

O APOIO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DECISÓRIO DAS ORGANIZAÇÕES

Paulo Gabriel Soares dos Santos¹
Estudante do curso de Administração

¹ Acadêmico do 4º ano do curso de Administração na Universidade Estadual de Goiás Unidade
Universitária de Santa Helena de Goiás
admpaulogabriel@hotmail.com

Resumo - Atualmente, as tecnologias de informação se inovam a uma velocidade extraordinária, exigindo que as empresas se adequem a essa realidade, para isso devem reestruturar sua arquitetura organizacional, tornando-a cada vez mais flexível uma vez que a implementação e o uso correto da TI não deve se restringir ao aspecto tecnológico, ou seja, os recursos humanos de uma organização devem estar aptos a lidar com tamanho fluxo de informações. Isso se faz necessário não só pelo andamento mais ágil das atividades de uma empresa, é útil também para facilitar a rotina de trabalho e uma consequente melhoria na qualidade de vida, criando um ambiente mais produtivo e com comportamento voltado para a inovação. Assim, quando uma empresa conhece as informações que fazem parte de seu universo organizacional, passa a conhecer também os problemas a serem solucionados, portanto, gerentes e administradores munidos de tais informações podem gerar modelos que apoiam o processo decisório. Esse processo envolve, de modo geral, o decisor, o contexto, o objetivo da decisão, a estrutura e apresentação das informações, todos esses aspectos devem ser minuciosamente analisados, uma vez que servem como alicerce para processos decisórios mais eficientes, oferecendo assim às organizações condições para que reajam às mutações do mercado. Nesse contexto, o presente artigo apresenta o apoio da tecnologia nas organizações concernente a tomada de decisão

Palavras-Chave: Sistemas de Informação, competitividade, empresas.

INTRODUÇÃO

Atualmente, o bem mais valioso e importante de uma organização é a informação, ativo que confere à economia mundial um dinamismo intenso, alterando sua estrutura, conduta e desempenho. As empresas passam, portanto, a realizar grande parte de suas atividades produtivas, administrativas e financeiras através do fluxo de informações digitalizadas. As organizações que exploram adequadamente os recursos da Tecnologia da Informação - TI tornam-se produtoras de bens e serviços de alto valor agregado, além de proporcionar maior interação entre clientes, fornecedores e concorrentes, gerando assim maior vantagem competitiva.

Sendo assim, o estudo foi desenvolvido para responder a seguinte pergunta problema: “De que forma a TI apoia o processo decisório das organizações?”. A exploração desse tema se fez necessária para fornecer ao Trabalho de Curso dados concretos e sólidos, conferindo ao estudo maior credibilidade. O tema de estudo torna-se necessário, visto que, o processo decisório de uma organização pode determinar sua falência ou a otimização constante de resultados, expansão de negócios e diferencial competitivo que podem levá-la à liderança do mercado.

1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O novo modelo de economia global delimita organizações estruturadas e administradas com base nos sistemas de informação, desta forma, a gestão acontece de forma mais eficiente e veloz,

conseguindo acompanhar o dinamismo do atual cenário econômico. Gordon e Gordon (2006) afirmam que, a partir do momento em que houve avanços consideráveis nos sistemas tecnológicos, tornou-se possível obter, gerir e usar um grande número de informações com custos acessíveis, mudando assim drasticamente a forma de se adquirir, processar, armazenar, recuperar, transmitir, comunicar e usar as informações.

Deste modo, a tecnologia da informação pode ser descrita como o uso de ferramentas tecnológicas - computadores em geral - no gerenciamento, coleta e processamento das informações correspondentes aos ambientes internos e externos de determinada organização, auxiliando o processo decisório.

Complementando o conceito de TI, Foina (2006, p. 17) a descreve como “um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”. Assim, a tecnologia da informação tem sido uma ferramenta de colaboração bastante significativa para o desenvolvimento das organizações, principalmente no que se diz respeito agilidade e competitividade.

Compreendem o universo da tecnologia de informação (TI) elementos de *hardware*, *software*, sistemas de gerenciamento de banco de dados e tecnologias de comunicação de dados. Cada um desses componentes é responsável por determinado fator da tecnologia da informação, o *hardware* de computador diz respeito ao equipamento utilizado no processamento eletrônico das informações; o *software* de computador, por sua vez, disponibiliza instruções sob a forma de código de computador, com sua documentação correspondente, processando eletronicamente os dados. Os sistemas de gerenciamento de banco de dados armazenam e fornecem suporte ao processamento de grandes quantidades de informações de negócios, e, por fim, as tecnologias de comunicação de dados atuam ligando redes internas das organizações e a redes a nível global. (GORDON & GORDON, 2006).

Portanto, organizações que possuem um eficiente sistema de tecnologia da informação onde seus elementos estejam funcionando de forma harmônica juntamente a seus recursos humanos e objetivos estratégicos, certamente obterão inúmeras vantagens em relação à concorrência e estarão hábeis a enfrentar o mercado globalizado sem maiores dificuldades.

1.1 Ferramentas da Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação possibilitou o desenvolvimento de sistemas que podem ser considerados importantes ferramentas de auxílio de gestão para organizações. Tais sistemas existem para beneficiar tanto as organizações quanto os colaboradores que as utilizam. Como descrito em Laudon e Laudon (2006 p.39) “quatro tipos principais de sistemas de informação atendem aos diferentes níveis organizacionais: sistemas do nível operacional, do nível de conhecimento, do nível gerencial e do nível estratégico.” A partir dessa afirmação, é possível constatar que na atualidade todos os níveis de uma organização e seus colaboradores estão amparados por sistemas e conseqüentemente por ferramentas que auxiliam de forma direta suas atividades corporativas.

Laudon e Laudon (2006) esclarecem que, os sistemas do nível operacional oferecem aos gerentes desse nível, informações facilitadas de atividades rotineiras das organizações dando suporte para eventuais tomadas de decisão, os sistemas de nível de conhecimento fornecem apoio aos trabalhadores do conhecimento e de dados, auxiliando a organização na integração de novas tecnologias e controle de fluxo de documentos. Os gerentes médios são amparados por sistemas de nível gerencial que os fornecem informações cruciais para monitoramento e controle de atividades organizacionais e na tomada de decisões. As questões estratégicas e tendências de longo prazo são enfrentadas pelos gerentes seniores com o suporte oferecido pelos sistemas do nível estratégico que possibilitam uma análise mais detalhada das mudanças ocorridas no ambiente externo e seu impacto na organização.

Além dos sistemas mencionados anteriormente, existem outros *softwares* que contribuem de forma efetiva para o alcance da eficiência nos processos corporativos. Essas ferramentas são conhecidas por serem utilizadas com a integração dos mais diversos níveis hierárquicos de uma organização em tempo real, entre elas pode-se citar o Sistema Integrado de Gestão – ERP, que Gordon e Gordon (2006, p.238) descrevem como sendo “um *software* que procura abranger todas as necessidades de uma organização. Ele integra as informações entre funções e até mesmo, às vezes, entre parceiros corporativos”.

Mesmo que a implementação de um sistema ERP seja considerado um processo bastante complexo, que demanda bastante dedicação e adaptação dos recursos humanos das organizações, os benefícios que ele oferece são eminentes. Turban, Mclean e Wetherbe (2002, p. 225) afirmam que o uso do ERP “[...] possibilita benefícios que vão desde o aumento da eficiência até o incremento da qualidade, da produtividade e da lucratividade.”

Outro tipo de sistema são os Sistemas de Gestão da Cadeia de Suprimentos – SCM, definido por Gordon e Gordon (2006, p.238) “como a maneira pela qual a empresa e seus parceiros da cadeia de suprimentos analisam, otimizam e controlam a aquisição e entrega de matérias-primas necessárias à criação das mercadorias e serviços que a organização produz.”

E, por fim, o Gerenciamento do Relacionamento com os Clientes – CRM, que segundo Laudon e Laudon (2006, p. 53):

“foca o gerenciamento de todos os modos como uma empresa trata seus clientes existentes e seus potenciais clientes novos. O CRM é uma disciplina empresarial e também tecnológica que usa sistemas de informação para coordenar todos os processos de negócios que circundam as interações da empresa com seus clientes em vendas, marketing, e serviços. O sistema de CRM ideal cuida do cliente de ponta- a- ponta, desde o recebimento de um pedido até entrega do produto e o atendimento.”

Evidencia-se a diversidade de ferramentas tecnológicas existentes no mercado, é importante que as organizações se adequem a realidade mercadológica atual, e principalmente consigam enxergar suas principais necessidades para que os seus investimentos em tecnologia não gerem resultados indesejáveis aos negócios. Todas essas ferramentas foram desenvolvidas para melhorar e facilitar os processos administrativos, apoiar os executivos em suas decisões e principalmente ampliar os resultados financeiros das organizações.

1.2 A Tecnologia da Informação no Auxílio à Tomada de Decisão

Ao tomarem decisões os gerentes de uma organização precisam estar munidos de informações confiáveis, para que o processo decisório ocorra da maneira mais acertada possível, otimizando os negócios da empresa, poupando tempo da equipe de trabalho ou solucionado problemas e aproveitando oportunidades mercadológicas que eventualmente venham a surgir.

A ferramenta que possibilita essa interação é a tecnologia da informação que, de acordo, com Rosini e Palmisano (2008, p.65) trata-se de “um insumo decisivo para a integração e reestruturação das empresas, um componente fundamental das atividades de serviço, coordenação e organização e o motor que permitirá reposicionar as empresas diante dos desafios impostos pela economia atual.” A TI é ainda fundamental para a tomada de decisões, auxiliando no processamento de cálculos ou papéis, em uma velocidade superior a dos recursos humanos de uma empresa, fornecendo respostas rápidas às solicitações dos gestores, conforme afirmam Laudon e Laudon (2006).

Dessa forma, constata-se que a tecnologia da informação consiste em um instrumento de alto valor às organizações, garantindo que o processo decisório, ao qual os gestores estão suscetíveis diariamente, torne-se mais seguro e acertado.

2 MÉTODOS DE PESQUISA

Para realização deste estudo, o método de pesquisa adotado foi o científico, que no dizer de Cruz (2011, p.60) consiste em "estudar um fenômeno da maneira mais racional possível, de modo a evitar enganos, sempre buscando evidências e provas para as ideias, conclusões e afirmações." Estabelecido o método de pesquisa, definiu-se o tipo de pesquisa, que determinou como os dados foram coletados.

Para Gil (1991) as pesquisas podem ser - de acordo com uma análise mais ampla - exploratórias, descritivas ou explicativas. Sendo assim, na elaboração deste estudo, foram empregados dois tipos de pesquisa: em uma primeira fase, a exploratória, por meio de pesquisa bibliográfica, utilizando livros, revistas científicas, artigos, periódicos, entre outros, para obter informações relevantes a respeito de pontos cruciais abordados nesse estudo. E, em uma segunda fase, com o intuito obter respostas para o problema de pesquisa, foi realizado uma pesquisa descritiva de campo de caráter qualitativo, que segundo Martins; Theóphilo apud Cruz (2011, p.21) "pedem descrições, compreensões e análise de informações, fatos, ocorrências que naturalmente não são expressas por números", e quantitativo, que segundo Cruz (2011), é um meio no qual os resultados obtidos em todas as fases da pesquisa são expressos através de técnicas estatísticas.

A coleta desses dados foi feita com 03 (três) gestores de organizações distintas, através da aplicação de questionário e de entrevista não estruturada, permitindo assim, que a coleta transcorresse de uma maneira mais livre, não limitando o discurso do entrevistado. Após a análise dos dados, os mesmos foram organizados em gráficos para melhor visualização dos resultados.

Portanto, o emprego de métodos, tipos e técnicas de pesquisa adequadas contribuíram para obtenção de dados relevantes e de efetiva contribuição para o desenvolvimento e conclusão desse estudo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os entrevistados foram questionados sobre a importância da TI para o negócio e todos afirmaram de forma categórica que o uso dos recursos oferecidos pela Tecnologia da Informação são fundamentais para o bom funcionamento dos negócios. E que, seria praticamente inviável lidar com o constante fluxo de informações que surgem diariamente, e aproveitá-las de uma forma eficaz sem o uso da TI.

A ferramenta utilizada por todas as empresas entrevistadas conforme apresenta o gráfico 1 é o ERP, um sistema integrado de gestão empresarial, que segundo os entrevistados fornecem todos os insumos necessários para que a empresa funcione em harmonia, dando suporte as tarefas realizadas diariamente para que seja possível atingir os objetivos almejados, e oferece aos gestores as melhores expectativas de tomar decisões assertivas.

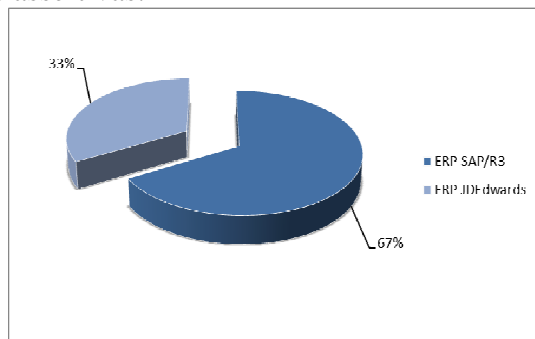


Gráfico 1 – A ferramenta utilizada pela empresa

No que diz respeito ao processo decisório das organizações, 67% da amostra estudada fazem uso das informações geradas pelos sistemas em todas as fases do processo, enquanto 33% as

utilizam apenas para identificação de problemas que requerem a atenção da organização, como mostra gráfico 2.

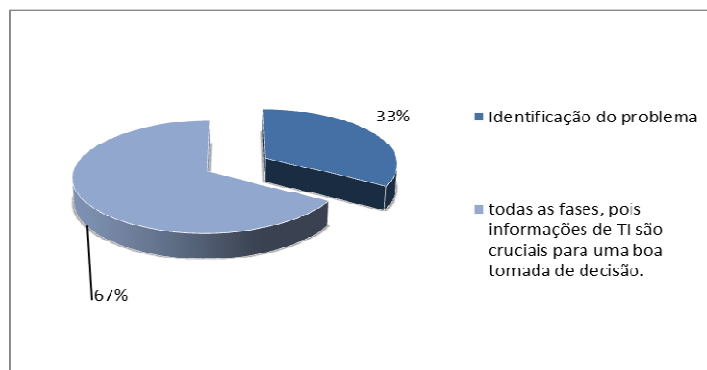


Gráfico 2 – Fase do processo

Toda a amostra entrevistada afirmou que para solucionar problemas que demandam agilidade, o primeiro passo a ser tomado é a averiguação dos relatórios fornecidos pelos sistemas de TI a fim de encontrarem subsídios necessários para que os auxiliem a tomarem a decisão mais assertiva, e provedora de maiores benefícios para a organização.

CONCLUSÕES

Com o final desse estudo foi possível concluir que a Tecnologia da Informação é uma ferramenta que realmente está aliada ao sucesso das organizações. Uma vez que facilita gestores e colaboradores a executarem as tarefas rotineiras pertinentes à organização, de uma forma mais ágil e prática. Pôde-se observar também que, o uso dos recursos oferecidos pela Tecnologia da Informação influenciam diretamente no seu processo decisório, acelerando a competitividade das organizações em relação à concorrência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CRUZ, V. A. G. da. **Pesquisa em Educação: pedagogia**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. 182p.
- FOINA, P. R. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão**. 2.ed. - São Paulo: Atlas 2006.
- GIL, A. C; **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ªed. São Paulo: Atlas, 1991.159p.
- GORDON, S. R.; GORDON, J. R. **Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. 3ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006. 377p.
- LAUDON, K. C. LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais : Administrando a empresa digital**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. 562p.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa : planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 282p.
- LUCAS, H. C. **Tecnologia da informação: tomada de decisão estratégica para administradores**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

ROSINI, A. M. PALMISANO, A. **Administração de sistemas de informações e a gestão de conhecimento.** São Paulo: Cengage Learning, 2008. 219 p.

TURBAN, E. MCLEAN, E; WETHERBE, J. **Tecnologia da Informação para Gestão:** transformando os negócios na economia digital. Porto Alegre: Bookman, 2002. 695p.