

# Sistematizando Práticas para Administrar

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)



**Atena**  
Editora

Ano 2019

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)

# Sistematizando Práticas para Administrar

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora  
Editora Chefe: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Antonella Carvalho de Oliveira  
Diagramação: Natália Sandrini  
Edição de Arte: Lorena Prestes  
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
S622	Sistematizando práticas para administrar [recurso eletrônico] / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019.  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader. Modo de acesso: World Wide Web. Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-656-0 DOI 10.22533/at.ed.560193009  1. Administração. 2. Gestão organizacional. I. Silva, Robson Moreira da.  CDD 658.4
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

A obra “Sistematizando Práticas para Administrar”, publicada pela Atena Editora, compreende um conjunto de oito capítulos que abordam diversas temáticas inerentes ao campo da administração, promovendo o debate sobre práticas, estratégias, ações, mecanismos e processos focados na gestão organizacional.

Dessa forma, esta obra é dedicada àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos e percepções sobre administração das organizações, com foco na sistematização de práticas de gestão, por meio de um arcabouço teórico especializado. Ainda, ressalta-se que este livro agrega à área da administração à medida em que reúne um material rico e diversificado, proporcionando a ampliação do debate sobre diversos temas e conduzindo gestores, empreendedores, técnicos e pesquisadores ao delineamento de novas estratégias e práticas de gestão. A seguir, apresento os estudos que compõem os capítulos deste volume, juntamente com seus respectivos objetivos.

O primeiro capítulo é intitulado “A Inovação em Micro e Pequenas e suas Oportunidades para Aumento de Competitividade” e objetivou identificar a presença da inovação nas micro e pequenas empresas de Uberlândia no segmento varejista de vestuário e acessórios, bem como destacar as dimensões da inovação mais relevantes para o segmento estudado e por fim ressaltar oportunidades de dimensões que possam ser estratégicas para a geração de inovações para essas empresas. O segundo capítulo tem como título “Plano de Negociação para uma Empresa do Segmento de Móveis” e objetivou realizar um plano de negociação para uma empresa industrial do segmento de móveis.

O terceiro capítulo, intitulado “5W2H como Ferramenta Gerencial nas Ações de Endomarketing de um Operador Logístico”, objetivou analisar como ações de endomarketing em apoio à aplicação da ferramenta 5W2H pode influenciar no desempenho, satisfação e integração de duas áreas de um operador logístico, no caso, uma oficina mecânica e os motoristas. O quarto capítulo é intitulado “Tecnologia da Informação: análise da transição do sistema manual para o informatizado em uma empresa de Itaituba-PA” e objetivou apresentar como a tecnologia da informação é importante para as empresas e quais as vantagens e desvantagens da informatização para a organização pesquisada, bem como os seus principais desafios.

O quinto capítulo tem como título “Comportamento das Acadêmicas de uma Faculdade Particular na Hora da Compra: estudo de caso” e apresenta o resultado de uma pesquisa feita com acadêmicas de uma faculdade particular em Santa Maria/RS com o objetivo de levantar o que estas consumidoras consideram importante na hora de comprar. O sexto capítulo é intitulado “Gestão Escolar Participativa” e discute a gestão participativa no âmbito da educação.

O sétimo capítulo tem como título “Pregão Eletrônico: aspectos históricos e legais do mecanismo de aquisição de bens e serviços da administração pública”

e, por meio de uma revisão bibliográfica sobre Pregão Eletrônico, os autores apresentaram legislações inerentes ao assunto, bem como a necessidade de legislar ainda mais, evitando os abusos ilegais e imorais que, por ventura, possam surgir. O oitavo capítulo é intitulado “Eficiência Econômica dos Maiores Municípios do Estado de Goiás Utilizando Software R” e teve como objetivo analisar as eficiências orçamentária e econômica dos 15 maiores municípios do estado de Goiás no ano de 2016, utilizando o software R.

Assim, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa contribuir para a discussão e consolidação de temas relevantes para a área de administração, levando pesquisadores, docentes, gestores, analistas, técnicos, consultores e estudantes à reflexão sobre os assuntos aqui abordados.

Clayton Robson Moreira da Silva

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A INOVAÇÃO EM MICRO E PEQUENAS E SUAS OPORTUNIDADES PARA AUMENTO DE COMPETITIVIDADE	
Karla Cristina da Silva Poliana Cristina de Oliveira Cristo-Diniz	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930091</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>9</b>
PLANO DE NEGOCIAÇÃO PARA UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE MÓVEIS	
Emerson Zacchi Vanessa Ribeiros	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930092</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>20</b>
5W2H COMO FERRAMENTA GERENCIAL NAS AÇÕES DE ENDOMARKETING DE UM OPERADOR LOGÍSTICO	
Larissa Vaz Batista Soares Juliana Amaral Oliveira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930093</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>26</b>
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DA TRANSIÇÃO DO SISTEMA MANUAL PARA O INFORMATIZADO EM UMA EMPRESA DE ITAITUBA-PA	
Sônia Alice Lopes Figueira Ana Paula Maffezzolli	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930094</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>37</b>
COMPORTAMENTO DAS ACADÊMICAS DE UMA FACULDADE PARTICULAR NA HORA DA COMPRA:ESTUDO DE CASO	
Odete Terezinha Darós Ana Margarete Rodrigues Martins Ferreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930095</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>41</b>
GESTÃO ESCOLAR PARTICIPATIVA	
Adelcio Machado dos Santos Evelyn Scapin	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930096</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>48</b>
PREGÃO ELETRÔNICO: ASPECTOS HISTÓRICO E LEGAIS DO MECANISMO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
Juliano de Andrade Mello Aldrin Magalhães Gouveia Elter Alves Faria Helba Batista Gonzaga Faria André Ribeiro da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5601930097</b>	

**CAPÍTULO 8 ..... 59**

EFICIÊNCIA ECONÔMICA DOS MAIORES MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOÍAS UTILIZANDO SOFTWARE R

Rildo Vieira de Araújo  
Robert Armando Espejo  
Fabricio de Lima Weber  
Vanessa Aparecida de Moraes Weber  
Paula Martin de Moraes  
Gabriela Oshiro Reynaldo  
Lorene Almeida Tiburtino da Silva  
Michel Constantino  
Reginaldo Brito da Costa

**DOI 10.22533/at.ed.5601930098**

**SOBRE O ORGANIZADOR..... 70**

**ÍNDICE REMISSIVO ..... 71**

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DA TRANSIÇÃO DO SISTEMA MANUAL PARA O INFORMATIZADO EM UMA EMPRESA DE ITAITUBA-PA

**Sônia Alice Lopes Figueira**

Faculdade de Itaituba-FAI  
Itaituba-Pará

**Ana Paula Maffezzoli**

Faculdade de Itaituba-FAI  
Itaituba-Pará

**RESUMO:** Este artigo tem como objetivo geral apresentar como a Tecnologia da Informação é importante para as empresas e quais as vantagens e desvantagens da informatização para a organização pesquisada, bem como os seus principais desafios. Como embasamento teórico a pesquisa foi realizada utilizando livros e artigos científicos. Caracteriza-se como sendo uma pesquisa de cunho qualitativo de caráter exploratório e descritivo, além disso, foi realizada uma pesquisa de campo em uma empresa que atua com prestação de serviços em automação, na cidade de Itaituba-PA. Como forma de coleta de dados, foi aplicado um questionário com questões objetivas e subjetivas, tendo como sujeito de pesquisa o gestor da empresa. De acordo com as informações obtidas neste estudo, foi perceptível notar que a empresa passou por dificuldades na transição do serviço manual para o informatizado, contudo, realizou um planejamento estratégico para a aquisição dos equipamentos e softwares necessários para a informatização. Pôde-se

perceber que o gestor tem real conhecimento de que a informatização proporciona vários benefícios a empresa, quais sejam: vantagens competitivas; maior precisão e eficiência; maior produtividade; maior e melhor controle sobre as operações; melhoria nas tomadas de decisões e facilidade no gerenciamento organizacional, dentre outros.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia da Informação. Sistema de informação. Informatização.

### INFORMATION TECHNOLOGY: ANALYSIS OF THE TRANSITION FROM THE MANUAL TO THE COMPUTERIZED SYSTEM IN A COMPANY FROM ITAITUBA-PA

**ABSTRACT:** This article aims to present how Information Technology is important for companies and what are the advantages and disadvantages of computerization for the research organization. As a theoretical basis the research was carried out using books and scientific articles. It is characterized as a qualitative research of an exploratory and descriptive nature, in addition, a field research was carried out in a company that provides services in automation in the city of Itaituba-PA. As a form of data collection, a questionnaire was applied with objective and subjective questions, having as research subject the manager of the

company. According to the information obtained in this study, it was noticeable to note that the company experienced difficulties in the transition from manual to computerized service, however, it carried out strategic planning for the acquisition of the necessary equipment and software for computerization. It can be noticed that the manager has a real knowledge that the computerization provides several benefits to the company, which are: competitive advantages; greater accuracy and efficiency; higher productivity; greater and better control over operations; improvement in decision making and ease in organizational management, among others.

**KEYWORDS:** Information Technology. Information system. Informatization.

## 1 | INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aqui apresentada tem como tema: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Análise da transição do sistema manual para o informatizado em uma empresa de Itaituba-PA e procura apresentar como a Tecnologia da Informação (TI) é importante para as empresas e quais as vantagens e desvantagens da informatização para a organização pesquisada, bem como, os seus principais desafios.

Com o grande avanço da tecnologia e com a grande diversidade de informações que precisam ser muito bem administradas para se tornarem altamente competitivas, as empresas têm buscado cada vez mais se manterem atualizadas no mercado, com isso, a maioria tem buscado investir em recursos tecnológicos como auxílio para a alavancagem nos negócios.

Assim sendo, este artigo tem como objetivo geral, apresentar como a Tecnologia da Informação é importante para as empresas e quais as vantagens e desvantagens da informatização para a organização pesquisada. E como objetivos específicos: identificar quais são os principais benefícios proporcionados às empresas com a informatização, diagnosticando quais aspectos devem ser analisados antes da informatização da empresa, e, por fim, identificar quais os principais desafios enfrentados no processo da informatização da empresa participante da pesquisa.

O presente estudo tem uma abordagem de cunho qualitativo, tendo como natureza uma pesquisa exploratória e descritiva e, para a fundamentação teórica fez-se necessário uma pesquisa bibliográfica. Foi aplicada uma pesquisa de campo em uma empresa na cidade de Itaituba-PA, e como instrumento de coleta de dados foi aplicado um questionário com questões objetivas e subjetivas, descrito na seção destinada à metodologia, que foi respondido pelo gestor da empresa pesquisada.

## 2 | CONCEITO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

A Tecnologia da Informação surgiu da necessidade de estabelecer estratégias e instrumentos de captação, organização, interpretação e uso das informações

de forma adequada. Pode-se, então, conceituar a TI como recursos tecnológicos e computacionais que tenha capacidade para tratar dados e informações, sendo fundamentada nos seguintes componentes: *hardware* e seus dispositivos e periféricos; *software* e seus recursos; sistemas de telecomunicações e, gestão de dados e informações (REZENDE; ABREU, 2017).

Cruz (2000) define a Tecnologia da Informação como sendo todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados ou informações tanto de forma sistêmica como esporádica que esteja aplicado no produto ou que esteja aplicado no processo.

Na década de 1990, começou uma evolução acelerada de tecnologias, cada vez mais inovações surgiam e abrangiam o campo da informática e da comunicação de forma geral e assim, o uso de tecnologias digitais nas empresas se tornou um paradigma, como consequência, essa evolução tecnológica gerou grandes transformações nas organizações (SAAD, 2003).

Ainda, de acordo com a autora, neste período, ficou evidente que a utilização de Tecnologia da Informação, se utilizada de forma eficiente, bem estruturada e com planejamento, pode facilitar a performance empresarial, ajudar nas tomadas de decisões e corroborar com o planejamento estratégico com empresa. Sendo assim, pode-se destacar que a TI assume um papel fundamental nas empresas, permitindo seu aperfeiçoamento e ampliação dos negócios, contribuindo para o aumento de competitividade.

## **2.1 Sistema da informação (SI) e a sua importância para as organizações**

De acordo com Laudon e Laudon (1999, p. 4), Sistema de Informação pode ser definido como “um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação” e acrescenta que tem como a finalidade, “facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.”

Nesta perspectiva, as organizações utilizam sistemas de informações para auxiliar e dar apoio as suas decisões, mesmo em setores diferentes e, quando muito bem utilizados, podem melhorar e aumentar gradativamente a produtividade, para isso, é preciso que haja a identificação de qual área irá se utilizar esses recursos, e buscar sempre aperfeiçoar o processo, levando em consideração também que este é um processo contínuo.

Almeida e Oliveira (2011) afirmam que cada vez mais as empresas necessitam do Sistemas de Informações para solução de problemas, tomadas de decisões e para aproveitar as oportunidades que surgem no mercado atualmente, por isso, são recursos fundamentais para as empresas atuarem em seu cotidiano e, conseqüentemente, para se manter no mercado a longo prazo.

## 2.2 Organizar para informatizar

O processo de informatização nas organizações, pode influenciar na obtenção de informações mais precisas e que possa auxiliar no processo organizacional, tendo como ferramentas, dispositivos que sejam capazes de transmitir dados que auxiliem seja no produto, na produção ou até mesmo com o consumidor final.

No campo das organizações, o termo “informatização” é agregado de forma extensa para representar a utilização dos recursos de Tecnologia da Informação. Weissbach (2003) define informatização como sendo o processo de aplicação gradual, planejada, sistemática e contínua do uso da TI em todas as funções da organização.

Segundo Rezende (2017), antes de informatizar uma organização, é preciso organizá-la, e para isso é preciso levar em consideração algumas funções da área de Organização e Métodos. Com o passar dos anos, essa atividade de organização e métodos ficou descaracterizada, pois se acreditava que o ato de informatizar a organização por si só resolveria tudo. Mas, não é o que de fato acontece, pois é preciso que a organização na instituição venha antes do processo de informatizar, para que haja eficácia na implementação dos Sistemas de Informação.

Para isso, de acordo com Rezende (2017), é preciso levar em consideração algumas tarefas, sendo elaboradas de forma implícita ou explícita, como por exemplo, a elaboração de modelos de estruturação organizacional; ajustes nos layouts de processos e procedimentos; levantamento de dados para tratamento e geração de informações; desenhos ou layouts de telas e/ou relatórios de Sistemas de Informação; auxílio nos projetos de qualidade e produtividade, vinculados a melhoria de processos e dos negócios da empresa.

## 2.3 Objetivo e importância do planejamento para informatização organizacional

Para Rezende (2017), os principais objetivos de organizar a empresa são: conhecimento do objetivo principal da empresa; melhoria da qualidade, produtividade e efetividade; diminuição dos custos; aproximação dos clientes, dos cidadãos e dos *stakeholders*; maior retorno financeiro e a possibilidade de focar os esforços da empresa, preocupando-se com a possibilidade e a inteligência empresarial.

O ato de organizar a empresa antes da informatização deve ser uma preocupação dos gestores, independentemente do setor em que atua, pois a TI e seus recursos, agregados a uma empresa sem a devida organização pode não resultar com o devido apoio que deveria e conseqüentemente não contribuir no atingimento dos objetivos da forma como é esperado. Por isso, é importante que haja a organização nos processos das empresas antes do ato de informatizar.

O processo de informatização nas organizações, pode influenciar na obtenção de informações mais precisas que possam vir a auxiliar nos processos organizacionais, nesta perspectiva, Gonçalves e Souza (2003)

relatam que as empresas que não têm um sistema informatizado estão em desvantagem com as demais que têm, seja em relação ao tempo otimizado, à organização, à facilidade de obtenção das informações, à previsão e muitos outros aspectos que contribuirão para o sucesso da organização.

Em contrapartida, os autores relatam que, a informatização das empresas proporcionará a elas eficiência e eficácia, melhorando assim sua competitividade e sua produtividade, por meio da melhoria das informações na tomada de decisão.

Portanto, o objetivo da informatização é o aprimoramento dos processos organizacionais, agilidade na execução das tarefas e serviços, melhorias no gerenciamento e nas tomadas de decisões, padronizações e melhor controle da empresa, objetivo que não é alcançado se a empresa não realizar um planejamento para saber qual a necessidade da empresa quanto aos *hardwares*, *softwares* e profissionais necessários e como preparar os funcionários para a utilização adequada de toda a tecnologia que irá dispor.

## 2.4 Investimentos em informatização para as organizações

Para Rezende (2013), os custos relacionados com a TI são normalmente altos e de impacto significativo sobre o caixa das empresas. Além disso, o retorno dos investimentos nem sempre é visível e tangível e somente o recurso de TI por si só não demanda nenhum custo significativo.

Devaraj e Kohli (2002) citado por Alberrin (2008) argumentam que o custo e o investimento em TI serão refletidos no desempenho empresarial por meio do processo da utilização de TI, tendo reflexo nos produtos e serviços, que possibilitará um impacto de uso positivo no resultado empresarial final. Por isso, antes mesmo do investimento ser realizado, é importante que seja realizada uma análise criteriosa dos benefícios que essa aquisição trará para a empresa.

A maior parte dos gastos com a TI pode e deve ser considerada investimentos e, portanto, devem estar sujeitos a uma análise da viabilidade e de retorno que esses investimentos trarão para a empresa, pois a TI deve ser implementada na organização para ajudar no alcance de aprimoramento de processos e trazer benefícios, mesmo que intangíveis (REZENDE, 2013).

Portanto, é importante que a empresa realize um planejamento para a realização de investimentos em TI. Fazer um levantamento de qual a real necessidade da empresa com a informatização, para assim, decidir que equipamentos e *softwares* precisarão para atender seus anseios. É importante investir em TI de forma que atenda os principais objetivos da empresa, pois investimentos inadequados podem prejudicar no gerenciamento, seja com gastos altos em equipamentos que ultrapassam a necessidade da organização ou com investimentos baixos em equipamentos que não vão atender aos serviços que a empresa necessitará realizar.

## 2.5 Segurança da informação e sua importância

Ao implementar sistemas gerenciais nas organizações, o que os gestores esperam é que os *softwares* instalados atendam a expectativa quanto aos custos obtidos para sua inserção e que as informações necessárias para gerir o negócio sejam exatas, fornecidas de forma rápida e sejam flexíveis, para que assim possam aprimorar as tomadas de decisões, o que só é possível ser alcançado por meio de dados muito bem guardados.

A preocupação com a segurança das informações da empresa deve ser constante em todos os setores pois, pela área de TI, transita um grande número de informações sensíveis e estratégicas da empresa, até mesmo para que empresas concorrentes não as utilizem, por isso, a divulgação das informações de uma empresa pode ocasionar prejuízos a instituição. Para que as informações sejam bem preservadas é preciso que haja um bom monitoramento quanto aos dados, visando sempre a integridade da instituição (FOINA, 2013).

Ainda para Foina (2013), a segurança pode ser desmembrada em duas grandes classes: segurança física e segurança lógica. A primeira objetiva preservar o patrimônio da empresa, inclusive seus arquivos contra roubo ou sabotagem, já a segunda variável, compreende a integridade dos arquivos de dados e os programas da empresa.

À medida que as organizações vão sendo informatizadas, elas tendem a desenvolver mecanismos que permitem que informações sejam automaticamente geradas e captadas, um exemplo disso é o banco de dados.

Para Laudon (2010) um banco de dados é um conjunto de arquivos relacionados entre si com registros sobre pessoas, lugares ou coisas. É nele que são armazenadas todas as informações necessárias para a gestão de arquivos em uma empresa de forma mais flexível e proporcionar o monitoramento de dados, ajudando a administrar o negócio de maneira mais eficiente e para auxiliar a tomada de decisões.

## 3 | METODOLOGIA APLICADA AO ESTUDO

Este estudo tem como natureza uma pesquisa exploratória e descritiva que segundo Mattar (2001) os métodos utilizados pela pesquisa exploratória são amplos e versáteis, já a pesquisa descritiva conforme Vergara (2000), expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, que contribuirá para os alcances dos objetivos.

Fez-se necessário a aplicação de uma pesquisa de campo, realizada em uma empresa do ramo de prestação de serviços em automação que atua no município de Itaituba-PA. A pesquisa de campo, segundo Gil (2009), proporciona ao pesquisador, uma análise mais profunda dos dados coletados.

Foram utilizadas pesquisas bibliográficas para a fundamentação teórica, que para Martins (2000) se trata de um estudo para conhecer as contribuições científicas sobre determinado assunto e tem como objetivo recolher, selecionar, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes sobre determinado assunto através de sites, livros, artigos e teses.

O estudo abordou um método qualitativo, que é definido por Michel, (2005, p. 33) como “aquela pesquisa que não há uma comprovação numérica ou estatística, porém, é realizada uma análise detalhada e consistente de forma coerente que convence na argumentação lógica das ideias”.

E como instrumento de coleta de dados foi utilizado o questionário que foi aplicado para o gestor da empresa, segundo Gil (1999), questionário pode ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas.

Os questionamentos foram aplicados ao gestor responsável pela organização e teve por base os seguintes aspectos: definição do perfil do entrevistado, dados da empresa e perguntas específicas sobre a temática.

#### 4 | ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS DA PESQUISA

A pesquisa de campo foi aplicada em uma microempresa localizada no município de Itaituba-PA, atua no ramo de prestação de serviços de automação organizacional e está no mercado há oito anos. Atualmente possui em seu quadro, 8 funcionários. Quem respondeu as perguntas foi o próprio gestor da empresa, que trabalha há 3 anos e 7 meses nesta função. O sistema utilizado na organização é o Clip Service Full, que, segundo o gestor, foi escolhido por atender a real necessidade da empresa.

A seguir, será apresentado o questionário aplicado com o gestor e obteve-se as seguintes informações:

A primeira pergunta foi: **O que o levou a decidir que sua empresa precisava passar por esse processo de transição do sistema manual para o informatizado?**

**Resposta:** *“Trabalhamos com automação de empresas, e é irônico, pois nós não utilizávamos nenhum sistema para controle de serviços, etc. tudo era feito manualmente. Os agendamentos, controle de caixa tudo manualmente. Há dois anos passamos por uma mudança estrutural e gerencial, vimos a necessidade de aprimorar nossa forma de trabalhar pois perdíamos serviços, não atendíamos a demanda e tínhamos muitos problemas com os controles de materiais.”*

Pode ser verificado que a decisão de informatizar a empresa surgiu a partir da percepção de que seria necessário aprimorar as atividades e atender a demanda, ou seja, o gestor realizou uma análise e verificou que a empresa estava sendo afetada diretamente, por não utilizarem meio tecnológicos para seu gerenciamento.

Conforme Weissbach (2003), a informatização é a representação da utilização

dos recursos tecnológicos na empresa, sendo um processo de aplicação gradual, planejada, sistemática e contínua do uso da Tecnologia da Informação nas atividades executadas na organização.

Na segunda questão foi perguntado: **Quais as vantagens e desvantagens que você observa que teve com a informatização na empresa?**

**Resposta:** “*Vantagens: agilidade no serviço, no atendimento ao cliente, controle dos serviços realizados, dos produtos e materiais utilizados e conseqüentemente melhor controle financeiro. Desvantagens: Alimentação diária do sistema para manter controle correto, ficamos dependentes de energia elétrica e internet, então nas suas ausências, as coisas saem do controle pela dependência do uso da tecnologia.*”

A resposta do gestor corrobora com o que O'Brien (2002) explica, que a TI proporciona melhorias importantes nos processos empresariais, bem como nos processos operacionais, que se tornam mais eficientes. Com essas melhorias nos processos empresariais as organizações podem ter a redução de custos, assim como novas oportunidades comerciais e melhor a qualidade e o atendimento ao cliente.

Em consonância, Wetherbe (1997) destaca os benefícios que as empresas procuram obter por meio dos sistemas de informação, sendo que dentre esses estão: maior segurança; vantagens competitivas; maior precisão e eficiência; maior produtividade; melhoria nas tomadas de decisões; e maior e melhor controle sobre as operações. Contudo, relata que as principais desvantagens ficam por conta dos possíveis travamentos do sistema, falhas nas inserções manuais dos registros, falhas essas que podem oferecer informações incorretas para futuras decisões da organização.

Portanto, não há dúvidas de que a informatização da empresa aprimorou o processo de gerenciamento, o gestor detalha que a empresa passou a ter melhor controle dos seus processos contudo, há desvantagens, o que foi muito bem destacado pelo gestor, e que de certa forma é algo inevitável como a instabilidade de energia elétrica que foi citada e a necessidade de alimentação de forma correta e fiel com informações acerca dos setores da empresa, mas são situações que podem ser solucionadas de forma perspicaz.

A terceira pergunta foi: **Houve um planejamento prévio quanto aos investimentos de recursos financeiros e prazo de duração da transição?**

**Resposta:** “*Sim.*”

Rezende (2013) enfatiza que a maior parte dos gastos com a TI deve ser considerado investimentos e, portanto, eles devem estar sujeitos a uma análise de viabilidade e de retorno que esses investimentos trarão para a empresa, pois a TI deve ser implementada na organização para ajudar no alcance de aprimoramento de processos e trazer benefícios, mesmo que intangíveis e para isso, deve existir um planejamento.

Sendo assim, pode-se notar que o gestor agiu segundo o que ensina o autor, realizando um planejamento acerca da real necessidade de se investir financeiramente

com a informatização pois, por mais que o retorno financeiro nem sempre seja visível e tangível, há um retorno que é refletido no desempenho empresarial e levando em consideração que os custos relacionados a informatização tem impacto significativo sobre o caixa das empresas, essa análise quanto ao recurso financeiro é de suma importância.

Vale ressaltar que a informatização visa diminuir riscos e possibilidades de falhas nas atividades realizadas dentro da organização, o que conseqüentemente possibilita a redução de custos e permite que os objetivos sejam alcançados de forma eficaz, possibilitando mensurar, mesmo que de forma intangível, o retorno do recurso investido com a informatização.

Na quarta questão foi solicitado para o gestor **descrevesse o processo de transição do sistema manual para o informatizado que foi adotado na empresa.**

**Resposta:** *“Nossas condições financeiras no início da transição nos impossibilitaram de fazer um maior investimento em TI, mas considerando como era antes, entendo que tivemos um grande avanço. Antes, tudo era manualmente realizado, controle de atendimento, serviços, o que usávamos do estoque e caixa. Vimos o problema em estar atrasados no mercado e conseguimos nos adequar, hoje temos um controle mais adequado de nossas ações, mais organização no processo de trabalho, mais informações concretas para tomar decisões e mais agilidade para todos os processos de serviços realizados, controle de produtos no estoque.”*

Pode-se perceber pela resposta do autor que está em acordo com o que Rezende (2017) explica, afirmando que os principais objetivos de organizar a empresa antes de informatizar são: conhecimento do objetivo principal da empresa; melhoria da qualidade, produtividade e efetividade; diminuição dos custos; aproximação dos clientes, dos cidadãos e dos *stakeholders*; maior retorno financeiro; e a possibilidade de focar os esforços da empresa, preocupando-se com a possibilidade e a inteligência empresarial.

Em consonância, Gonçalves e Souza (2003) relatam que as empresas que não têm um sistema informatizado estão em desvantagem com as demais que têm, seja em relação ao tempo otimizado, à organização, à facilidade de obtenção das informações, à previsão e muitos outros aspectos que contribuem para o sucesso da organização.

Considerando que, segundo os autores, a informatização nas organizações é uma vantagem competitiva e que pode auxiliar nos processos organizacionais, pode-se perceber que o gestor fez uma análise na empresa para saber o estado atual que estava e o que precisava aprimorar.

Nesta perspectiva, é possível notar que o conhecimento da empresa, de uma forma geral, seja na área do atendimento, fluxo de caixa, estoque e dentre outros, é essencial para que seja possível detalhar em quais áreas a informatização precisa de mais atenção, para que assim o controle financeiro e a tomada de decisão venham ser melhores administrados.

## 5 | CONCLUSÃO

Por meio do estudo, foi possível constatar que a TI, bem como a informatização é de suma importância para as organizações, que as empresas devem estar informatizadas, uma vez que, uma empresa bem estruturada e que utiliza recursos tecnológicos para auxiliar no gerenciamento de processos, pode ter vantagens competitivas em relação as demais que não utilizam recursos informatizados, pois, a informatização propicia uma rapidez na troca de informações, auxilia no gerenciamento organizacional e à tomada de decisões.

Contudo, verificou-se que o gestor observou o problema quanto a gestão da empresa, mais especificamente, sobre a ausência de forma eficiente do controle de processos e a desvantagem no mercado frente aos concorrentes. O gestor afirma que realizou um planejamento para a aquisição de recursos tecnológicos e que, além dos recursos físicos necessários, adquiriam o *software* Clip Service Full, que atualmente atende a necessidade da organização.

Os desafios sempre existem, desde a escolha dos recursos certos e necessários a necessidade da empresa, até a implantação e preparo e adaptação dos envolvidos para a sua utilização. Inclui-se também os recursos financeiros que, como o gestor especificou, no início a empresa não detinha de recursos para investir como precisavam, mas que atualmente, os recursos tecnológicos utilizados atendem ao que a empresa necessita.

É possível observar que o gestor da empresa pesquisada se sente satisfeito com a atual situação da empresa (informatizada) em relação ao modelo anterior (manual) e que os recursos financeiros investidos têm um impacto significativo quando se é analisado o controle das atividades que antes eram um ponto fraco causando danos e atualmente são melhores controladas e com mais precisão e agilidade.

Portanto, esta pesquisa demonstrou a relevância do suporte que a TI possibilita as empresas e que por ser um fator primordial e contínuo, a busca pela informatização só tende a aumentar no mercado, pois além de ser um diferencial competitivo é também um meio de alavancagem no próprio processo operacional e gerencial na empresa.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial**. ed. FGV EBAPE, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/21630> Acesso em: 13/12/2018 as 4h.

ALMEIDA, Jocely Santos Caldas. OLIVEIRA, Maria de Fátima Lima Chaves Figueiredo de. **Tecnologia da Informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações**. VIII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 2011.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de Informações Gerenciais, Tecnologia da Informação e a Empresa do Século XXI**. São Paulo: Atlas, 2000.

DEVARAJ, S.; KOHLI, R. **The IT payoff: measuring the business value of information technology investments**. New York: Prentice Hall, 2002.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia da informação: planejamento e gestão**. Paulo Rogério Foina. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GONÇALVES, Márcio André Araújo e SOUZA, Elinelson Pinheiro de. **Desenvolvimento de um sistema de gestão para pequenas empresas utilizando planilhas eletrônicas**. Aplicação em uma empresa do setor moveleiro. In: EGEPE – Encontro de Estudos Sobre Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas. 3., 2003, Brasília. Anais. Brasília: UEM/UEL/UnB, 2003, p. 376-392.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para Elaboração de Monografias e Dissertações**. São Paulo: Atlas, 2000.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da .internet**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da informação: integrada a inteligência empresarial**. São Paulo: Atlas, 2002

REZENDE, Denis Alcides. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas** / Denis Alcides Rezende, Aline França de Abreu. -9. ed. – São Paulo: Atlas, 2017

SAAD, Beth. **Estratégias para a mídia digital**. São Paulo: Editora Senac. 2003

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

WETHERBE, J. C. **Análise de sistema para sistemas de informação por computador**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

WHEISSBACH, R. **Strategies of Organizational Informartization and the Diffusion of IT**. In KHOSROW-POUR, M. (Ed.). *Information Thechnology & Organizations: Trends, Issues, Challenges & Solutions*. Hershey: Idea Group Publishing, 2003.

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**CLAYTON ROBSON MOREIRA DA SILVA** - Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Doutorando em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Possui MBA em Gestão em Finanças, Controladoria e Auditoria pelo Centro Universitário INTA (UNINTA). Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA).

## ÍNDICE REMISSIVO

### 5W2H

5W2H 5, 7, 20, 21, 23, 24

### A

Acadêmicas 5, 37, 38, 39

Acessórios 1, 3, 5, 6, 39, 40

Administração 5, 6, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 25, 35, 36, 41, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 69, 70

Aquisição 5, 16, 26, 30, 35, 38, 48, 50, 51, 52, 54, 56

### C

Cliente Interno 20, 21, 22, 24, 25

Comportamento 5, 18, 37, 39, 40, 44, 64, 69

Compra 5, 6, 7, 12, 14, 16, 37, 38, 39, 40, 49

### D

Densidade Demográfica 59, 64

### E

Economia 2, 10, 13, 37, 48, 59, 60, 63, 69

Educação 5, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 59, 70

Eletrônico 5, 6, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58

Empresas de Pequeno Porte 1, 7

Endomarketing 5, 20, 21, 22, 25

### G

Gestão 1, 3, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 25, 28, 31, 35, 36, 41, 43, 45, 46, 47, 49, 54, 58, 69, 70

### I

Informação 2, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 16, 17, 18, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 35, 36, 52, 68

Informatização 5, 26, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 50

### M

Municípios 6, 8, 53, 57, 58, 59, 60, 61, 65, 66, 67, 68

## **N**

Negociação 5, 9, 10, 17, 18, 47

## **P**

Participação 24, 37, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 55

Pregão 5, 6, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58

Pública 5, 41, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 69

## **R**

Radar da Inovação 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8

## **S**

Sistema de Informação 16, 28

Sociedade 38, 41, 42, 44, 45, 49

## **T**

Tecnologia da Informação 5, 6, 7, 15, 26, 27, 28, 29, 33, 35, 52

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-656-0

