e I responderam não. A Empresa B acrescentou o seguinte comentário: “Acho que ainda necessita de suporte avançado” (Entrevistado 2)!

-Pergunta de número 15 solicitou aos respondentes a avaliação da integração dos aplicativos com outros sistemas e ferramentas utilizadas na empresa. Aqui também foi disponibilizada uma escala, para auxiliar aos respondentes no momento de suas avaliações, a saber:

- 1 (não tem integração): Empresas F e I.
- 2 (pouco integração): Empresa G.
- 3 (integração parcial): Empresas A, C, H e J.
- 4 (mais de 80% de integração): Empresas B, D e E.
- 5 (integração total): nenhuma empresa assinalou esta resposta.

Quanto aos benefícios que as empresas pesquisadas relataram obter a partir do uso dos aplicativos da Microsoft, fica evidenciado que as 10 marcaram a facilidade na organização de documentos e informações, 08 empresas marcaram ter melhoria na produtividade, o que demonstra que a organização de uma empresa perpassa nas ferramentas de comunicação, coleta de dados e informações utilizadas por ela. Com relação às funcionalidades dos aplicativos, se são intuitivas, 04 empresas consideraram que em 50% do caso de uso das funções dos aplicativos, esta ocorre de forma intuitiva, 03 empresas informaram que para elas

este percentual é de 80% e 02 empresas destacaram 100%. A questão de o uso ser intuitivo demonstra que a continuidade no uso diário e a forma organizada de se trabalhar com os aplicativos, favorece ao aprendizado e senso de utilidades deste. Sobre a segurança na proteção dos dados quanto ao uso dos aplicativos, 06 empresas destacaram se sentem seguras e as outras 04 empresas responderam que não. A respondente da Empresa B comenta que há necessidade de aumentar a segurança a partir de um “suporte avançado” (Entrevistado 2). Sobre a integração dos aplicativos com outros sistemas e ferramentas que a empresa possui, 04 empresas responderam que a integração é parcial, 03 empresas consideraram que ocorre mais de 80% de integração, 02 empresas consideraram não haver integração. Há uma necessidade por parte destas empresas, em investir na integração das ferramentas e aplicativos utilizados por elas, para que se possa trabalhar com um conjunto de dados e informações com conversam entre si.

#### **4.5 Investigar as percepções, experiências e conhecimento dos gestores e funcionários sobre os aplicativos da microsoft na realização de suas atividades**

Os resultados apresentados no Bloco V estão relacionados às percepções, experiências e conhecimento por parte dos gestores e funcionários quando do uso dos aplicativos da Microsoft na realização de suas atividades. Este bloco foi elaborado com 07 questões, a saber:

-Pergunta de número 16 que analisa os impactos do uso dos aplicativos na eficiência e qualidade das atividades realizadas pela empresa.

- 1 (nenhum): nenhuma empresa apresentou esta resposta.
- 2 (muito pouco): Empresa F.
- 3 (pouco): Empresa I.
- 4 (muito): Empresas A, E, H e J.
- 5 (elevado): Empresas B, C, D e G.

-Pergunta de número 17 está relacionada ao preço cobrado para a obtenção dos aplicativos, se estes são justos e se vale a pena pelo custo versus benefício. Foi solicitado aos respondentes que marcassem uma das opções abaixo:

- 1 (muito insatisfeito): Empresa F.
- 2 (pouco insatisfeito): nenhuma empresa apresentou esta resposta.
- 3 (insatisfeito): Empresas A, E, H, I e J.
- 4 (satisfeito): Empresas B e D.
- 5 (muito satisfeito): Empresas C e G.

-Pergunta de número 18 foi sobre os aplicativos suprirem todas as necessidades das tarefas e os serviços pertinentes à empresa. As respostas compreendiam na marcação de uma escala apresentada abaixo:

- 1 (não supre todas as necessidades): Empresa F.
- 2 (não supre algumas necessidades): Empresa G.
- 3 (supre as necessidades): Empresas D, I e J.
- 4 (supre algumas necessidades): Empresas A, B, C, E e H.
- 5 (supre todas as necessidades): nenhuma empresa apresentou esta resposta.

-Pergunta de número 19 foi sobre se a empresa realizou algum tipo de treinamento com os funcionários para que estes pudessem utilizar os aplicativos. Todos os respondentes que participaram responderam não.

-Pergunta de número 20 estava relacionada à resposta de um sim na questão anterior e tratava em saber se o treinamento dado ao funcionário, caso tivesse ocorrido, poderia ser suficiente. Esta questão não teve respostas das empresas pesquisadas.

-Pergunta de número 21 foi em relação à questão de número 19, se a resposta tivesse sido não, se o respondente da empresa pesquisada considerava ser necessário a empresa realizar algum tipo de treinamento para a utilização dos aplicativos da Microsoft. Um total de 09 empresas responderam sim, sendo elas: Empresas A, B, C, D, E, H, I e J. E as duas Empresas F e G responderam não.

-Pergunta de número 21 aberta e para que comentasse livremente, foi questionado sobre os desafios ou obstáculos que os respondentes tiveram ao utilizar os aplicativos. As respostas dadas pelos respondentes foram:

- Empresa A: "Ferramentas deveriam ser mais intuitivas" (Entrevistado 1).
- Empresa B: "Para o uso das ferramentas da Microsoft office, como funcionária, eu mesmo capacitei para o uso na minha função" (Entrevistado 2).
- Empresas C, F e H: não responderam a esta questão.
- Empresa D: "Como não tinha um curso avançado tive que aprender a usar sozinha. Mas sempre com auxílio de colega especializado" (Entrevistado 4).
- Empresa E: "A falta de conhecimento de muitas funcionalidades existentes dentro dos aplicativos, por exemplo, a utilização de fórmulas no Excel" (Entrevistado 5).
- Empresa G: "Não tive desafios ou obstáculos, fui aprendendo com o dia a dia, durante as rotinas e necessidades da Empresa" (Entrevistado 7).
- Empresa I: "Falta de instrução" (Entrevistado 9).
- Empresa J: "O Excel apresenta limitações quando se trata de gerenciar dados complexos e é suscetível a erro humano." (Entrevistado 10).

Quanto aos impactos, 05 empresas consideram serem muitos quanto ao uso dos aplicativos para que se possa medir a eficiência e qualidade e outras 05 consideraram os impactos serem elevados. Quanto ao preço e ao custo versus benefícios em relação à obtenção dos aplicativos, 05 empresas consideram insatisfeitas. Sobre os aplicativos suprirem todas as necessidades das tarefas e os serviços, 05 empresas consideraram que os aplicativos suprem algumas necessidades. Observa-se que os funcionários das empresas participantes da pesquisa não receberam treinamento para utilizá-los, e demonstram haver necessidade, para que seu uso possa ser em prol ao desenvolvimento de atividades com qualidade e senso de utilidade e todas as possibilidades que esses trazem quanto ao seu uso.

#### **4.6 Propor recomendações para melhorar o uso e a integração dos aplicativos da microsoft na gestão administrativa das empresas estudadas**

No Bloco VI foi possível que as empresas pudessem propor melhorias quanto ao uso e a integração dos aplicativos da Microsoft na gestão administrativa dos seus negócios. Os respondentes puderam escolher entre as seguintes propostas das perguntas de número 23 e 24:

-Pergunta de número 23 questiona sobre o nível de satisfação em relação ao uso dos aplicativos e os respondentes puderam escolher entre:

- 1 (muito insatisfeito): Empresa F.
- 2 (pouco insatisfeito): nenhuma empresa apresentou esta resposta.
- 3 (insatisfeito): Empresa I.
- 4 (satisfeito): Empresas A, B, E, G, H e J.
- 5 (muito satisfeito): Empresas C e D.

-Pergunta de número 23 questiona ao respondente se ele recomendaria a outra empresa o uso dos aplicativos e que sua resposta fosse justificada: As empresas responderam o seguinte:

- Empresa A respondeu que recomendaria a outra empresa o uso dos aplicativos e não justificou.
- Empresa B recomendaria e justificou da seguinte forma: "Essas ferramentas disponibilizam eficácia e qualidade das tarefas nas funções profissionais" (Entrevistado 2).
- Empresa C recomendaria e justifica sobre a "Funcionalidade" (Entrevistado 3).
- Empresa D respondeu que sim, que recomendaria e justificou como "Ajuda na organização" (Entrevistado 4).
- Empresa E recomendaria e justificou como sendo "Pela facilidade e auxílio em várias áreas e assuntos, organização e planejamento" (Entrevistado 5).
- Empresa F recomendaria e assinala que o uso dos aplicativos se dá "Apenas para controle de estoques" (Entrevistado 6).
- Empresa G recomendaria e acrescenta que "São ótimos aplicativos para administração e até mesmo para casos de produção das Empresas" (Entrevistado 7), justificando seu sim.
- Empresa H recomendaria, justificando que "É uma plataforma importantíssima no gerenciamento das nossas atividades de rotina profissional" (Entrevistado 8).

- Empresa I recomendaria, comentando que “Auxiliam na organização diária” (Entrevistado 9), como justificativa para o seu sim.
- Empresa J recomendaria e não apresenta justificativa.

Percebe-se que 06 empresas estão satisfeitas em estarem utilizando os aplicativos da Microsoft nas atividades dos seus empreendimentos. E as empresas que recomendam o uso destes aplicativos para outras empresas, demonstram que estes possuem funcionalidade, auxiliam na organização e no gerenciamento das atividades dos seus negócios.

#### **4.7 Análise dos comentários**

O Bloco VII, último da pesquisa realizada, consistiu em solicitar aos respondentes o compartilhamento de qualquer comentário adicional ou sugestão sobre a importância e o uso dos aplicativos da Microsoft nas tarefas do dia a dia na empresa. As respostas foram as seguintes:

- Empresa A: Não apresentou comentário e nem sugestão.
- Empresa B: Comentou que "No cotidiano das várias profissões as ferramentas em que são citadas nessa pesquisa são de muita valia para o mercado de trabalho, pessoal e que garantem interação rápida e global a todos os setores dos profissionais" (Entrevistado 2).
- Empresa C: Comenta que "Utiliza os aplicativos diariamente, são de extrema importância para minhas atividades diárias, com suas praticidades agilizando meu serviço" (Entrevistado 3).
- Empresa D: Não apresentou comentário e nem sugestão.
- Empresa E: Destaca que "Creio ser necessário a utilização desses aplicativos nas empresas, pelos vários benefícios que trazem, portanto acho necessário um treinamento para a utilização destes" (Entrevistado 5).
- Empresa F: Não apresentou comentário e nem sugestão.
- Empresa G: Destaca que "Os aplicativos da Microsoft são ferramentas que nos dão diversas opções. Eles facilitam em processos diários de uma empresa, nos permite atuar em diversas tarefas do dia a dia de uma empresa" (Entrevistado 7).

- Empresa H: Comenta que “Considera os aplicativos da Microsoft uma ferramenta essencial no desenvolvimento das tarefas, de forma eficiente e segura, tanto no cotidiano do trabalho profissionalizante, quanto na organização das demandas pessoais” (Entrevistado 8).
- Empresa I: Não apresentou comentário e nem sugestão.
- Empresa J: Comenta que “São ferramentas flexíveis, fáceis de usar, que permitem a automação das tarefas e a análise de dados de forma precisa e eficiente” (Entrevistado 10).

De forma geral, as empresas pesquisadas recomendam o uso dos Aplicativos da Microsoft e sugerem o uso destes para o desenvolvimento de atividades de rotina nas empresas. Evidenciam a automação das tarefas como um ponto importante e isso vai de encontro com a era digital nas empresas, bem como as facilidades encontradas na análise dos dados.

#### **4.8 Panorama dos benefícios e desafios**

A partir do questionário aplicado e diante do objetivo de apreciar o quão funcional e os desafios do uso dos aplicativos da Microsoft, *in loco*, nas tarefas realizadas pelos entrevistados, observou-se que a maioria dos colaboradores utilizam o Microsoft Word para a criação de documentos, com seus recursos de formatação de texto e a possibilidade de inserir elementos como por exemplo, imagens e gráficos. Este aplicativo se torna a primeira opção de uso, assim como o Excel é amplamente utilizado para a gestão de planilhas e relatórios, com principal foco no setor financeiro e logístico. As apresentações são comuns em empresas e o PowerPoint é a ferramenta principal, suas funções beneficiam os visuais de designs únicos, para comunicação e transferência de arquivos. Um outro aplicativo muito utilizado é o Outlook, tendo uma comunicação interna e externa eficiente, no envio de e-mails, agendamentos e reuniões.

As empresas demonstraram boa integração e utilização dos aplicativos da Microsoft, no entanto, há oportunidades de aprimoramento por meio de treinamentos regulares para explorar funcionalidades avançadas, melhorando assim a eficiência e eficácia de suas atividades. Tomada de decisões em tempo real foram pouco retratadas e a mais meios de

colaboração no ambiente de trabalho das empresas como por exemplo, o uso do Teams e funcionalidades no Outlook como marcadores e designação de atividades.

Dentre os desafios constam que há necessidade da utilização dos aplicativos para além das tarefas de costumes e que devem buscar o uso de novos aplicativos da Microsoft, tanto para suas tarefas profissionais quanto pessoais, para aprimorar o meio em que são realizadas as atividades. Há possibilidades como o uso do armazenamento em nuvem pelo OneDrive, liberando assim espaço do armazenamento interno, com integridade e segurança do armazenamento dos dados e, conseqüentemente, aumentando a velocidade de processamento das informações. Outra possibilidade de uso para as empresas pesquisadas, consiste em que empresas renomadas e de grande porte aplicam em seu administrativo o uso do Power BI, por ser uma ferramenta de business intelligence, integra diversas fontes de dados internos da empresa, permitindo criar uma visualização interativa e informativa em tempo real, consolidando todas as informações em um único painel, facilitando a compreensão de informações complexas, proporcionando insights para tomadas de decisões rápidas.

Outro aspecto observado é em relação ao porte e número de funcionários, mostrou-se que com maior número de funcionários e maior o porte da empresa, utilizam-se os aplicativos para gerenciamento e análise dos dados para agregar valor, enquanto as empresas de menor porte e com menor número de funcionários a sua utilização é principalmente para elaboração de documentos. Por meio do administrativo das empresas de pequeno porte pode-se cogitar a possibilidade integrar o seu uso para gerenciamento e análise por meio dos aplicativos da Microsoft.

Também fica aqui registrado a necessidade de investir em treinamentos com regularidade, para que todos possam acompanhar as atualizações de todos os aplicativos e utilizar o potencial máximo de suas funcionalidades.

O pensamento que se deve ter é que os aplicativos da Microsoft são integrados e oferecem compatibilidade, podendo atingir o seu máximo explorando estes pontos. Ou seja, um arquivo pode começar a ser desenvolvido em uma ferramenta e passar por outras que oferecem diferentes funcionalidades e por fim, atingir o seu objetivo final.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa explorou o impacto dos aplicativos da Microsoft no ambiente empresarial, especificamente no contexto da tomada de decisão, controle, direção, gerenciamento e atividades do dia a dia organizacional. A variedade de ferramentas oferecidas pela Microsoft contribuiu para uma abordagem abrangente e integrada dessas funções, proporcionando nas empresas estudadas benefícios e atribuindo novos desafios necessários. Os casos analisados evidenciaram práticas organizacionais, demonstrando como a integração dessas ferramentas pode ser substancial para as operações de suas atividades, além de evidenciar os desafios e pontos em que estas podem melhorar, adaptar e mudar.

Destaca-se a importância dos aplicativos da Microsoft nas áreas de planejamento, organização, direção e controle do fluxo de informações. Ao compreender o potencial e os desafios associados a essas ferramentas, as organizações podem maximizar seus impactos positivos nas práticas administrativas. Estes aplicativos, sendo utilizados adequadamente, tornam-se importantes na produtividade a partir da elaboração e criação de documentos, planilhas, apresentações e relatórios, tornando o fluxo de dados da organização mais eficiente. A comunicação e colaboração acontecem em tempo real, facilitando a comunicação interna e externa, através de e-mails, chamadas de vídeo, de voz, permite o agendamento e realização de reuniões, dentre outras possibilidades. Uma das conclusões importantes consiste na capacidade dos aplicativos da Microsoft em facilitar a tomada de decisões a partir da coleta e gerenciamento dos dados, utilizando-se das funcionalidades avançadas do Excel. Isto porque este aplicativo permite análises de dados mais complexas e se destacou como uma ferramenta fundamental e utilizada pela maioria das empresas pesquisadas. Estes aplicativos embasam decisões estratégicas, elaboração de planilhas dinâmicas com fórmulas e funções, na qual facilitam as tarefas diárias e otimizam significativamente o tempo, a automação de processos redundantes e permite maior agilidade na realização das tarefas, liberando tempo para outras atividades. No âmbito do controle e direção, o Word, Outlook e SharePoint proporcionaram um ambiente colaborativo e a gestão transparente de documentos, promovendo a comunicação efetiva na troca de informações e envio de dados. O Microsoft Power BI permite a criação de relatórios e painéis interativos para análise de dados, tomada de decisões e planejamento estratégico. No entanto, é válido destacar que o sucesso da implementação desses aplicativos não reside apenas nas capacidades técnicas, mas também na cultura organizacional. Por um estigma do uso do Windows e os aplicativos da Microsoft, as organizações geralmente não aplicam treinamento pois tendem a crer que o colaborador já

tem conhecimento ou que realizou um curso previamente. Nesse sentido, os casos analisados mostram que há necessidade da realização de um treinamento por parte da empresa.

Tendo descrito os casos quanto ao uso dos aplicativos da Microsoft em empresas localizadas na Região dos Inconfidentes, em suas funções administrativas de diferentes setores e cargos, observa-se nos posicionamentos dos respondentes, que estes aplicativos podem ser utilizados em todas as áreas da organização. E que em detrimento à cultura organizacional ou à falta de conhecimento das potencialidades das ferramentas, estas não são exploradas, como exemplo, não utilizam o OneNote, que pode ser uma opção para anotações e substituir o uso do papel, contribuindo para a sustentabilidade. De acordo com a pesquisa, somente uma empresa utiliza o SharePoint, que assim como o OneDrive faz o armazenamento dos dados em nuvem e reduz o uso do armazenamento físico da empresa. Explorando ainda mais o potencial da ferramenta pode-se digitalizar todos os documentos e todos os arquivos da empresa passam a ser digitais.

Para o desenvolvimento de pesquisas futuras, sugere-se estudo de casos em organizações que estejam dispostas na utilização dos aplicativos da Microsoft para realizar a integração destes com o sistema integrado de gestão utilizado por elas, outro ponto importante que possa ser desenvolvido a partir de uma pesquisa é como a incorporação e o uso da Inteligência Artificial nos aplicativos da Microsoft pode ser feito, estudo sobre o Copilot, como utilizar os aplicativos da Microsoft para automatizar processos e tarefas, bem como avaliar de que forma os aplicativos da Microsoft podem ser aprimorados para melhorar a acessibilidade e inclusão de usuários com deficiências. Desta forma, considera-se haver avanços e contribuições para melhorias na integração, usabilidade, segurança e acessibilidade, bem como para a otimização de todos os recursos.

Todo o embasamento teórico estudado e as experiências pessoais vivenciadas na realização do estudo dos casos, contribuíram para entender como as empresas, mesmo que tenha sido uma amostra pequena, utilizam os aplicativos da Microsoft. A partir daí a limitação observada, consistiu em validar a pouca quantidade de estudos realizados sobre a temática, dificultando na interpretação com mais propriedade dos dados obtidos, para então elaborar a análise dos resultados de maneira clara, significativa e consistente.

Cabe então adaptação ao uso dessas ferramentas, não devendo ignorar a tecnologia uma vez que cotidianamente todos estão envolvidos. Todos que fazem parte destas, devem ser capazes de impulsionar a sua gestão, tornando-se mais competitivos no mercado e explorando ao máximo o potencial das ferramentas disponíveis.

## REFERÊNCIAS

- BAGGIO, Adelar Francisco; LAMPERT, Amauri Luís. Planejamento organizacional. 2010. (Coleção Educação a distância). ISBN 978-85-7429-880-1. Disponível em:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59811248/Planejamento\\_organizacional20190620-21892-1vptgib-libre.pdf?1561067255=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO EST.pdf&Expires=1706145651&Signature=at4v7YOdlBvpiRziU64NrFOcY-ZIGDPTlo4qWVI3Oyg1imCRh-A-FYI6thjigCrVp35b8zyJSWVFRoUSKuaUs0EG~ZtSft72D1xAQTG4eqaA9Zvr-BUINCKfX37miDN4IHw0EV2wEu4SknaT0aYA-bm6cEgRFLKYY~yJNbO6GtMgZ3QnOCCGap3VMkRBZKfKD-RqadAzkGdwtFzLLm0jYMhz0qbinGTZGusqxnSqroxaPY4XKjJpU2JXWt3SBqjV0YqzK3t000Ak~kMpw5Dg~-DMFmbx6-v0izvpSzYn8JcMNL9q3-3fHK98dnQChOigo1g8mJRMzgmPiQPIMkefzg\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59811248/Planejamento_organizacional20190620-21892-1vptgib-libre.pdf?1561067255=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO EST.pdf&Expires=1706145651&Signature=at4v7YOdlBvpiRziU64NrFOcY-ZIGDPTlo4qWVI3Oyg1imCRh-A-FYI6thjigCrVp35b8zyJSWVFRoUSKuaUs0EG~ZtSft72D1xAQTG4eqaA9Zvr-BUINCKfX37miDN4IHw0EV2wEu4SknaT0aYA-bm6cEgRFLKYY~yJNbO6GtMgZ3QnOCCGap3VMkRBZKfKD-RqadAzkGdwtFzLLm0jYMhz0qbinGTZGusqxnSqroxaPY4XKjJpU2JXWt3SBqjV0YqzK3t000Ak~kMpw5Dg~-DMFmbx6-v0izvpSzYn8JcMNL9q3-3fHK98dnQChOigo1g8mJRMzgmPiQPIMkefzg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA). Acesso em: 10 Out. 2023.
- BARBOSA, Emerson Rodrigues; BRONDANI, Gilberto. Planejamento estratégico organizacional. **Revista eletrônica de contabilidade**, v. 1, n. 2, p. 123-123, 2004.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BATISTA, Poliana Aparecida; SOARES, Ana Flavia; SOCREPPA, Bruna. **Tecnologia da informação: estudo acerca dos benefícios do uso na contabilidade**. Revista Mato-grossense de Gestão, Inovação e Comunicação, v. 1, n. 1, p. 32-48, 2023.
- BEM, Roberta Moraes; ROSSI, Tatiana. **Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação como suporte ao processo de Gestão do Conhecimento: uma análise das ferramentas da BU/UFSC à luz do framework GC@ BU**. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 19, p. e021015, 2023.
- BRITO, Lydia Maria Pinto. **Gestão do conhecimento: uma nova forma de organização do trabalho em construção**. Foz do Iguaçu: Editora ENEGEP, 2007.
- CORBISHLEY, ACM; CARNEIRO, MLM. **Considerações sobre o uso da observação participante na pesquisa em enfermagem**. Rev Min Enf. 2001, v.5, n.1, p. 82-85, 2001.
- CORRÊA, H.L.; GIANESI, G.N. **Just in Time, MRP II e OPT: Um Enfoque Estratégico**, Editora Atlas, 1993.

COSTA, A. B. da; MACRI, L. M. S. R.; OLIVERA, M. M.; SILVA, Érika L. da. **Planilhas eletrônicas como ferramenta de apoio à decisão em uma empresa da cidade de Pau dos Ferros – RN**. Editora Research, Society and Development, v. 8, n. 6, 2019. DOI: 10.33448/rsd-v8i6.879. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/879>. Acesso em: 11 mar. 2024.

CUNHA, Norival Carvalho et al. **Utilização de tecnologia da informação no desempenho organizacional**. Revista GeTeC, v. 9, n. 23, 2020.

DAVENPORT, Thomas H. et al. **Putting the enterprise into the enterprise system**. Harvard business review, v. 76, n. 4, 1998.

DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Editora Artmed, 2006. p. 1541.

DRUCKER, Peter. **HSM Management**. São Paulo, n. 54, ano 10, v.1, Jan-Fev, 2006.

DRUCKER, Peter. **The practice of management**. Nova York: Editora Harper & Row, 1954. Library of Congress, 54, n. 8946.

FREUND, Gislaine Parra; FAGUNDES, Priscila Basto; DE MACEDO, Douglas Dyllon Jeronimo. **Requisitos para análise de segurança da informação em provedores de serviços em nuvem**. Informação & Tecnologia; v. 4, n. 1 (2017): Informação & Tecnologia-Especial I WIDaT; 89-109, v. 24, n. 2, p. 109-89, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. **Management Information Systems: managing the digital firm**. 14. ed. New York: Person, 2016.

MARCHIORI, Danilo Magno et al. **O papel das capacidades de TI, capacidade de reconfiguração de TI e inovatividade no desempenho organizacional: evidências do setor público brasileiro**. Revista de Administração Pública, v. 57, p. e2022-0221, 2023.

MICROSOFT. **Especificações e limites do Microsoft Excel**. 2021. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/office/especifica%C3%A7%C3%B5es-e-limites-do-microsoft-excel-1672b34d-7043-467e-8e27-269d656771c3>. Acesso em: 10 Out. 2023.

MICROSOFT. **Microsoft 365**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **Microsoft Excel**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/excel>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **Microsoft OneNote: Seu bloco de anotações digital**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onenote/digital-note-taking-app>. Acesso em:  
16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **Microsoft Outlook**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-pt/microsoft-365/outlook/email-and-calendar-software-microsoft-outlook>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **Microsoft PowerPoint**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/powerpoint>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **O novo Microsoft Teams já está em disponibilidade geral**. 2023. Disponível em:  
[https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/group-chat-software?icid=SSM\\_AS\\_MicrosoftTeams](https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-teams/group-chat-software?icid=SSM_AS_MicrosoftTeams). Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **O que é gestão estratégica?**. 2020. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/how-to-adopt-the-best-management-model-for-your-business>. Acesso em: 11 Mar. 2023.

MICROSOFT. **O que é Power BI?**. 2023. Disponível em:  
<https://learn.microsoft.com/pt-br/power-bi/fundamentals/power-bi-overview>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **O que é um processador de texto?**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/word/word-processor>. Acesso em: 16 Dez. 2023.

MICROSOFT. **Salve e compartilhe com segurança tudo o que é importante com o OneDrive**. 2023. Disponível em:  
<https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage>. Acesso em:  
16 Dez. 2023.

- MINAYO, M.C.S.; ASSIS, S.G.; SOUZA, E.R. **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.
- MORAES, Anna Maris Pereira de. **Iniciação ao estudo da Administração**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2001.
- MORAZ, Eduardo. **Excel na prática**. Universo dos Livros Editora, 2009.
- NADELLA, Satya. **Aperte o F5: a transformação da Microsoft e a busca de um futuro melhor para todos**. São Paulo: Benvirá, 2018.
- NAVARRO, Fernando de Carvalho. **Excel 2013: Técnicas Avançadas**. 2 Ed. Rio de Janeiro: Editora Brasport, 2016.
- NETO, Luís Moretto. **Funções Administrativas**. Florianópolis: Editora SEaD/UFSC, 2006. 25-54 p.
- OKANO, Marcelo Tsuguo; SIMÕES, Eliane Antonio; LANGHI, Celi. **Plataformas de negócios digitais: o poder da transformação digital nos dispositivos móveis**. Research, Society and Development, v. 9, n. 2, p. e95922097-e95922097, 2020.
- PREMEBIDA, Adriano; *et. al.*: **Pesquisa Social**. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- ROSSI, L. **Contabilidade online: 61% das PMEs brasileiras ainda usam Excel**, *Publicado em CAPTERRA*, 27/11/2019. Disponível em: <https://www.capterra.com.br/blog/1108/contabilidade-online>. Acesso em: 16 Dez. 2023.
- SANTANA, Aline Abreu et al. **Aprimorando a tomada de decisões empresariais: o papel dos dados, análises de negócios e novas tecnologias**. Revista Ilustração, v. 4, n. 2, p. 75-83, 2023.
- SANTOS, Ana Carolina Monteiro dos. **Relatório Técnico sobre Microsoft Excel**. 2022. 28 f. Trabalho de Conclusão do Curso (Curso Técnico em Informática para Internet) da Etec "Frei Arnaldo Maria de Itaporanga". Votuporanga/SP. 2022.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO: USO DOS APLICATIVOS DA MICROSOFT PARA A TOMADA DE DECISÃO - ESTUDO DE CASOS

#### TERMO DE ESCLARECIMENTO E DE CONSENTIMENTO LIVRE

Encaminho este questionário como parte de uma pesquisa acadêmica conduzida como requisito para um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), com o tema “Uso dos Aplicativos da Microsoft para a tomada de decisões - estudo de casos”. Este estudo tem como objetivo coletar informações sobre a percepção e o uso dos Aplicativos da Microsoft. A seguinte pesquisa está sendo realizada pelo discente Maikon Tadeu Araújo Torres, matriculado no 8º período do Curso de Administração da UFOP - Campus ICSA, e-mail [maikon.torres@aluno.ufop.edu.br](mailto:maikon.torres@aluno.ufop.edu.br), telefone: (31) 992457134, sob a orientação da professora Simone Aparecida Simões Rocha.

O TCC estará disponível na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da Universidade Federal de Ouro Preto (<https://www.monografias.ufop.br/>) a partir de março de 2024. Você terá seu anonimato garantido, não tendo nome e demais informações divulgadas em nenhum documento, TCC, relatório e/ou artigo que resultar. As respostas serão analisadas por blocos e com todos os respondentes sem identificação.

Confirmo que li os esclarecimentos sobre a pesquisa a ser realizada e que compreendi o objetivo desta e dos procedimentos aos quais minhas respostas serão submetidas. A explicação fornecida esclarece os riscos e benefícios do estudo. Ficou claro que terei a liberdade para interromper minha participação a qualquer momento do questionário, sem ter a necessidade de justificar minha decisão e que isso não me afetará em nada perante a UFOP. Sei que meu nome e demais informações NÃO serão divulgados (por qualquer forma e meios de comunicação/informação).

A presteza da devolução do questionário respondido é fator determinante para a conclusão deste estudo. É garantido o absoluto sigilo no tratamento das informações. Agradeço antecipadamente o esforço e o tempo dispensado no cumprimento desta tarefa.

( ) Eu concordo em participar do estudo.

( ) Eu não concordo em participar do estudo.

## BLOCO I - PERFIL DOS ENTREVISTADOS

01. Empresa (razão social ou nome fantasia): \_\_\_\_\_

02. Cargo: \_\_\_\_\_

03 Nome (opcional): \_\_\_\_\_

04. Qual é a sua idade?

- Menos de 18 anos
- 18-25 anos
- 26-35 anos
- 36-45 anos
- 46-55 anos
- 56 anos ou mais

05. Qual é o seu gênero?

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não informar

06. Qual é o seu grau de instrução?

- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-Graduando
- Pós-Graduado

## **BLOCO II - IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS APLICATIVOS DA MICROSOFT USADOS NA GESTÃO ADMINISTRATIVA, COMO EXCEL, WORD, POWERPOINT, ONENOTE, OUTLOOK, TEAMS, POWER BI E ONEDRIVE**

07. Com que frequência você utiliza aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) em seu ambiente de trabalho?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Nunca

08. Quais aplicativos da Microsoft você utiliza com mais frequência nas tarefas e no seu dia a dia? - Marque todas as opções relevantes para você

- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Outlook
- Microsoft Teams
- Microsoft SharePoint
- Microsoft Power BI

Microsoft OneNote

Outros (por favor, especifique): \_\_\_\_\_

**BLOCO III - UTILIZAÇÃO DESTES APLICATIVOS COMO FERRAMENTA DE OBTENÇÃO DE DADOS PARA O PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DO FLUXO DE INFORMAÇÕES PARA A TOMADA DE DECISÃO**

09. Os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) auxiliam no planejamento de atividades, organização e estratégias em sua área de atuação?

Sim

Não

Comentário: \_\_\_\_\_

10. Os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) contribuem para a direção e coordenação das atividades em sua área de atuação?

Sim

Não

Comentário: \_\_\_\_\_

11. Os dados gerados/obtidos por meio dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) são utilizados para tomada de decisões e direcionamento de suas atividades?

Sim

Não

Comentário: \_\_\_\_\_

**BLOCO IV - ANALISAR AS FUNCIONALIDADES, OS BENEFÍCIOS E OS DESAFIOS DE CADA APLICATIVO NA REALIZAÇÃO DAS TAREFAS**

12. Quais benefícios você observou na utilização de aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)? - Marque todas as opções relevantes para você

Melhoria na produtividade

Melhoria na comunicação e colaboração

Facilidade na organização de documentos e informações

Melhoria na tomada de decisões

Acesso a análises de dados avançadas

Outros (por favor, especifique): \_\_\_\_\_

13. Em uma porcentagem de 0 a 100, quantos % as funcionalidades dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) são intuitivas? Marque de 1 a 5, sendo 1, correspondente a 0% e 5, correspondente a 100%.

1 (0%)

2

3

4

5 (100%)

14. Considera segura a proteção dos dados feitos pelos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)?

Sim

Não

Comentário: \_\_\_\_\_

15. Como você avalia a integração dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) com outros sistemas e ferramentas usadas na empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, não tem integração e 5, integração total.

1 (não tem integração)

2

3 (parcial)

4

5 (total)

### **BLOCO V - INVESTIGAR AS PERCEPÇÕES, EXPERIÊNCIAS E CONHECIMENTO DOS GESTORES E FUNCIONÁRIOS SOBRE OS APLICATIVOS DA MICROSOFT NA REALIZAÇÃO DE SUAS ATIVIDADES**

16. Os aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) impactaram a eficiência e a qualidade das atividades em sua empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, nenhuma e 5, excelentes.

1 (nenhuma)

2

3

4

5 (excelente)

17. O preço cobrado pelos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) é justo, vale a pena a relação custo X benefício? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, insatisfeito e 5, muito satisfeito.

1 (Insatisfeito)

2

3

4

5 (muito satisfeito)

18. Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) suprem todas as necessidades das suas tarefas e os serviços pertinentes à empresa? Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, não supre as necessidades e 5, supre todas as necessidades.

1 (não supri as necessidades)

2

3

4

5 (supre todas as necessidades)

19. A empresa faz algum treinamento para os funcionários de como utilizar os Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)?

Sim

Não

20. Se a resposta foi sim na questão 19, o treinamento dado aos funcionários pode ser considerado suficiente?

- Sim  
 Não

21. Se a resposta foi não na questão 19, você acha que é necessário a empresa fazer algum treinamento?

- Sim  
 Não

22. Quais desafios ou obstáculos você enfrentou para utilizar estes aplicativos?

---

**BLOCO VI - PROPOR RECOMENDAÇÕES PARA MELHORAR O USO E A INTEGRAÇÃO DOS APLICATIVOS DA MICROSOFT NA GESTÃO ADMINISTRATIVA DAS EMPRESAS ESTUDADAS.**

23. Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, insatisfeito e 5, muito satisfeito, qual é o seu nível de satisfação com a utilização de aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...)?

- 1 (Insatisfeito)  
 2  
 3  
 4  
 5 (muito satisfeito)

24. Você recomendaria o uso dos Aplicativos da Microsoft (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Teams ...) a outras empresas? Por quê?

- Sim  
 Não

Justifique sua resposta: \_\_\_\_\_

**BLOCO VII – COMENTÁRIOS**

25. Por favor, compartilhe quaisquer comentários adicionais e sugestões, que você tenha sobre a importância e o uso de aplicativos da Microsoft em suas tarefas, estudo e no seu dia a dia:

\_\_\_\_\_

**MUITO OBRIGADO PELAS CONTRIBUIÇÕES!**