

autor1

Alex Sandro Santana Aparecido
Barboza
alex.barboza@fatec.sp.gov.br

autor2

Erika Sayuri Fukase Polsaque
erika.polsaque@fatec.sp.gov.br

Orientador

Fábio Eder Cardoso
fabio.cardoso6@fatec.sp.gov.br

RESUMO

A gestão de TI é a busca pelo aumento de produtividade nas organizações, e por consequência, a conquistas de resultados e objetivos que as empresas desejam alcançar. As empresas necessitam de dados gerados internamente e externamente, dados esses que crescem exponencialmente, sendo assim, os mesmos, se bem utilizados, podem indicar tendências e possibilidades diversas para a organização. A tecnologia da informação traz para uma empresa é sua capacidade de melhorar as informações e conhecimentos importantes para a organização, clientes e fornecedores. Os sistemas de informação modernos e eficientes têm a oferecer às empresas oportunidades para melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final, produtos ou serviços. O presente artigo, tem por objetivo mostrar a importância da gestão da tecnologia da informação dentro de uma organização, o que essa gestão pode trazer de benefícios para o desenvolvimento da empresa e de seus colaboradores, ou seja, trata-se da gestão das informações da organização.

Palavras-chave: Gestão, Informação, Empresa, Tecnologia, Desenvolvimento.

ABSTRACT

IT management is the search for increasing productivity in organizations, and consequently, achieving results and objectives that companies want to achieve. Companies need data generated internally and externally, data that grows exponentially, therefore, if used well, it can indicate trends and different possibilities for the organization. What information technology brings to a company is its ability to improve information and knowledge important to the organization, customers and suppliers. Modern and efficient information systems offer companies opportunities to improve internal processes and services provided to end consumers, products or services. This article aims to show the importance of managing information technology within an organization, what benefits this management can bring to the development of the company and its employees, that is, it is the management of company information. organization.

Keywords: Management, Information, Company, Technology, Development.

1 INTRODUÇÃO

Pode-se definir Gestão da Tecnologia da Informação (GTI) como um conjunto de tarefas que procuram garantir a organização de todos os recursos disponibilizados dentro de uma empresa, focando a otimização de um processo, através da tomada de decisões baseadas em dados e informações fornecidas pela instituição, ou seja, o profissional de GTI tem a função de buscar meios para otimizar o tempo e os processos de uma empresa, além de buscar a redução de custos (UNIFSA, 2020).

Atualmente o mercado de trabalho se comporta de modo mais competitivo devido a vários fatores, a globalização, crescimento dos países e os avanços da tecnologia são exemplos que contribuem para a competitividade das empresas. Para ajudar nesse contexto, a Tecnologia da Informação (TI) tem um papel crucial nesse cenário em função das empresas terem uma grande parte de suas transações comerciais em ambientes informatizados (WEILL; ROSS, 2010).

Domingues (2004) afirma que a Tecnologia da Informação (TI) deixou de ser um simples ator no ambiente organizacional para se tornar uma das principais ideias para a obtenção de sucesso na estratégia das empresas. Alguns trabalhos são descritos com o intuito de melhorar a relação das áreas do TI com as estratégias das organizações.

Para Weill e Ross (2010) as organizações que utilizam a TI de forma correta são 20% mais lucrativas que seus concorrentes, para que isso funcione os sistemas de informações devem ser fundamentais para o desempenho dessas organizações.

Um dos problemas detectados, durante o processo de levantamento de dados, foi a subutilização da TI dentro da organização pesquisada, que ocasiona perda de tempo e dinheiro da referida organização, resultando em desperdício e uma produção ineficaz.

O presente trabalho tem como objetivo geral abordar a importância da Gestão da tecnologia da Informação (GTI) dentro do processo de produção que se encontra subutilizado, e como objetivos específicos, propor um método que solucione os problemas dentro do processo da organização onde será possível implantar um sistema de organização ágil e eficaz, fazendo com que diminua o tempo e os gastos durante o novo projeto implantado, além de capacitar os colaboradores e usuários para utilizar de forma correta o sistema de gestão implantado, onde pretende-se contribuir na otimização do referido processo.

Justifica-se que para uma empresa crescer ainda mais a mesma depende de dados, dados esses, que utilizados de maneira correta pode agregar mais valor em seus negócios, ajudar na chegada dos objetivos almejados e aprimorar sua gestão interna e a melhoraria nos processos internos e externos da organização.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

De acordo com Beal (2001, p. 3) a principal vantagem que a TI trás para uma organização é a capacidade de melhorar a qualidade e disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores, sistemas mais modernos oferecem melhorias significativas dos processos internos e dos serviços prestados para o consumidor final.

Beal (2001, p. 3) ainda afirma que “...o sucesso de uma empresa passa a depender de sua capacidade de inovar das áreas de produtos, serviços, canais e processos. A tecnologia da informação assume um papel fundamental, permitindo a organização modificar-se rapidamente e levar essas informações até o mercado. A necessidade de melhoria faz com que as empresas precisem se concentrar em adquirir excelência operacional, ou seja, a disponibilidade de informações mais rápidas e confiáveis...”

A implementação de tecnologias melhora o fluxo da troca de informações e todos os processos organizacionais. Conseqüentemente, a gestão da informação eleva a produtividade dos times. Além disso, esse gerenciamento possibilita o melhor aproveitamento dos recursos humanos conforme as estratégias do negócio. Assim, os colaboradores atuam com maior eficiência e a empresa se torna mais ágil (FOCCOERP, 2018).

Segundo Veras (2019. p.1) a gestão da T.I. representa um esforço de utilizar técnicas e ferramentas de gestão também no setor de tecnologia das organizações com vistas a fazer com que esses setores atendam aos anseios da organização e seus usuários na busca do aumento da produtividade e, por consequência, na conquista de resultados. A premissa assumida é que uma organização de T.I. que faz a gestão entrega mais valor para a organização do que uma organização que não o faz.

Inicialmente, torna-se necessário conceituar os elementos que conduzem as empresas nos seus negócios. Segundo BATISTA (2004, p. 20), “...do ponto de vista da administração de empresas em concordância com a definição de sistemas, existem dois elementos fundamentais para a tomada de decisões: os canais de informação e as redes de comunicação...”. Por meio dos canais de informação as organizações definem de onde serão adquiridos os dados, e as redes de comunicação definem para onde os dados serão direcionados.

Para DAVENPORT e PRUSAK (1999), é essencial para a realização bem-sucedida dos trabalhos ligados ao conhecimento, que as organizações saibam definir o que são dados, informações e conhecimento, pois o sucesso ou o fracasso organizacional muitas vezes pode depender da aplicação desses elementos para solução de problemas e tomada de decisões.

Operacionalmente, as empresas deveriam integrar os serviços básicos da TI com o conjunto das operações de caráter administrativo e administrá-los com eficiência de escala.

Serviços que ajudam os negócios a desenvolverem novas soluções ou novos produtos devem estar integrados diretamente a esses negócios. Em essência, as empresas deveriam investir os recursos de TI não apenas para manter os serviços de TI operando, mas para gerar inovações e desenvolver produtos que ajudem a abrir novos mercados (LUTCHEN, 2003).

Segundo REZENDE e ABREU (2000, p. 32), em seus estudos os sistemas em geral procuram atuar como:

<ul style="list-style-type: none">• Ferramentas para exercer o funcionamento das empresas e de sua intrincada abrangência e complexidade;
<ul style="list-style-type: none">• Instrumentos que possibilitam uma avaliação analítica e, quando necessária, sintética das empresas;
<ul style="list-style-type: none">• Facilitadores dos processos internos e externos com suas respectivas intensidades e relações;
<ul style="list-style-type: none">• Meios para suportar a qualidade, produtividade e inovação tecnológica organizacional;
<ul style="list-style-type: none">• Geradores de modelos de informações para auxiliar os processos decisórios empresariais;
<ul style="list-style-type: none">• Produtores de informações oportunas e geradores de conhecimento;
<ul style="list-style-type: none">• Valores agregados e complementares à modernidade, perenidade, lucratividade e competitividade empresarial.

As organizações precisam se preparar para lidar com os problemas internos e externos do ambiente em que estão inseridas, para ajudar nesses obstáculos buscam no desenvolvimento de sistemas de informações suporte para a resolução desses problemas. LAUDON e LAUDON (1999, p. 26), afirmam que "...a razão mais forte pelas quais as empresas constroem os sistemas, então, é para resolver problemas organizacionais, acompanhar e reagir as mudanças no ambiente, seja ele externo ou interno...".

Os relatórios do sistema de informação gerencial podem ajudar os administradores no que tange os aspectos de desenvolvimento de planos para melhorar a administração, assim como obter melhor controle sobre as operações da empresa, e tomar decisões acertadas.

O processo de transformação de dados resulta em informações úteis, as quais podem ser observadas nos relatórios. STAIR (1998), descreve que os relatórios advindos do sistema de informação gerencial incluem relatórios programados, relatório indicador de pontos críticos, relatórios sob solicitação e relatórios de exceção. Os relatórios programados são aqueles produzidos periodicamente, por exemplo, em uma fábrica a produção de um determinado produto pode ser monitorado diariamente. O relatório de pontos críticos é um tipo especial de

relatório programado emitido no começo de cada dia, resumindo as atividades do dia anterior. Os administradores obtêm informações sobre as atividades críticas da empresa possibilitando ações corretivas. Os relatórios sob solicitação são produzidos somente quando o administrador quer saber sobre um item específico, por exemplo, total da venda de um determinado produto. Os relatórios de exceção são parametrizados para informar automaticamente critérios preestabelecidos pela empresa, por exemplo, para se ter um efetivo controle de estoque os administradores parametrizam o sistema para avisar quando determinado produto está com estoque abaixo do mínimo ideal.

Diferentes organizações apresentam estruturas, culturas internas e necessidades de informações extremamente variadas. Por esse motivo, não existe fórmulas prontas sobre como administrar os recursos tecnológicos da informação de forma estratégica e lucrativa. Cabe cada organização encontrar uma abordagem adequada às suas necessidades específicas em gestão da informação e dos recursos de TI.

3 METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma pesquisa de campo, a fim de trazer soluções para ajudar o desenvolvimento de uma organização, mostrando meios para que uma empresa tenha mais ganhos em seus processos internos. Dessa forma, foi realizada uma pesquisa exploratória por questionários buscando saber as necessidades da organização estudada.

A abordagem desse trabalho será por meio da pesquisa quantitativa, coleta de dados da empresa analisada, verificando o sistema de acompanhamento de produção, como é utilizado e os pontos que precisam ser melhorados para uma rastreabilidade e acompanhamento dos processos e serviços.

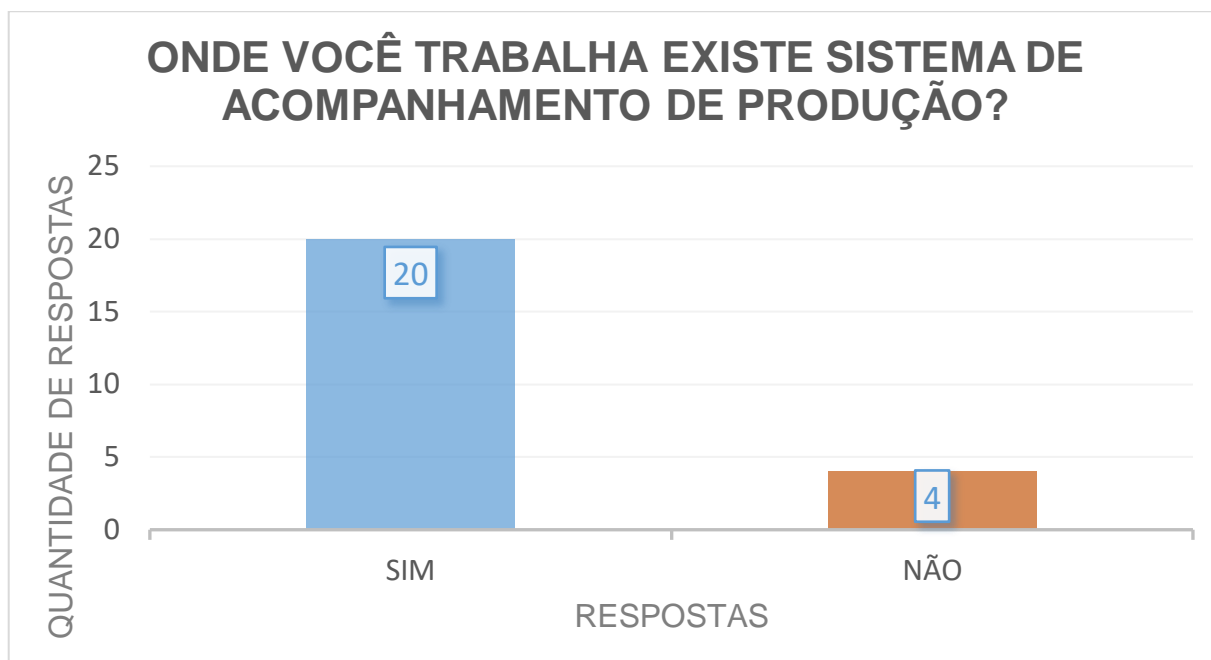
Foi utilizado o procedimento de coleta de dados, analisando os processos e apontando os resultados para que sejam realizadas as alterações necessárias na otimização de tempo e recursos, gerando assim, uma produção com menos gastos e mais ganhos em seus processos internos.

4 RESULTADOS

Como resultado, são apresentados gráficos que são resultados da pesquisa, por meio de formulário, com algumas pessoas dentro da empresa que ela atua e que tem algum sistema de acompanhamento de produção, buscando saber como as informações são passadas; se atende a produção e os objetivos esperado de maneira rápida e simples.

A pesquisa resultou que, das 24 respostas enviadas 20 trabalham com algum sistema de acompanhamento de produção e 4 não utiliza, conforme ilustra a figura 1.

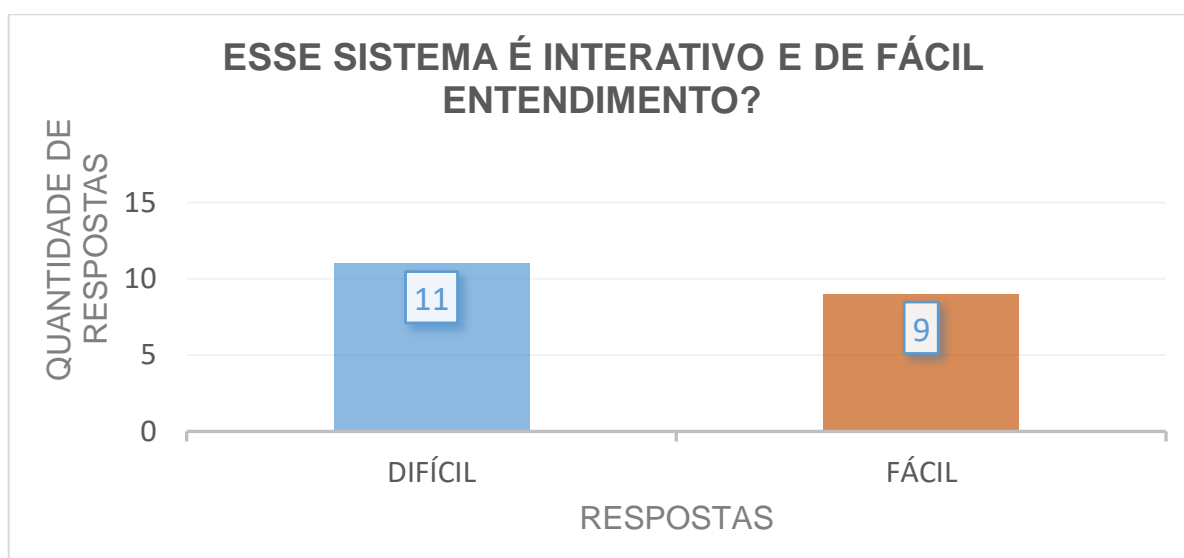
Figura 1 – Uso de sistema de acompanhamento de produção



Fonte: Próprios autores

Ainda com a pesquisa, 11 pessoas responderam que o sistema utilizado é de difícil entendimento, gerando assim a perda de eficiência no envio e obtenção das informações e controle da produção, assim, seria necessário a melhoria nessa parte para que haja melhor facilidade de comunicação e rapidez na resolução dos problemas, conforme ilustra a figura 2.

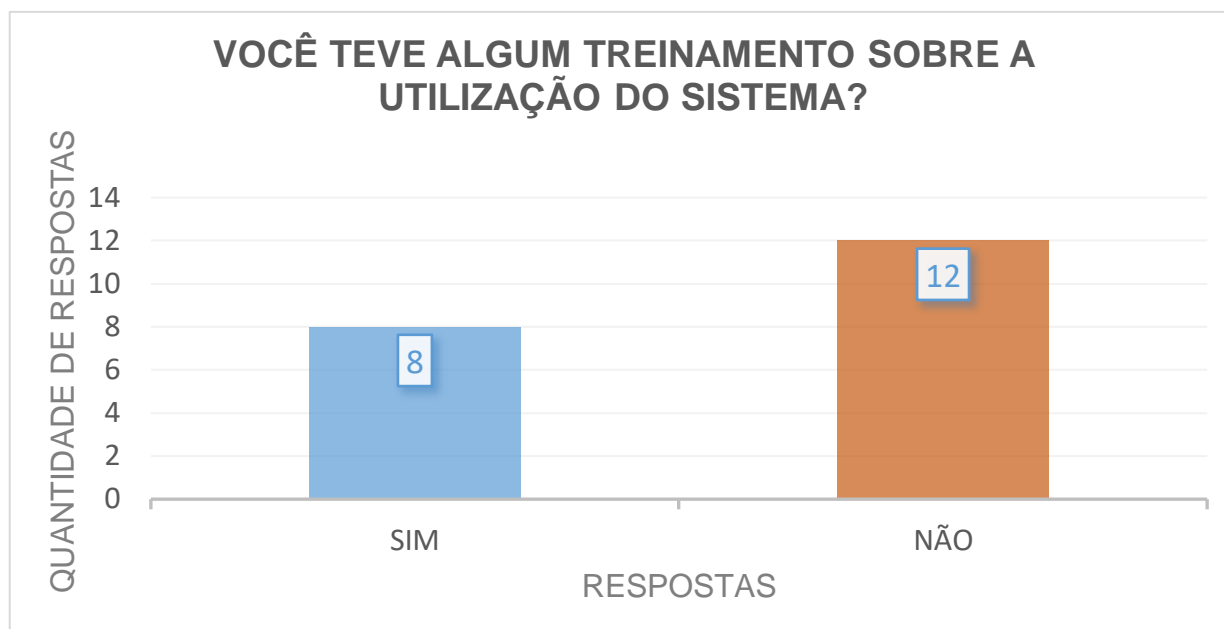
Figura 2 – Tipo de entendimento em relação ao sistema.



Fonte: Próprios autores

Com relação ao sistema, 12 entrevistados não teve nenhum treinamento técnico sobre o sistema utilizado e 8 responderam que tiveram algum tipo de treinamento, pode-se afirmar que a falta desse treinamento possa prejudicar o rendimento e os planos futuros da organização com relação aos avanços e acompanhamento das informações, ou seja, atualmente está ocorrendo a perda de informações além do atraso delas por falta de qualificação dos profissionais que utilizam de certo modo, de maneira errada o sistema, conforme ilustra a figura 3.

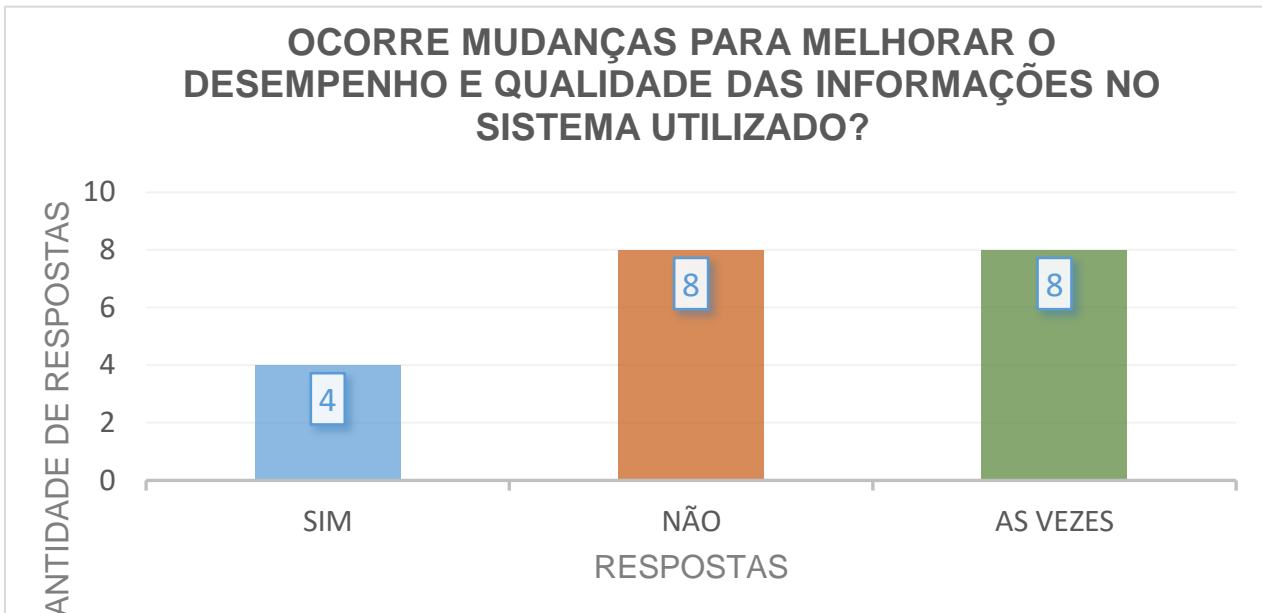
Figura 3 – Treinamento sobre o uso do sistema.



Fonte: Próprios autores

Por fim, a pesquisa mostrou que 8 das pessoas que utilizam algum sistema de acompanhamento de produção responderam que não há atualizações para melhorar o desenvolvimento das atividades e do sistema, 8 responderam que algumas vezes são aplicadas melhorias e 4 entrevistados relataram que ocorre mudanças e atualizações no sistema, conforme ilustra a figura 4.

Figura 4 – Desempenho e qualidade das informações.



Fonte: Próprios autores

Conclui-se que uma organização que não há uma boa gestão e uma forma de acompanhamento de suas atividades internas acaba ficando com sua produção lenta e com baixo rendimento, prejudicando em seus resultados, ao contrário daquelas que suas atividades são acompanhadas e que guardam históricos de seus processos para melhor acompanhamento e futuros planejamentos. Importante ressaltar as melhorias contínuas, sem essas, não ocorre uma evolução das empresas e agilidades em seus processos internos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, na era da informação, é de suma importância entender as melhores práticas e aplicações das áreas de TI numa organização, quais os benefícios que essa área pode trazer para as empresas.

A área da informação tem o propósito de ajudar a empresa a chegar em seus objetivos com o uso dos recursos de maneira correta, sem desperdiçar tempo com outras soluções sem aquela de fato que traz o melhor resultado esperado, assim sendo, essas informações podem decidir o futuro da empresa.

Para atender o mercado e suas demandas, as organizações buscam soluções que as diferenciem, correndo atrás de seus objetivos olhando sempre para o que o cliente quer ter, aumentando assim sua competitividade com outras empresas de mesmo ramo. As tomadas decisões rápidas e corretas são importantes para chegar nos objetivos planejados. É também necessário otimizar o tempo de execução das atividades, sincronizar o ambiente interno para

que todos entendam suas atividades e o impacto que aquele trabalho que está sendo executado traz para a organização, padronizar as tarefas, trazendo assim a satisfação e lucratividade que se espera.

A utilização de *softwares* e tecnologias de última geração possibilita a construção e aplicações superiores em prazos e bastantes robustos, competindo com os concorrentes diretos em relação ao tempo de entrega. O sucesso de uma organização também vem da velocidade em que as informações são assimiladas e pela rapidez em que as decisões são tomadas. Com isso, as empresas têm como grande aliado os sistemas de informação gerencial, os quais proporcionam benefícios significativos na gestão da empresa viabilizando a geração de relatórios de apoio ao processo decisório.

Uma empresa formada por estrutura organizacional certa, um objetivo que deseja chegar, e sabendo utilizar os recursos de maneira correta que são fornecidos pela tecnologia de Informação e sistemas de informação, a soma em conjunto dessas tecnologias só agregam benefícios a tomadas de decisões para evoluir ainda mais essa organização.

O processo de informação gerencial traz um melhor acompanhamento das rotinas da empresa, como rotinas econômico-financeiras, proporcionando um panorama seguro da organização e uma melhor escolha para os investimentos, constituindo um diferencial para a empresa em relação as outras. Garantindo, também, o gerenciamento e acompanhamento das informações para geração de relatórios rápidos e precisos, agilizando o processo de tomada de decisões.

Em suma, a organização para ter ainda mais sucesso e ainda mais controle de suas atividades, sejam elas operacionais, financeiras, sobre vendas precisam investir em recursos de TI mais sofisticados, para que atendas os objetivos que a empresa quer alcançar, gerar mais lucro e atrair mais clientes com suas velocidades de entrega e boa qualidade, ou seja, virar referência no ramo que a mesma está inserida no mercado.

6 REFERÊNCIAS

BATISTA, Emerson de Oliveira. Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BEAL, Maria Adriana. Manual de tecnologia da informação. **São Paulo**: Vydia, 2002.

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. Conhecimento empresarial. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, 1999.

DOMINGUES, Heron. **Governança de TI – Um caminho sem volta**. International Business Communications, 2004.

Entenda o que é Gestão de TI e como é trabalhar nessa área. UNIFSA, 2020. Disponível em: <https://ead.unifsa.com.br/blog/gestao-ti-trabalhar-area>. Acesso em: 30 Abril 2023.

Qual a importância e como otimizar a gestão da informação empresarial? FOCCOERP, 2018. Disponível em: <https://foccoerp.com.br/blog/gestao-da-informacao/#:~:text=A%20implementa%C3%A7%C3%A3o%20de%20tecnologias%20melhora,conforme%20as%20estrat%C3%A9gias%20do%20neg%C3%B3cio>. Acesso em: 30 Abril 2023.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. Sistemas de informação. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LUKSCHAL, B. **Análise sobre a importância da Tecnologia da Informação na Engenharia de Produção**. Monografia – Escola de Minas – em departamento de engenharia de produção, administração e economia – DEPRO – Universidade Federal de Ouro Preto. – UFOP. Ouro Preto, p. 57. 2022.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

VERAS, Manoel. **Gestão da tecnologia da Informação: Sustentação e Inovação para a Transformação Digital**. Rio de Janeiro. BRASPORT, 2019.

STAIR, Ralph M. Princípios de sistemas de informação. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

WEILL, P.; ROSS, W. J. **Governança de TI – como as empresas com melhor desempenho administram os direitos decisórios de TI na busca por resultados superiores**. 1.ed. São Paulo: M. Books do Brasil, 2010.