

A gestão da tecnologia da informação nas as empresas de Itacoatiara

Ray Frank L. Fernandes¹, Bruno D. Oliveira¹

¹Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

Rua Nossa Senhora do Rosário, 3863, Tiradentes. Itacoatiara, AM - Brasil

rayfrank.gold@gmail.com, brunodoarol@yahoo.com.br

Abstract. *This article aims to make a study on the benefits that the management of information technology (IT) can bring to companies Itacoatiara AM. The new proceeds of modernity can be exploited as a source of strategic business development, as they ensure greater profitability and competitiveness site. The theoretical definitions are quantitative and qualitative, data are from literature searches and natural observation, applied to the retailers of the urban area. As the use of Information Technology in Itacoatiara is recent, it is intended to contribute to the knowledge on the impacts that this tool has generated.*

Resumo. *Este artigo tem como objetivo fazer um estudo sobre os benefícios que a gestão da Tecnologia da Informação (T.I) pode trazer para as empresas de Itacoatiara, AM. Os novos recursos advindos da modernidade podem ser explorados como fonte estratégica de desenvolvimento empresarial, pois garantem maior lucratividade e competitividade local. As definições teóricas são quantitativas e qualitativas; os dados são provenientes de pesquisas bibliográficas e observação natural, aplicada nas empresas varejistas da zona urbana do município. Como a utilização da Tecnologia da Informação, em Itacoatiara, é recente, pretende-se contribuir para o conhecimento sobre os impactos que essa ferramenta tem gerado.*

1. A gestão da tecnologia da informação

A gestão da tecnologia da informação tem sido um fator significativo para o desenvolvimento econômico das empresas de Itacoatiara, algumas delas já estão adotando recursos mais sofisticados como, por exemplo, terminais eletrônicos, sites de atendimento ao consumidor, sistemas de monitoramento em tempo real entre outros. Todavia outras encontram-se desatualizadas com relação às novas tendências tecnológicas, fator que tem levado algumas a perderem seus clientes e ate mesmo ir à falência. Mediante a esse problema, justifica-se a ideia de se fazer um levantamento bibliográfico para expor a necessidade que as empresas locais possuem no que diz respeito aos recursos proporcionados pela gestão da tecnologia da informação. Sendo assim, é como diz Beraldi:

A grande motivação para que as pequenas empresas estejam buscando adquirir recursos da tecnologia de informação é a sua sobrevivência num mercado cada vez mais global e competitivo. Essas empresas esperam que, com a aquisição de modernas tecnologias para tratamento de informação, sua

agilidade e flexibilidade melhorem significativamente, além do aumento da qualidade de seus produtos. [BERALDI 2002].

Assim com o surgimento dos novos recursos tecnológicos proporcionados com os avanços da ciência, percebe-se que o estudo das empresas voltadas a tecnologia é importante para o bom relacionamento das mesmas com os seus clientes e fornecedores. O levantamento de dados bibliográficos, constituídos a partir de livros, documentos e fontes referentes ao próprio município, irá ajudar a elencar os benefícios que gestão da TI pode trazer para essas empresas locais.

Conforme relata o autor Paulo Rogério Foina em uma de suas obras, intitulada, Tecnologia da Informação: Planejamento e Gestão, o mesmo ressalta:

A Gestão da Tecnologia da Informação pode ser denominada como um conjunto de atividades e projetos criados com recursos de computação ou não objetivando alinhar a TI (Tecnologia da informação) às estratégias do negócio. Até pouco tempo atrás, os recursos computacionais eram utilizados como apoio as tarefas executadas e funcionavam de forma marginal as estratégias corporativas, no entanto, a forte concorrência empresarial, causada principalmente pela globalização, obrigou as empresas a se adequarem as grandes mudanças econômicas e sociais tendo que lidar com a tomada de decisões rápidas e mais confiáveis. [FOINA 2009].

Com isso percebe-se que os avanços tecnológicos têm possibilitado maiores rendimentos econômicos e progresso para as empresas. A tecnologia tem atraído mais clientes e comodidade para essas empresas, as facilidades advindas através dos novos sistemas computacionais realmente são incríveis, sem contar que a cada dia que se passa a tendência é que as empresas possam estar aderindo a esses novos recursos.

Quando se fala em gestão tecnologia da informação podem ser notados três pontos fundamentais, os quais devem estar sempre presentes em qualquer organização, sendo eles:

1- *Hardware*: Parte física, como periféricos, desktops, computadores, mouse, rádios portáteis, impressoras, notebooks, servidores entre outros, a serem usados nos estabelecimentos;

2- *Software*: Parte lógica, como sistemas, e-mail e demais sistemas usados pelas empresas, como por exemplo, softwares para terminais do caixa de pagamento e para estoque de mercadorias.

3- *Peopleware*: Consiste em um conjunto de pessoas, denominados usuários, que interagem tanto com hardware e com o software, consistem em uma das partes fundamentais para ampliar o setor econômico e de atendimento aos clientes. Tornando-se um dos fatores fundamentais para o bom desenvolvimento empresarial.

2. Levantamento de dados referente às empresas de Itacoatiara

Segundo os dados consultados no Portal da Câmara de Itacoatiara (2010), o setor de produção industrial no município estava intimamente ligado à indústria local. As indústrias na sua maioria estavam voltadas as atividades agropecuárias, produção de minerais não metálicos, metalúrgica, mecânica, materiais elétricos, material de transporte, madeira, mobiliário, papel, borracha, couro, produtos farmacêuticos e veterinários, materiais plásticos, têxtil, vestuário, bebida, fumo, editorial e gráfica, calçados e construção.

Através do estudo percebe-se que a cada ano que se passa o mercado fica cada vez mais competitivo e a informatização vem ser o diferencial para as empresas que querem obter maiores ganhos e estarem a frente dos seus concorrentes.

As chamadas tecnologias da informação podem aprimorar as relações entre as empresas, formando novas parcerias e associações, conforme ressalta Valle:

Inúmeras são as oportunidades de aplicação da tecnologia da informação para a integração e aproximação nas relações entre empresas, seja por intermédio da troca eletrônica de informações, pela possibilidade de interligar pessoas e tarefas de organizações distintas, ou pela articulação interem-presarial com o objetivo de reunir esforços cooperativos de desenvolvimento tecnológico. [VALLE 1996].

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, [IBGE2008] haviam 1.447 empresas regularizadas no município, das quais 1198 eram estabelecimentos de comércio.

No município pode ser notada uma significativa escassez de mão de obra qualificada no que se refere à manutenção de *hardware* e *software*, a maior parte dos serviços prestados são originados de outras cidades como, Manaus.

Existe uma quantidade significativa de empresas em Itacoatiara e grande parte delas constitui-se de comércios, mas somente uma pequena parcela deles possui sistemas que utilizam a gestão da tecnologia da informação. Esse quadro precisa mudar, as organizações devem adotar medidas estratégicas mais eficientes para acompanhar as necessidades dos seus clientes e fornecedores, criando assim maiores vantagens competitivas.

Alguns supermercados, já possuem sistemas eletrônicos, baseados em programas desenvolvidos a base de linguagens de programação. Algumas delas utilizam sistemas de segurança como cofre eletrônico, câmeras de vídeo, porta com travas elétricas, entre outros recursos que tem atraído à atenção de novos consumidores.

Um exemplo a ser apresentado como estudo de caso é o da Panificadora Avenida Parque (PAP), localizada no centro da cidade, que atualmente é um modelo de empresa a ser seguido por outras, por apresentar um sistema interno de terminal eletrônico utilizado no seu caixa, além de ser a única empresa do ramo local a possuir um website profissional onde divulga seus produtos e troca informações com os seus clientes e fornecedores. Por meio desses recursos a empresa mantém relações comerciais com outras empresas e instituições, criando assim novas parcerias, o que tem favorecido no seu desenvolvimento econômico e social.

3. Os benefícios da gestão da TI para as empresas do município

Uma boa gestão dos recursos tecnológicos podem trazer resultados satisfatórios e rentáveis para as empresas, fatores levam a expansão do negócio, melhorando assim a qualidade dos serviços prestados ao consumidor. Quando se fala em melhorias, as empresas começam dar mais atenção às questões tratadas, pois visam sempre estarem à frente da concorrência, e para que isso ocorra é necessário que as mesmas possam estar acompanhando fielmente as novas tendências da modernidade.

Para cada investimento feito pelas empresas em recursos tecnológicos, mais benefícios poderão ser notados, conforme cita Beal:

O principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores. Os sistemas de informação mais modernos oferecem as empresas oportunidades sem precedentes para a melhoria dos processos internos e dos serviços prestados ao consumidor final. [BEAL 2001].

A gestão da TI pode, portanto, ser uma ferramenta a ser seguida pelas empresas, pois muitas delas ainda se encontram em fraco desenvolvimento e precisam de incentivos para se desenvolver economicamente. Os novos sistemas informatizados possuem a capacidade de alavancar a economia, na medida em que vai criando novas oportunidades e melhorando significativamente os processos internos das organizações e a qualidade dos serviços prestados aos consumidores.

Nota-se que na medida em que as empresas vão aderindo aos novos meios de gestão, novas oportunidades vão surgindo, pois os recursos administrativos possibilitam um maior aprimoramento empresarial e uma visão mais ampla dos negócios.

A informatização consiste em um dos meios mais extraordinários para se alcançar êxito comercial, é o como explica Beraldi:

A partir da informatização, a empresa pode obter uma série de vantagens, caso o processo seja efetuado de maneira correta, pois a informatização promove o enxugamento da empresa (papéis, fichas, anotações, pastas, cadernos, folhetos, arquivos); a eliminação das atividades burocráticas, tais como elaboração de manual de fichas de fornecedores e clientes, emissão de notas fiscais, liberação de pedidos, cadastro de funcionários, consulta à legislação, que podem ser facilmente feitas no computador; o aumento da agilidade, segurança, integridade e exatidão das informações levantadas, além, é claro, da redução das despesas em todos os setores envolvidos. [BERALDI 2002].

A informatização facilita o fluxo de informações entre funcionários e consumidores, facilitando nos acordos comerciais, e melhorando o desempenho dos serviços a serem prestados. Uma dos meios de comunicação mais usadas nas empresas do município são os rádios de comunicação que facilitam a troca de informações entre os colaboradores. O recurso computacional tem melhorado o gerenciamento administrativo, como por exemplo, o planejamento e o controle da produção, relatórios financeiros e orçamentários e análises periódicas dos custos das organizações, tudo isso tem ampliado a forma de como as mesmas tendem a lidar com os benefícios que a gestão da tecnologia da informação tem proporcionado.

Na sua obra, Estudo Sobre o Impacto da Estruturação da Tecnologia da Informação na Organização e Administração das Empresas, Laurindo afirma:

O uso eficaz da TI e a integração entre sua estratégia e a estratégia do negócio vão além da ideia de ferramenta de produtividade, sendo muitas vezes fator crítico de sucesso. Hoje, o caminho para este sucesso não está mais relacionado somente com o hardware e o software utilizados, ou ainda com metodologias de desenvolvimento, mas com o alinhamento da TI com a estratégia e as características da empresa e de sua estrutura organizacional. [LAURINDO 2001].

Com o desenvolvimento do município mais clientes vão surgindo com isso comércios, farmácias, distribuidoras e algumas redes de lojas já estão aderindo os novos meios de recursos tecnológicos como, por exemplo, sistemas eletrônicos de estoque,

terminais de atendimento ao cliente, além de recursos computacionais e audiovisuais com o objetivo de prestar bons serviços à clientela.

4. A gestão da TI voltada para as pequenas empresas de Itacoatiara

De acordo com o levantamento bibliográfico percebe-se que a maioria das empresas de Itacoatiara são de pequeno porte e que algumas ainda não utilizam sistemas de gestão de TI. A informatização em alguns setores se encontra em fraco desenvolvimento e a questão financeira pode ser considerada como um dos motivos para tal.

A implantação de sistemas computacionais pode ter um custo econômico significativo para as empresas locais, todavia qualquer investimento em recursos sofisticados em *hardware* e *software* podem trazer resultados benéficos, tanto para os clientes quanto para a organização.

Vale enfatizar a ideia de Beraldi, quando o mesmo afirma:

É evidente a importância de se usar a TI nas pequenas empresas como um instrumento capaz de criar e sustentar a competitividade. No entanto, devido à limitação financeira, nem todos os recursos da TI são acessíveis a este segmento. [BERALDI 2002].

Mesmo com a limitação financeira das pequenas empresas, faz-se necessário que elas invistam em novos recursos tecnológicos para continuarem se mantendo no mercado e expandindo sua economia.

Casualmente as empresas de pequeno porte não fazem grandes investimentos na área computacional, pois os recursos tecnológicos costumam ser caros, mas vale ressaltar que todo investimento que traga comodidade para seus clientes certamente trará lucros e crescimento para a empresa.

Uma das medidas para que as organizações possam estar adquirindo esses recursos é justamente ir investindo pouco a pouco, a assim a cada aquisição de *hardware* e *software*, as empresas darão um grande passo na sua evolução no mercado.

É importante que as microempresas acompanhem o desenvolvimento tecnológico, melhorando sua infraestrutura e se adaptando as medidas administrativas utilizadas pelas grandes empresas.

Uma alternativa para que as empresas possam ter excelentes resultados é fazer parceiras com as outras no sentido de estarem sempre a caminho das novas tendências tecnológicas.

Os resultados poderão ser notados de imediato ou com o passar do tempo, isso pode variar de empresa para empresa, o certo é que na medida em que os recursos vão evoluindo, novos caminhos e oportunidades também vão surgindo. Conforme explica Beraldi:

Uma empresa com um sistema totalmente informatizado, funcionando eficiente e eficazmente, proporcionará grandes vantagens, seja em relação ao tempo otimizado, à organização, à facilidade de obtenção de informações, à previsão e muitos outros aspectos que contribuirão para o sucesso da pequena empresa. [BERALDI 2002].

Alguns comércios e drogarias de pequeno porte da cidade, por exemplo, já possuem sistemas informatizados, como pode ser verificado nos caixas de pagamento, isso tem facilitado o atendimento ao cliente e ao próprio setor de estoque da empresa. A

motivação é que esse e outros sistemas possam ser implantados em outras empresas do município. Tais ferramentas contribuirão decisivamente para seu sucesso.

5. As empresas precisam agir

Percebe-se que a falta de administradores qualificados em Itacoatiara é grande, por isso as empresas devem investir nos seus colaboradores, incentivando a acompanharem a evolução tecnológica fazendo cursos e treinamentos em informática.

Adotar palestras, treinamentos, cursos, oficinas e outros eventos relacionados com a gestão da TI, pode melhorar o rendimento dos trabalhadores e inovar mais ainda a atuação e a competitividade empresarial.

Tal processo pode ser explicado por Valle:

Oferecer condições apropriadas para desenvolver e aperfeiçoar a capacidade de expressão e de criação do fator humano é condição básica para a inovação e competitividade empresarial. A ênfase é que a organização seja uma instituição de aprendizagem contínua, que estimule e desenvolva o talento individual e na qual o pensamento analítico e abstrato da força de trabalho seja requisito imprescindível. [VALLE 1996].

Os retornos obtidos através dos investimentos em TI garantem resultados satisfatórios e podem ser acompanhados por profissionais especializados em informática.

Investir em *hardware*, como computadores, equipamentos eletrônicos, câmeras de segurança, portas eletrônicas, cofres, telefonia entre outros, podem trazer mais comodidade e versatilidade.

O investimento em *software*, com programas para serem usados nos caixas de pagamento, websites profissionais para a divulgação de produtos, serviços de atendimento ao cliente, sistemas eletrônicos para estoque, entre outros são fundamentais para o desenvolvimento empresarial.

Outro fator para o aprimoramento estratégico das empresas é justamente o uso da internet, pois segundo Valle:

A moderna tecnologia da informação, sobretudo as networks com grande poder de armazenar dados, é um elemento fundamental para incrementar o processo de integração entre as diferentes atividades da empresa, tornando-se uma fonte de dinamismo e competitividade dos negócios. [VALLE 1996].

Na medida em que as organizações forem se adaptando as novas formas de gestão tecnológica, irão se tornar mais dinâmicas e ganharão maior competitividade nos negócios. A tendência é que as estratégias do negócio possam fluir com maior intensidade na medida em que os gestores adquirirem os recursos computacionais.

Sendo assim é necessário que profissionais em TI possam estar divulgando e mostrando aos empresários a importância que a gestão da tecnologia informação tem gerado.

Não bastam apenas questões teóricas, é necessário, que os estabelecimentos comerciais possam estar buscando sempre acompanhar o ritmo imposto pela tecnologia.

O sucesso irá depender dos investimentos que serão feitos, pois para cada ação sempre existirá uma reação.

6. Resultados esperados

Com a gestão da Tecnologia da Informação as empresas de Itacoatiara possuem grandes potenciais para alavancarem a sua economia. Os avanços tecnológicos têm possibilitado maiores rendimentos econômicos e progresso para as empresas. Alguns sistemas como os de gerenciamento de estoque, produtos, compras e vendas podem ser adquiridos a um preço razoável no mercado, auxiliando de forma eficaz o atendimento ao cliente além de gerar relatórios mensais que podem ser analisados pelos administradores dessas empresas.

Os benefícios que as organizações podem alcançar estão relacionados com a melhoria de compreensão das funções produtivas, principalmente o aumento da satisfação dos seus usuários, em melhoria de controles dada pelo aumento de velocidade da transferência de informações entre gestores e colaboradores.

Portanto, espera-se que as empresas do município possam acompanhar esse desenvolvimento tecnológico para poderem desfrutar de todos os benefícios que a gestão da TI tem gerado.

O incentivo às inovações tecnológicas por parte dos profissionais de informática garante maior credibilidade às empresas e destaque no mercado. O estudo contribuiu para o conhecimento sobre os impactos que a gestão da TI tem gerado para as empresas do município, possibilitando o surgimento de oportunidades, maior lucratividade e competitividade local.

Referências

- Albertin, Alberto Luiz. Administração de Informática. Funções e fatores de Sucesso. São Paulo: Atlas, 1999.
- Beal, Adriana. Manual de auditoria de tecnologia da informação. Tribunal de contas da união, 1998.
- Beraldi, L. C. Pequena empresa e tecnologia da informação: recomendações e roteiro de aplicação para melhoria da competitividade dos fabricantes de móveis do pólo moveleiro de Mirassol – SP. 283 – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo. 2002.
- Foina, Paulo Rogério. Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão. São Paulo: Atlas, 2009.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Populacional 2010 Disponível em: <<http://www.ibge.com.br>>. Acesso em: 11 de dez. 2010.
- Laurindo, F.J.B.: Estudo Sobre o Impacto da Estruturação da Tecnologia da Informação na Organização e Administração das Empresas. São Paulo, 1995.
- Lakatos, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991.
- Portal, Portal da Câmara de Itacoatiara. Disponível em: <<http://www.camaracidade.am.gov.br>>. Acesso em: 23 de dez. 2010.
- Valle, Benjamin. Custos da qualidade em suprimentos. Rio de Janeiro, Coppe/UFRJ, 1994.