



**INSTITUTO FEDERAL GOIANO
CAMPUS URUTAÍ**

**GEILSON BONFIM DE SOUZA
IARA DE SOUZA GARCIA**

**A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE
INFORMÁTICA NAS EMPRESAS**

**URUTAÍ – GO
2024**

GEILSON BONFIM DE SOUZA

IARA DE SOUZA GARCIA

A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE INFORMÁTICA NAS EMPRESAS

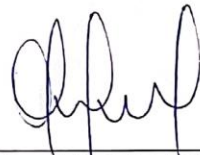
Monografia apresentada ao Instituto Federal
Goiano Campus Urutaí para obtenção do grau
Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da
Informação.

Orientadora: Luciana de Gois Aquino Teixeira

URUTAÍ – GO
2024

ARTIGO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE
INFORMÁTICA**



Luciana de Góis Aquino Teixeira
Orientadora



IARA DE SOUZA GARCIA



GEILSON BONFIM DE SOUZA

Urutaí (GO), 04 de dezembro de 2023

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- Tese (doutorado) Artigo científico
 Dissertação (mestrado) Capítulo de livro
 Monografia (especialização) Livro
 TCC (graduação) Trabalho apresentado em evento

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Geilson Bonfim De Souza

Título do trabalho:

A Importância Da Administração De Informática

Matrícula:

2019101211030108

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: / /

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

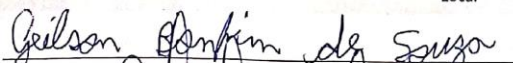
- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Urutai-GO

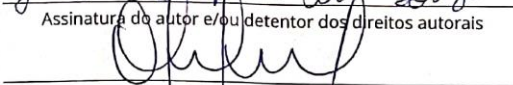
Local

04 /12 /2023

Data


Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Cliente e de acordo:


Assinatura do(a) orientador(a)

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano a disponibilizar gratuitamente o documento em formato digital no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

IDENTIFICAÇÃO DA PRODUÇÃO TÉCNICO-CIENTÍFICA

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tese (doutorado) | <input type="checkbox"/> Artigo científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação (mestrado) | <input type="checkbox"/> Capítulo de livro |
| <input type="checkbox"/> Monografia (especialização) | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> TCC (graduação) | <input type="checkbox"/> Trabalho apresentado em evento |

Produto técnico e educacional - Tipo:

Nome completo do autor:

Iara De Souza Garcia

Matrícula:

2021101211030060

Título do trabalho:

A Importância Da Administração De Informática

RESTRIÇÕES DE ACESSO AO DOCUMENTO

Documento confidencial: Não Sim, justifique:

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIIF Goiano: / /

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não

O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O(a) referido(a) autor(a) declara:

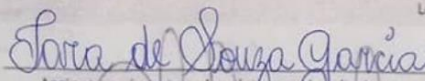
- Que o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- Que obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autoria, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- Que cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Urutai-GO

Local

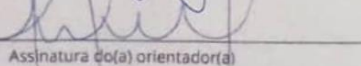
04 / 12 / 2023

Data



Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:

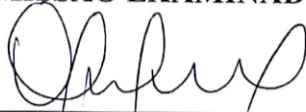

Assinatura do(a) orientador(a)

GEILSON BONFIM DE SOUZA
IARA DE SOUZA GARCIA

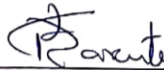
**A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE
INFORMÁTICA**

Monografia, defendida por Geilson Bonfim de Souza e Iara de Souza Garcia, apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, como parte das exigências para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovada pela banca examinadora.

COMISSÃO EXAMINADORA



Prof. Dra. Luciana de Gois Aquino Teixeira
Orientadora



Prof. Me. Rachel Lopes Carcute
Avaliadora



Prof. Dra. Vivian Cirino de Lima
Avaliadora

Urutaí (GO), 04 de dezembro de 2023.

A IMPORTÂNCIA DA ADMINISTRAÇÃO DE INFORMÁTICA NAS EMPRESAS

RESUMO

Geilson Bonfim de Souza¹

Iara de Souza Garcia²

Luciana de Góis Aquino Teixeira³

É visível que a informática e suas ferramentas se tornou um item de grande usabilidade nos últimos tempos, e nas empresas não é diferente, pois a informática se apresenta como uma solução interna nas organizações. Nessa perspectiva, este trabalho objetivou destacar a importância da informática e seu papel na administração de empresas, mais especificamente compreender como as tecnologias auxiliam na administração e entender a dinâmica da administração da informática dentro das empresas. Este trabalho justificou-se da necessidade em abordar os principais fatores que fazem da administração de informática um fator de sucesso para as empresas. A metodologia utilizada foi de abordagem qualitativa, com objetivos exploratórios e quanto aos procedimentos técnicos classificada como bibliográfica, uma vez que a natureza das fontes investigadas foram livros, revistas e artigos. Os resultados obtidos oportunizaram a compreensão da importância da administração da informática dentro das organizações, uma vez que é o setor que obtém dados e informações capazes de gerar relatórios suficientes para planejamentos em todos os setores das empresas. Com a administração eficaz de redes e sistemas, as empresas podem fornecer acesso global a funcionários, parceiros e clientes, facilitando a colaboração e o compartilhamento de informações.

Palavras-chave: Administração. Informática. Empresas.

¹ Graduando do curso de Gestão da Tecnologia da Informação no Instituto Federal Goiano Campus Urutaí.

² Graduanda do curso de Gestão da Tecnologia da Informação no Instituto Federal Goiano Campus Urutaí.

³ Professora orientadora.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, à Deus, que nos fez com que nossos objetivos fossem alcançados, durante todos os nossos anos de estudos.

À todos da nossa família, parentes e amigos que com seu incentivo nos fizeram chegar a conclusão do nosso curso e começo de uma nova carreira.

Aos professores, por todos os conselhos, pela ajuda e pela paciência com a qual guiaram nosso aprendizado.

À instituição de ensino Instituto Federal Goiano Campus Urutaí, essencial no nosso processo de formação profissional, pela dedicação e por tudo o que aprendemos ao longo dos anos de curso.

À nossa orientadora Professora Luciana de Góis, pela sua dedicação e paciência ao longo de todo o processo. Seu conhecimento e orientações foram fundamentais para o sucesso deste trabalho.

À todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação, o nosso muito obrigado.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Diferença entre dados e informação.....	15
---	----

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	10
2.REVISÃO DE LITERATURA.....	12
2.1 PAPEL DAS TECNOLOGIAS NA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	12
2.2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO DENTRO DAS EMPRESAS.....	16
3.CONCLUSÃO.....	19
4.REFERÊNCIAS.....	19

1. INTRODUÇÃO

A informática e as empresas atualmente são itens inseparáveis, visto que com a informática se consegue “agilizar, desenvolver, divulgar, visualizar e dar mais exatidão nos resultados das empresas, que antes demorava muito tempo para ser concluído e sem resultados tão precisos como se pode adquirir hoje” (CADETTE JÚNIOR, 2020, pg. 2).

De modo conceitual, “a informática é um termo usado para descrever o conjunto das ciências relacionadas à coleta, armazenamento, transmissão e processamento de informações em meios digitais” (CADETE JÚNIOR, 2020, p. 1), aos quais são utilizados em todos os processos das empresa.

Nessa perspectiva, Rezende e Abreu (2006), consideram que a era da informação, impõe às empresas a necessidade de buscarem apoio de modernas tecnologias da informação (hardware, software, bancos de dados e telecomunicações) para se manterem no mercado e na grande competitividade.

Em 1986, Perry afirmava que os sistemas de informações (SI) têm participado de toda atividade de negócio de uma empresa que oferece um produto ou serviço - desde a concepção, planejamento e produção, até a comercialização, distribuição e suporte.

Atualmente, não é diferente, pois as empresas utilizam cada dia mais a informática, tanto no ambiente interno quanto externo. Nessa linha, Albino e Cunha (2021, p. 1) destacam que para que uma empresa possa ter o seu negócio efetivamente suportado pela Tecnologia de Informação a longo prazo, é interessante olhar a administração da função informática como um negócio dentro de um negócio.

A partir daí, surge a seguinte problemática: quais fatores são fundamentais a se considerar na administração da informática dentro das empresas? Dessa forma, espera-se que o desenvolvimento desta pesquisa, possa ser respondida tal questão.

Na visão de Albino e Cunha (2021), deve-se considerar quatro conceitos quando se trata da temática da administração de informática, aos quais compreendem: a relevância estratégica, a cultura organizacional, a contingência e a transparência de tecnologia.

Nessa perspectiva, este trabalho tem como objetivo destacar os fatores mais relevantes quando se fala na administração de informática. De um modo mais específico: compreender a importância de uma boa administração da informática pela empresa; caracterizar os principais fatores que devem ser levados em consideração quando se fala em administração da informática.

Diante do cenário de expansão das tecnologias, as empresas não podem ignorar os benefícios que as mesmas trazem para sua administração. Porém, a integração da informática não é o suficiente nas empresas, se não souber administrá-las, ou seja, há fatores que devem ser considerados como fundamentais na administração da informática.

Para Albertin (1993) os aspectos tecnológicos e operacionais não garantem o sucesso dessa utilização, isto porque, os aspectos culturais das organizações têm sido considerados críticos para o sucesso da administração de informática.

A partir dessa afirmação, este trabalho justifica-se da necessidade em abordar os principais fatores que fazem da administração de informática um fator de sucesso para as empresas. Além disso, é importante para detectar atuais métodos de administração de informática integrando-a as tecnologias da informação.

A expansão das tecnologias podem trazer inúmeras oportunidades e benefícios para as empresas, desde a melhoria da eficiência operacional até a ampliação da presença global. Ignorar ou subestimar o papel das tecnologias na administração empresarial pode deixar uma empresa em desvantagem competitiva e limitar seu potencial de crescimento. Portanto, é essencial investigar sobre a administração da informática e que as empresas adotem e gerenciem as tecnologias de maneira estratégica e eficaz.

A metodologia utilizada é de abordagem qualitativa, com objetivos exploratórios que segundo Severino (2017, p. 147) “pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objetivo”.

Quanto aos procedimentos técnicos classificada como bibliográfica, uma vez que a natureza das fontes investigadas foram livros, revistas e artigos. Para Lakatos e Marconi:

Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas. (LAKATOS e MARCONI, 2003, p. 183)

Para levantamento de dados teóricos foram utilizadas as seguintes palavras-chave como busca: tecnologias; administração de informática; relevância estratégica, cultura organizacional, contingência e transparência de tecnologia. Após a seleção de materiais e estudos, que condizem com a temática abordada, foi desenvolvida a escrita do Trabalho de Conclusão de Curso.

A estrutura do trabalho está dividida em tópicos. O primeiro tópico apresenta o papel

das tecnologias na administração da informação. O segundo tópico traz a importância da gestão da informação dentro da empresa.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. PAPEL DAS TECNOLOGIAS NA ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A tecnologia de informação faz parte da área que envolve a comunicação eficiente de sistemas e a área de sistema de informação se refere a criação e desenvolvimento de softwares que possibilitem essa comunicação. Dessa forma, por serem responsáveis pela captação, armazenamento, tratamento e disseminação da informação. A tecnologia da informação tem sido utilizada intensamente em empreendimentos onde os recursos de informação e de conhecimento são de grande relevância, como no caso das organizações e suas áreas administrativas e produtivas, ou áreas dentro das organizações cujo negócio está ligado a pesquisa e desenvolvimento (NEVES, 2006).

Nesse contexto, os sistemas de informação permitem controlar toda a empresa, desde a área de produção às áreas de finanças, registrando e processando cada fato novo na engrenagem corporativa e distribuindo a informação de maneira clara e segura, em tempo real.

De fato, ao adotar uma TI, ocorre melhoria nos processos de negócios, bem como mudança na parte organizacional (MENDES e ESCRIVÃO FILHO, 2002). Para Campbell (1997) o propósito de um Sistema de Informação (SI) é a coleta e interpretação de dados para o tomador de decisão, seja pelo maior número de informações disponíveis, seja pela possibilidade de organização e estruturação dessas informações.

Segundo Guimarães e Évora (2004, p.75), sistemas de informação são:

Todo conjunto de dados e informações que são organizados de forma integrada, com o objetivo de atender à demanda e antecipar as necessidades dos usuários. Portanto, sistemas de informação para apoio à decisão são sistemas que coletam, organizam, distribuem e disponibilizam a informação utilizada nesse processo.

De acordo com Duarte (2008, p. 12):

O sistema de informação está, ou deverá ser concebido para suportar o fluxo de dados e informação para satisfazer necessidades de dados e informação de pessoas que realizam atividades no âmbito das operações de uma organização.

No que se refere ao papel das tecnologias às organizações, destacam a melhoria dos relacionamentos com fornecedores e clientes, inovação de produtos e serviços, novos canais de vendas e distribuição, promoção de produtos e serviços, customização e massa, novas oportunidades de negócio, estratégia competitiva, economia direta e utilização de infraestrutura pública, dentre outros (BEAL, 2009).

Em se tratando do papel das tecnologias na gestão da informática, é certo que as vantagens são incontáveis, uma vez que permite uma melhor comunicação entre funcionários, dentre outras que serão destacadas a seguir.

Criar ambientes virtuais para o compartilhamento de conhecimento tácito, como permitir aos funcionários a comunicação informal, trocar experiências e ideias nos diversos níveis da organização; apoiar à comunicação empresarial e a troca de ideias e experiências; facilitar o compartilhamento de problemas, ideias e soluções como compartilhar as melhores práticas e os problemas, assim como as soluções; ajudar no conhecimento coletivo e do aprendizado contínuo, como exemplo, podemos citar, cursos de treinamento e aperfeiçoamento das equipes (RAMOS, 2010, p. 1).

A internet é um exemplo de como as empresas precisam da tecnologia da informação para sobreviverem no mercado atual, sendo a plataforma mais utilizada nas organizações atualmente. Pelo fácil acesso e manuseio, ela e outras redes similares são vitais para uma empresa que queira estar dentro do mundo dos negócios dos novos tempos. As vantagens do comércio eletrônico, do atendimento e da realização de negócios, da busca de informações, da comunicação fácil, rápido e real em lugares distantes possibilitam à empresa muitas oportunidades e chances de sucesso (TEÓFILO e FREITAS, 2005).

Na visão de Maximiano (2008) a tecnologia pode auxiliar na gestão dos processos de forma integrada e colaborativa, começando pela integração informatizada dos processos internos da organização, utilização da tecnologia para se ligar com seus colaboradores e, finalmente, para fazer parte de redes virtuais de colaboração. O processo de gestão informacional tem um propósito específico que visa contribuir como um dos agentes responsáveis pelo atingimento da missão da organização e da continuidade do negócio.

Alerta Beal (2009) que a informação é um patrimônio, e devido a isso agrega valor à organização. Nessa constante, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo. Além disso, é necessário buscar soluções que tragam bons resultados, mas que tenham o menor custo possível.

Nesse processo, temos o Sistema de Informação (SI), ao qual compreende um conjunto constituído por Hardware, Software, Peopleware, Redes e Dados que procuram transmitir a informação numa determinada organização. Confirmado por Laudon e Laudon (2010, p. 4), como,

Conjunto de componentes inter – relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informação com a finalidade de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em empresas e outras organizações.

Assim, o SI em uma empresa compreende uma ampla área funcional que interagem as informações de todos os setores de uma empresa: contabilidade, finanças, administração geral, administração de operações e de recursos humanos e o setor de marketing. Ele fornece enorme contribuição para eficiência operacional, produtividade e satisfação do cliente; além de principal fonte de informação para apoio tomada de decisão, de desenvolvimento de produtos e serviços competitivos, e da agilidade na realização dos negócios (TEÓFILO e FREITAS, 2005).

A administração dessas informações depende primariamente dos dados obtidos, que são tratados e a partir daí, podem ser considerados informações. A nível de conhecimento e diferenciação entre dados e informações, vamos abordar os conceitos previstos por diversos autores.

Os dados de acordo com Laudon e Laudon (2010, p. 7) caracteriza-se como “correntes de fatos brutos que representam eventos que estão ocorrendo nas organizações e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los”. Para complementar essa caracterização, Oliveira (2008, p. 22) conceitua dado como “qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”.

Na perspectiva, o conceito de informação, segundo Laudon e Loudon (2010, p. 27), constituem dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos”. Já Oliveira (2008, p. 24) apresenta informação como “o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões”. Nessa linha de conceitos, Padoveze (2000, p. 43) considera “a informação como um dado que foi processado e armazenado de forma compreensível para seu receptor e que apresenta valor real ou percebido para suas decisões correntes ou prospectivas”.

Nesse contexto, compreende-se que os itens dado e informação se divergem, mas ao mesmo tempo se complementam, uma vez que para se chegar a informação precisa dos dados a serem tratados. Essas informações são fundamentais na gestão da empresa, como confirma, Oliveira (2008, p. 37) quando relata,

A informação é o produto da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados em um determinado contexto, para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada”.

Essas informações devem ser confiáveis e representar a realidade da empresa, para que os gestores possam utilizá-las para tomada de decisão correta, e orientar uma direção em que a empresa deve seguir.

Para melhor exemplificar, será disposto no quadro 1, a diferença entre dados e informação, elaborado por Davenport (2001), bem como as principais características de cada um.

Quadro 1. Diferença entre dados e informação

DADOS	INFORMAÇÃO
Simple observações sobre o estado do mundo.	Dados dotados de relevância e propósito.
Facilmente estruturada; Facilmente obtida por Máquinas; Frequentemente quantificado; Facilmente transferível.	Requer unidade de análise; Exige consenso em relação ao significado; Exige necessariamente a mediação humana.

Fonte: DAVENPORT, Thomas H **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 2001

Atualmente nas empresas a maneira mais moderna e efetiva de gestão de dados é a utilização dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD). Mas vem surgindo também outros recursos, como banco de dados distribuídos com recursos de data ware house, bancos de dados orientados para objetos e bancos de dados de imagem, hipertexto e hipermídia (COSTA, 2008).

A gestão de dados se tornará completa quando o conceito de administração de dados e administração de banco de dados for sedimentado na empresa, porque os dados podem ser identificados, contornados e estruturados, representando; empresas, sistemas, informações e dados sem redundância, e dessa forma a empresa necessitará destas tecnologias de bancos

de dados, que minimizam as implicações das bases de dados de arquivos convencionais, tornando-as únicas, integrais e relacionais (COSTA, 2008).

Assim, o tópico seguinte contempla os requisitos fundamentais para se ter uma boa gestão da informação dentro das empresas.

2.2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO DENTRO DAS EMPRESAS

Nas organizações, dados e informações são a base para os processos e desenvolvimento organizacional. É necessário, contudo que essa massa informacional seja associada a conceitos universais e não temporais, ou seja, às informações mais objetivas e abstratas. As informações precisam ser modeladas de forma a se transformarem em informações formais.

A Gestão da Informação deve ser realizada com base em políticas bem traçadas, arquitetura bem desenhada e gestão do ciclo de vida da informação, de maneira que os serviços e produtos possam servir adequadamente aos clientes. Isso significa encarar o processo da gestão da informação do ponto de vista do ambiente como um todo, incluindo arquitetura e tecnologia da informação; estratégias, políticas e comportamentos ligados à informação; processos de trabalho; e pessoas (MIRANDA, 1999).

Os objetivos da gestão da informação podem ser vistos como "obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta" (PONJUAN DANTE *apud* CARVALHO, 2010).

Davenport (1998) define o gerenciamento da informação como um processo genérico que envolve um conjunto de atividades estruturadas e desenvolvidas por uma empresa com o objetivo de adquirir, distribuir e usar a informação e o conhecimento, que são bens importantes para qualquer organização. O autor define o processo genérico de gestão da informação em quatro etapas:

Determinação das necessidades informacionais – são definidas nesta etapa as necessidades de informação, identificando-se os objetivos e as fontes de informação utilizadas, ou seja, identificam-se as informações necessárias para auxiliar o processo decisório nas organizações

Obtenção - uma vez definidas as necessidades informacionais, a etapa de obtenção, ou recepção, envolve as atividades de monitoramento do ambiente, na classificação, armazenamento, tratamento e apresentação das informações.

Distribuição - Essa etapa está diretamente relacionada à tomada de decisão. Definem-se quais os usuários para cada tipo de informação e qual a estratégia mais adequada para levar uma informação específica ao seu usuário.
Utilização – é a etapa final, na qual podem ser estabelecidas diversas formas de melhoria, tais como: medições, contextualização e incorporação de medidas de uso na avaliação de resultados (DAVENPORT, 1998, s/p).

Segundo Albertin (1996 *apud* DUARTE, p. 99), para um sistema de informação alcançar sucesso dentro das organizações, entre outros aspectos é necessário ter:

Estratégia para ganhar um impulso competitivo através de TI; Características que garantam este impulso e que tenha sido bem desenvolvido; Bom conhecimento do cenário em que ele será desenvolvido e implementado; Bom conhecimento dos atores participantes do processo de implantação do sistema e da organização; Planejamento da intervenção, que considere todos estes aspectos na elaboração de uma estratégia de intervenção organizacional, a preparação do ambiente, a superação das barreiras para maximizar as chances de sucesso na implementação de um sistema de informação e garantir sua futura utilização.

Esses dados disponibilizados por Davenport (1998) e Alberti (1996 *apud* DUARTE) são antigos, mas que devem ser considerados na atual gestão de informática dentro das empresas, visto que garante uma projeção de implantação capaz de gerenciar com sucesso a informática nas empresas.

Ao abordar a administração de informática, sob os aspectos sociais e técnicos, a alta gerência se mostra como fundamental para o bom andamento desse processo, uma vez que são responsáveis pelo suporte, ou seja, considerando sua participação, envolvimento, estilo gerencial, fornecimento e recepção de informações, apoio e compromissos (ALBERTIN, 1993). Nessa perspectiva, compreende-se que se a alta gerência não oferece um suporte adequado ao setor da administração de informática, este não terá a eficiência nos processos organizacionais.

Complementando a afirmação acima, Coelho (2014) destaca que o conceito de alta administração está diretamente ligado a liderança, em que a expressão liderar significa lidar, direcionar, conduzir e gerenciar pessoas de forma que todas estejam unidas e direcionadas a um mesmo objetivo. Dessa forma, Bennis (1998) considera como um desafio dos líderes, liberar a capacidade intelectual das suas organizações, motivando e encorajando as pessoas a trabalharem em equipe e colocarem em uso suas criatividade.

No contexto da administração da informática dentro das empresas, deve considerar cinco etapas primordiais que devem ser cumpridas, as quais constituem: busca e identificação das informações; classificação das informações; processamento,

armazenamento e compartilhamento das informações. As informações se apresentam como estratégias para as empresas, visto que o setor de administração da informática é responsável por tratar dados e utilizá-los para gerenciamento de toda empresa. Dessa forma, vamos entender cada etapa e sua importância.

A busca e identificação de dados ocorre de acordo com a necessidade da empresa, na forma de selecionar o que é necessário ou não, ou seja, o que deve ser considerado e o que pode ser dispensado. A classificação desses dados como necessários ou não dependem do conhecimento do responsável pela informática, em que irá organizar as informações de acordo com características e escala de importância e prioridade. O passo seguinte de processamento é a etapa de transformar os dados em informações para facilitar o uso, a compreensão, a interpretação e disseminação da informação. E de imediato essas informações podem ser compartilhadas aos setores que precisem dessa informações ou também podem ser armazenadas em arquivos para uso futuro. Por fim, a etapa de compartilhamento dessas informações, que consiste em disseminá-las de modo fácil, prático e no momento certo, considerando nessa etapa a importância em proteger e aplicar segurança a esses dados e informações (MULBERT, 2011).

A partir dessas etapas, é que se nota a importância da administração da informática dentro das empresas, na execução de tarefas que fornece informações e dados para todos setores dentro da empresa, para que esses setores possam planejar suas atividades, independentemente do tipo de negócio em que atua.

Além disso, a informática atua em outras funções nas empresas, como na comunicação da empresa com fornecedores e clientes, oferecendo canais de otimização de mecanismos de busca (SEO); pagamento por clique (PPC); blogs; fórum de discussão; e-mail; pesquisas online. Além disso, oferecendo suporte aos clientes no que se refere a satisfação, como e-mail; webinar; mídia social; portais de membros; newsletter; mensagens de texto ou multimídia por meio do smartphone (TUTIDA, 2021).

Nessa perspectiva, com a transformação digital ocorrida durante e pós pandemia, os canais digitais são os mais usados para o contato entre empresa vs fornecedor e vice-versa, empresa vs cliente e vice versa. Nesse sentido, compreende-se que a informática e as tecnologias são as parceiras fundamentais na gestão das empresas.

Nessa questão, há de se considerar a importância em ter um profissional da informática para administrar todo esse setor e utilizar pacotes de dados e programas capazes de gerar dados confiáveis e necessários para gestão de toda empresa, oportunizando a

comunicação entre todos os setores da mesma.

3. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente trabalho oportunizou a compreensão de que a administração é fundamental dentro das organizações, uma vez que é o setor que obtém dados e informações capazes de gerar relatórios suficientes para planejamentos em todos os setores das empresas. A TI permite a automação de processos, otimização de tarefas e redução de erros humanos. Uma administração eficaz de sistemas de informação pode melhorar a eficiência operacional, economizando tempo e recursos.

Os sistemas de informação fornecem dados e análises que sustentam a tomada de decisões. Empresas podem usar informações em tempo real para tomar decisões mais informadas, identificar tendências de mercado e antecipar mudanças. Assim, empresas que adotam tecnologias inovadoras e gerenciam sua infraestrutura de TI de maneira eficaz muitas vezes são mais competitivas. A tecnologia pode ser usada para criar produtos e serviços inovadores, atender melhor os clientes e ganhar uma vantagem competitiva.

A segurança da informação também é crítica em um mundo digital. A administração de informática inclui a implementação de medidas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes e da empresa contra ameaças cibernéticas.

A tecnologia pode desempenhar um papel importante no atendimento ao cliente, pois sistemas e ferramentas de atendimento ao cliente facilitam a interação com os clientes, melhorando a experiência do usuário. A administração de informática permite que as empresas adotem uma abordagem ágil, possibilitando a rápida implementação de novas ideias e soluções inovadoras. Com a administração eficaz de redes e sistemas, as empresas podem fornecer acesso global a funcionários, parceiros e clientes, facilitando a colaboração e o compartilhamento de informações.

4. REFERÊNCIAS

Albertin, A. L. Aumentando as Chances de Sucesso no Desenvolvimento e Implantação de sistemas de informação. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 36, n.3, 1996.

Albertin, A. L. *Administração de informática: um estudo sobre seus fatores críticos de sucesso no setor bancário privado nacional*. São Paulo: FEAIUSP, 1993 (dissertação de mestrado).

Albino, João Pedro; Cunha, Maria Alexandra V. C. da. *Administração de Informática – o que é importante?* Artigo, 2021.

Beal, Adriana. *O sistema de informação como estratégia empresarial*. São Paulo: Atlas, 2009.

Bennis, W. Tornando-se um líder de líderes. In: GIBSON, R. (ed.). *Repensando o futuro*. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1998.

Cadette Júnior, Paulo. *Administração, tecnologia e informática e suas correlações*. Artigo.doc – Faculdades Guarulhos, 2020.

Campbell, B. J. *Compreender o sistema de informação: fundamentos do controle*. Massachusetts: Wintrop Publishers, 1997.

Carvalho, Angela Maria Grossi de. *Apropriação da informação: um olhar sobre as políticas públicas sociais de inclusão digital*. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, São Paulo.

Coelho, Alderleia M. M. *Gestão do Conhecimento na Administração Pública: um estudo do papel da alta administração* 2014. 36f. Trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas no Serviço Público – Escola Nacional de Administração Pública, 2014.

Costa, Daniel José de Alcantara. *A Importância da Tecnologia da Informação no Auxílio à Administração*. Monografia (Bacharel em Administração com Habilitação em Financeira) apresentada a Faculdade de Alagoas – FAL. 2008. 56 p.

Davenport, Thomas H. *Ecologia da Informação*. São Paulo: Futura, 2001.

Davenport, Thomas H.; Prusak, Laurence. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998.

Duarte, Luiz Otávio Borges. *Fatores de influência no uso de sistemas de informação via internet: proposta de um modelo integrativo*. 2008. 270f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

Guimaraes, Eliane Marina; Évora, Yolanda Dora Martinez. *Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência*. Ciência da Informação, Brasília, v. 33, n. 1, p. 72-80, 2004.

Lakatos, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Laudon, Kenneth; Loudon, Jane. *Sistemas de informação gerenciais*. 9 ed. São Paulo. Ed. Pearson Prentice Hall, 2010.

Mendes, J. V.; Escrivão Filho, E. *Sistemas integrados de gestão ERP em pequenas empresas*. 2002.

Miranda, Roberto Campos da Rocha. *O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas*. Ciência da Informação, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, 1999.

Mülbert, Ana Luísa. *Gestão da informação*: livro didático. Revisão e atualização de conteúdo Nilce Miranda Ayres; design instrucional Daniela Erani Monteiro Will, Viviani Poyer ; [assistente acadêmico Michele Antunes Corrêa]. – 3. ed. rev. – Palhoça: UnisulVirtual, 2011. 205 p.

Neves, J. M. S. *A Implantação de tecnologias da informação como fator de competitividade nos sistemas produtivos e nos negócios*. 2006. 12 f. Artigo, XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de Novembro de 2006.

Oliveira, Djalma de Pinho Rebouças. *Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Padoveze, Clovis. *Sistemas de informações contábeis: fundamentos e análise*. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Perry, N. O. *Gerenciando o poder dos sistemas de informação*. Harvard Business School Buttetin, Weley, USA, Feb. 1986.

Ramos, Marcelo. *Papel da Tecnologia de Informação na Gestão de Conhecimento*. 2010. Disponível em: <http://www.marceloramos.com.br/publicacao/19>. Acesso em: 15 set. 2023.

Rezende, D. A.; Abreu, A. F. de. *Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

Severino, Antônio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. 24 ed. São Paulo: Cortez, 2017.

Teófilo, Romero Batista; Freitas, Lúcia Santana de. *O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão*. Artigo. 2005.

Tutida, Daniel. *Informática e gestão de empresas: a evolução no gerenciamento de negócios*. 2021. Disponível em: <https://encontreumnerd.com.br/blog/informatica-e-gestao-de-empresas>. Acesso em: 10 out. 2023.