

## GESTÃO EMPRESARIAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

\* César Raeder

Este artigo é uma revisão de literatura que aborda questões relativas ao papel do administrador frente à tecnologia da informação (TI) e sua utilização como instrumento de suporte ao desenvolvimento da organização, para subsidiar processos de tomada de decisão, agregando valor aos processos corporativos através de conhecimentos internos e externos da empresa e a necessidade da tecnologia da informação estar alinhada ao planejamento estratégico.

Palavras-chave: Tecnologia da informação. Planejamento estratégico. Tomada de decisão.

A crescente competitividade do ambiente de negócios está desafiando à alta administração nos dias atuais. A emergência e o fortalecimento da economia global; a transformação da sociedade industrial numa sociedade baseada na informação e no conhecimento; a transformação dos negócios, entre outros fatores estão exigindo mudanças na maneira de gerir as empresas, tornando a informação ferramenta imprescindível não só para o crescimento, mas também para a sobrevivência das organizações.

Numa perspectiva gerencial e de negócios, a tecnologia da informação é uma solução organizacional e administrativa para desafios e problemas criados num ambiente de negócios. Diante disso é importante observar o papel dos administradores frente a importância da tecnologia da informação como uma área estratégica e não simplesmente tecnicista, observando sobretudo os impactos da TI nas empresas.

Dentre desse contexto, torna-se necessário que as organizações tenham seus planejamentos empresariais e de TI integrados, coerentes e em sinergia com as estratégias empresariais. “É importante que os administradores empresariais entendam o relacionamento existente entre os componentes técnicos de um sistema e a estrutura, o funcionamento e o processo político das organizações. Os desenvolvedores de sistemas devem considerar os objetivos de gestão e o processo decisório, bem como o impacto que estes sistemas terão sobre as pessoas e sobre o contexto organizacional. Resende (2003, p.31) .

Qualquer empresa quer de natureza pública ou privada, não pode dispensar a tecnologia da informação como uma ferramenta voltada para o plano estratégico, na medida que fornece dados destinados aos gestores para subsidiá-los em suas tomadas de decisão. A tecnologia da informação evoluiu consideravelmente, proporcionando a formação de pessoas e repercutindo na gestão de negócios e diante disso a medida que tal ferramenta for planejada e implementada de forma integrada à organização, irá torna-se à cada dia mais ágil identificar mercados potenciais, oportunidades de mercado, acompanhar a contento as atividades da empresa, avaliar procedimentos e rotinas, além de

promover decisões com mais segurança e confiabilidade seja no âmbito interno ou externo, seja no fornecimento de produtos ou de serviços.

A evolução da tecnologia da informação, das pessoas e da gestão das empresas, contribuíram consideravelmente para o desenvolvimento de organizações inteligentes, que se caracterizam pela disponibilidade de sistemas de informações de apoio aos processos decisórios operacionais, estratégicos e gerenciais, refletindo diretamente os resultados da empresa.

A tecnologia da informação não se restringe a equipamentos (hardware), programas (software) e comunicações de dados, pois também envolve fundamentalmente aspectos humanos, administrativos e organizacionais. Existem diversas definições para a Tecnologia da Informação e que nos remete a uma visão mais abrangente para o que seja a T.I. vejamos algumas:

Segundo Cruz(2008), “a tecnologia da informação pode ainda ser definida como todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e/ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada ao produto, quer esteja aplicada no processo”. Para Foina (2001), “a tecnologia da informação é o conjunto de tecnologias, metodologias e procedimentos que atuam em coleta, tratamento e disseminação das informações na organização”.

Já Turban (2004), associa em sua definição a importância estratégica da T.I quando afirma que “um sistema de informação estratégico ajuda a organização a obter vantagem competitiva mediante sua contribuição para a concretização dos objetivos estratégicos da organização e/ou para sua capacidade de melhorar significativamente o desempenho e a produtividade”. Portanto segundo . FURLAN *et al* (1994) “quando se fala em TI não estamos nos limitando aos computadores, ela abrange toda forma de gerar, armazenar, veicular, processar e reproduzir a informação.”

Com efeito, nos dias atuais podemos considerar que a tecnologia da informação tem potencial para deixar de ser apenas uma ferramenta de apoio e passar a ser utilizada como instrumento estratégico das empresas, uma forte aliada dos administradores com o potencial de captar e concentrar a informação.

Fazendo uma breve abordagem sobre planejamento estratégico empresarial (PEE) podemos recorrer à Chiavenato (2000) quando o autor define a estratégia empresarial como “a mobilização de todos os recursos da empresa no âmbito global visando atingir os objetivos a longo prazo”. Pode-se afirmar segundo GOOLD e CAMPBELL (1998), que “o planejamento estratégico é mais eficaz em organizações que buscam uma estratégia ampla e integrada para o desenvolvimento das unidades de negócio, sendo que a atenção destas está focalizada sobre vantagem competitiva em longo prazo.”

Sem dúvida, a finalidade do planejamento estratégico é estabelecer quais serão os caminhos, os cursos, os programas de ação que devem ser seguidos para serem alcançados os objetivos e desafios estabelecidos, ou seja, numa empresa, o planejamento estratégico está relacionado a utilizar de forma adequada os recursos físicos, financeiros e humanos, tendo em vista procurar evitar ações incorretas quanto em reduzir a frequência dos fracassos ao se explorar a oportunidade

Não pode ocorrer em inobservância os impactos na adoção da tecnologia da informação. A adoção de novas tecnologias pode provocar mudanças no comportamento e na estrutura da empresa, no campo gerencial, nas técnicas utilizadas bem como no domínio dos vários processos adotados pela empresa, ocasionando grandes impactos em decorrência das novas situações a serem enfrentadas. Toda e qualquer empresa deverá ser bem gerenciada, para que as atividades desenvolvidas tenham um bom andamento e um aproveitamento mais eficaz da tecnologia implementada.

O impacto da tecnologia da informação na organização pode ser visualizado em três níveis senão vejamos: 1- Impacto sobre as empresas: Por causa da TI, a estrutura organizacional está mudando, elas estão se tornando mais achatadas, as equipes em um papel mais decisivo, o poder é redistribuído 2 - Impactos sobre as pessoas no trabalho: A TI pode afetar as pessoas, suas percepções e comportamentos tais como: satisfação no trabalho, a desumanização e os impactos psicológicos; a ansiedade da informação e os impactos sobre a saúde e a segurança 3 - Impactos sociais: Podem-se esperar inúmeras implicações sociais positivas da TI. Entre elas, oportunidades para as pessoas com deficiência, melhoria na assistência a saúde, combate ao crime, aumento da produtividade e redução da exposição das pessoas a situações perigosas. Turban(2004)

É imprescindível a compreensão de que a relação entre a aquisição dos produtos e serviços de tecnologia e a avaliação dos valores internos da empresa, (nível dos seus gestores e colaboradores, cultura, análise dos seus negócios e principalmente o planejamento estratégico) é de fundamental importância e merecedora de profunda reflexão interna.

Outro aspecto de extrema importância é a ética na gestão da tecnologia da informação. A implantação da Tecnologia da Informação envolve várias questões sociais e éticas que estão constantemente mudando em virtude do ritmo em que surgem e se desenvolvem novas tecnologias e cenários econômicos. A ética é de vital importância não só para os profissionais da área de Tecnologia da informação, mas para todo ser humano e de todas profissões. Muitos autores definem a ética profissional como sendo um conjunto de normas de conduta que deverão ser postas em prática no exercício de qualquer profissional. Neste cenário do mundo atual o maior desafio das organizações está em estabelecer padrões éticos entre pessoas e empresas.

A ética é definida como algo que abrange uma aplicação sistemática de regras, padrões e princípios morais a problemas concretos (Turban apud Lewis). No entanto, convém enfatizar que o que é antiético não é necessariamente ilegal, e o que é legal não necessariamente ético. Pode-se levantar algumas questões éticas em função da T.I. como por exemplo: a) Uma empresa tem o direito de ler a correspondência eletrônica de seus funcionários? b) Uma empresa tem o direito de monitorar os sites da web que seus funcionários acessam a partir de computadores da empresa? TURBAN(2004). Nesse contexto torna-se necessário que os profissionais da área de T.I., tenham caráter ético e consciência social.

Segundo a teoria que norteou este artigo, torna-se imprescindível a participação efetiva da TI no planejamento estratégico e nas decisões junto à Alta Administração, e para isto, é necessário que a tecnologia da informação deva focar seus esforços nos negócios, auxiliando de forma efetiva a empresa seja na identificação, na ação, na melhoria e no crescimento destes. Que a Alta Administração perceba a TI não apenas como uma ferramenta técnica, mas também como uma atividade fundamental na gestão do negócio.

O novo desafio dos gestores de TI, está no alcance de metas e objetivos organizacionais, ao invés de somente satisfazer requisitos de usuário muitas vezes não relacionados ao planejamento estratégico. Aliado a isso requer ainda habilidades de liderança e comunicação com conhecimentos técnicos e do negócio, capaz de exercer um papel decisivo em todas as questões de gestão da informação e de aprimoramento dos processos organizacionais. Que os profissionais da tecnologia da informação tenham o conhecimento da abrangência e importância da sua área, que vai mais além do que o aspecto tecnológico.

Diante dos levantamentos teóricos, conclui-se que independente de qual tipo de organização, é inevitavelmente estreito o relacionamento entre estratégia e informações. Com um mundo cada vez mais interligado, as informações e o conhecimento tornam-se aspectos diferenciais das empresas e dos profissionais que pretendem não apenas sobreviver, mas efetivar a continuidade e crescimento em um mercado altamente dinâmico.

A gestão e a utilização eficaz da tecnologia da informação sem dúvida favorece as decisões empresariais, sendo um poderoso instrumento diferencial de negócios proporcionando alternativas de lucratividade para as organizações.

\* Desenvolvedor de Sistemas

Bacharel em Administração de Empresas – Faculdade Christus – Fortaleza

Pós-Graduando MBA em gestão de TI – Universidade de Fortaleza - UNIFOR

## **REFERÊNCIAS**

CHIAVENATTO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: ed. Campus, 2000

FOINA, Paulo Rogério. Tecnologia da informação: Planejamento e gestão. São Paulo. ed. Atlas, 2001

FURLAN, J.D; IVO, I.M.; AMAAL, F.P. EIS – sistemas de informações executivas, São Paulo: ed. Makron, 1994

GOOLD, M; CAMPBELL A. As melhores maneiras de formular estratégias. In: Montgomery C.A. Porter m. e estratégia: a busca da vantagem competitiva. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de sistemas de informação e informática. São Paulo: ed. atlas, 2003.

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: ed. Atlas, 2003

TURBAN, Efrain., EPHRAIM McLean., WETHERBE James. Tecnologia da Informação para Gestão. São Paulo: ed. Bookman, 2004.