



**INSTITUTO FEDERAL GOIANO  
CAMPUS URUTAÍ**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA  
GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO  
FEDERAL GOIANO - CAMPUS URUTAÍ**

**Paulo Roberto M. dos S. Machado  
Vinícius de Castro Vieira**

URUTAÍ - GO  
2021

**Paulo Roberto M. dos S. Machado**

**Vinícius de Castro Vieira**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA  
GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO  
FEDERAL GOIANO – CAMPUS URUTAÍ**

Monografia apresentada ao Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

Orientador: Prof. Paulo Henrique Garcia Mansur

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBI/IF Goiano**

M149i Machado, Paulo Roberto Monteiro dos Santos.

A importância da tecnologia da informação na gestão empresarial:  
um estudo de caso no Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí.  
[manuscrito] / Paulo Roberto Monteiro dos Santos Machado, Vinícius  
de Castro Vieira. -- Urutaí, GO: IF Goiano, 2021.

42 fls.

Orientador: Dr. Paulo Henrique Garcia Mansur

Monografia (Gestão da Tecnologia da Informação) – Instituto  
Federal Goiano Campus Urutaí, 2021.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). 2. Gestão  
Empresarial. 3. Fator Humano. I. Título .

CDU 004

# 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:

**Paulo Roberto Monteiro dos Santos Machado**

Matrícula:

**2016101211030144**

Título do trabalho:

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA  
GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO**

#### 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 inclusos 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.

Local

/ / 

Data

*Paulo Roberto M. dos S. Machado*

Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:

*[Assinatura]*

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:  
Vinicius de Castro Vieira

Matrícula:  
2015101211030033

Título do trabalho:

A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO INSTITUTO FEDERAL GOIANO -CAMPUS URUTAÍ

#### RESTRICÇÕES 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 inclusos 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.

Local

/ / 

Data



Assinatura do autor e/ou detentor dos direitos autorais

Ciente e de acordo:



Assinatura do(a) orientador(a)

**Paulo Roberto M. dos Santos Machado**

**Vinícius de Castro Vieira**

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
NA GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO NO  
INSTITUTO FEDERAL GOIANO - CAMPUS URUTAÍ**

Monografia, defendida por Paulo Roberto Monteiro dos Santos Machado e Vinícius de Castro Vieira, 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. Dr. Paulo Henrique Garcia Mansur  
Orientador



---

Profa. Me. Rachel Lopes Carcute  
Avaliadora



---

Profa. Dra. Vívian Cirino de Lima  
Avaliadora

Urutaí (GO), 20 de janeiro de 2022.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Qualidade das informações frente à interferência na interpretação ....	<b>16</b>
Gráfico 2- Recursos tecnológicos e a geração de informações com precisão .....	<b>18</b>
Gráfico 3- Padronização dos sistemas de informação para a facilitação da leitura	<b>19</b>
Gráfico 4 - Fornecimento de informações alinhadas com os objetivos do IF Goiano ....	<b>19</b>
Gráfico 5 – Recursos de computação e seu fornecimento de informações com projeções futuras .....	<b>21</b>
Gráfico 6- Recursos de computação fornecem informações adequadas para as tomadas de decisões .....	<b>21</b>
Gráfico 7 – A confiança do Gestor para as Informações dos Sistemas de Informação .....	<b>22</b>
Gráfico 8- O gestor e a frequência do recebimento de informações dos Sistemas de Informações .....	<b>25</b>
Gráfico 9 – Os Sistemas de Informação e o fornecimento de dados excessivos ...	<b>25</b>
Gráfico 10 – O gestor considera os custos e manutenção da TI como adequados aos benefícios das informações para sua gestão .....	<b>26</b>
Gráfico 11 - A Tecnologia da Informação no IF Goiano garante que os usuários recebam somente informações úteis ao trabalho .....	<b>27</b>
Gráfico 12- Os Sistemas de Informação interagem facilmente com outros sistemas correlatos no IF Goiano .....	<b>28</b>
Gráfico 13 – Os recursos tecnológicos na IF Goiano possuem boa usabilidade .....	<b>28</b>
Gráfico 14 – Frequência das manutenções, correções de falhas e atualizações dos Sistemas de Informação .....	<b>29</b>

## RESUMO

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são excelentes ferramentas de gestão empresarial que auxiliam positivamente no desenvolvimento e viabilização das organizações. As TICs agregam valores às atividades operacionais e de gestão empresarial em geral e permitem que as empresas obtenham vantagens competitivas, permaneçam no mercado e tenham foco no negócio. As tecnologias de informação e comunicação fazem parte das tecnologias emergentes que se referem à utilização dos meios informáticos para armazenar, processar e divulgar todo o tipo de informação nas diferentes unidades ou departamentos de qualquer organização. Utilizando as TICs de forma eficiente, o gestor empresarial pode obter vantagens competitivas, mas é necessário encontrar procedimentos corretos para mantê-las constantes, bem como levar em consideração sua usabilidade e sua facilidade operacional, além da confiabilidade de seus recursos de ação para as necessidades da organização. As TICs representam ferramentas importantes nos negócios, porém implementar um sistema de informação não garante que os resultados serão obtidos automaticamente. Muitos fatores intervêm na implementação de um sistema de informação, sendo um dos principais o fator humano. É previsível que, em uma situação de mudança, o pessoal fique relutante em adotar os novos procedimentos ou em desenvolvê-los integralmente e de acordo com as diretrizes que foram estabelecidas. Neste sentido, o presente estudo tem o objetivo de discutir a importância da Tecnologia da Informação na gestão empresarial. A metodologia é de natureza quali-quantitativa bibliográfica. Foi aplicado um questionário para conhecer como os gestores do IF Goiano trabalham com os recursos de Tecnologia da Informação no Campus Urutaí. Os resultados evidenciam que a informação e a sua obtenção oportuna e confiável através dos sistemas de informação para a gestão empresarial é a chave do sucesso da gestão, sendo esta a base e suporte fundamental para a alta gestão na tomada de decisões. Daí a necessidade de uma organização implantar um Sistema de Informação Gerencial confiável.

**Palavras-chave:** Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); Gestão Empresarial; Fator Humano.

## ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICT) are an excellent business management tool that positively assists in the development and viability of organizations. ICTs add value to operational and business management activities in general and allow companies to obtain competitive advantages, remain in the market and focus on the business. Information and communication technologies are part of the emerging technologies that refer to the use of computer means to store, process and disseminate all types of information in the different units or departments of any organization. Using ICTs efficiently, the business manager can obtain competitive advantages, but it is necessary to find correct procedures to keep them constant, as well as taking into account their usability and their operational ease, in addition to the reliability of their action resources for the needs of the organization. ICTs are an important tool in business, but implementing an information system does not guarantee that the results will be obtained automatically or in the long term. Many factors intervene in the implementation of an information system, one of the main ones being the human factor. It is foreseeable that, in a situation of change, staff will be reluctant to adopt the new procedures or to develop them in full and in accordance with the guidelines that have been established. In this sense, this study aims to discuss the importance of Information Technology in business management. The methodology is of a bibliographic qualitative and quantitative nature. A questionnaire was applied to find out how IF Goiano managers work with the Information Technology resources at the Urutaí Campus. The results show that information and its timely and reliable obtaining through information systems for business management is the key to management success, which is the fundamental basis and support for top management in decision making. Hence the need for an organization to implement a reliable Management Information System.

**Keywords:** Business Management. ICTs. SI

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2 DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>12</b>
2.1 GESTÃO EMPRESARIAL .....	12
2.2 AVANÇOS TECNOLÓGICOS NA “ERA DA INFORMAÇÃO” .....	16
2.3 GESTÃO DA INOVAÇÃO E O USO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS NA GESTÃO EMPRESARIAL .....	18
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>21</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>23</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>39</b>
<b>6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>40</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As instituições empresariais têm se tornado cada vez mais complexas, especialmente após a intensificação do uso de tecnologia, criação de diferentes departamentos, aumento do setor produtivo e conseqüentemente do número de pessoas a serem geridas, assim como a partir da enorme gama de informações que precisam ser analisadas para que decisões sejam tomadas da forma mais acertada possível. Diante de tal questão, Teófilo e Freitas (2017, p.01) consideram que “o avanço tecnológico tem exercido relevante papel na estruturação de um novo cenário competitivo. Neste contexto, a Tecnologia da Informação (TI) apresenta-se como uma importante ferramenta à disposição das organizações”.

No ambiente corporativo, vê-se um mercado que exige a promoção dos processos e atividades de negócios que geram as vantagens competitivas das empresas sobre seus concorrentes mais fortes. Logo, tem-se dado maior importância às tecnologias de informação e seu alinhamento com as estratégias corporativas para a melhoria de seus processos-chave de negócio. Prova disso é o aumento substancial nas aquisições de pacotes de *software* empresarial, como ERP (*Enterprise Resource Planning*), com o qual os gestores da empresa esperam integrar todas as áreas, seções ou departamentos da empresa que apoiam a comercialização de seus produtos. Atualmente um ERP é uma necessidade, ainda mais quando o volume de informações aumenta cada vez mais e as decisões são tomadas com base nas informações.

A gestão empresarial busca o caminho da excelência para atuar em um mundo altamente competitivo, globalizado e tecnológico. No comando da gestão está um líder que promove a obtenção de resultados positivos eficientes, eficazes, econômicos, ecológicos e éticos que contribuem para o bem-estar dos clientes internos e externos.

A gestão empresarial baseada na criatividade, na gestão tecnológica e na inovação deve estar presente nas organizações modernas de qualquer setor da economia, principalmente nas pequenas e médias empresas que devem se inserir em um mundo competitivo exigente. Essa gestão, aliada à tecnologia da informação e comunicação, permite uma navegação satisfatória no mercado empresarial e, conseqüentemente, contribui para o desenvolvimento econômico e social do meio em que atua. As empresas, como unidades de produção, criam empregos, impulsionam e moldam a inovação, aceleram as mudanças estruturais e contribuem para a economia do país.

Na maioria das organizações é necessário substituir a infraestrutura tecnológica, para a implementação de novos sistemas automatizados que facilitem a concentração de informação que permita uma tomada de decisão atempada que contribua para o crescimento do negócio. É importante ressaltar que o grau de treinamento dos envolvidos na geração das informações auxilia no bom desenvolvimento do sistema.

Para Tapscott (1997) atualmente a sociedade vive com mudanças que são reflexos da intensificação da globalização e do desenvolvimento tecnológico nas últimas décadas, o que trouxe mudanças muito expressivas para as organizações. O uso da Tecnologia da Informação tornou-se, nesse contexto, uma importante estratégia que garante vantagens competitivas as instituições, auxiliando no armazenamento de dados, trabalho, divulgação e análise de informações referentes a clientes, produtos, concorrentes, processos produtivos, entre tantas outras possibilidades. Assim, Porter (1986) considera que o investimento na tecnologia da informação possibilita que a empresa possa desenvolver uma estratégia competitiva que lhe garanta importantes resultados internamente, em relação ao mercado e, também, em relação aos concorrentes.

O interesse pelo tema surgiu a partir da observação do crescimento das instituições que tem buscado o auxílio de tecnologias, como forma de agilizar processos, tornar a troca de informações e a comunicação mais rápida e assim tendo acesso aos inúmeros benefícios que essas tecnologias podem gerar.

Diante dessa possibilidade a pesquisa busca lançar um olhar mais aprofundado sobre o desenvolvimento da Tecnologia da Informação, como elas são inseridas nas empresas, de que forma são utilizadas, os benefícios que podem trazer para os resultados dessas organizações, as dificuldades encontradas, dentre outras perspectivas, estabelecendo como foco principal, Tecnologia da Informação na Gestão Empresarial.

O processo de globalização dos mercados e o contínuo avanço tecnológico, entre outros fatores, levam a um novo ambiente de negócios caracterizado por ser mais dinâmico e complexo. Neste contexto, as tecnologias de informação e comunicação são um elemento fundamental, pois envolvem a criação e transmissão de conhecimento, que favorece o desenvolvimento de ativos intangíveis nas organizações.

Hoje, o ambiente de negócios é caracterizado por ser mais dinâmico e complexo. Neste contexto, a teoria dos recursos e capacidades identifica os recursos internos das organizações como elementos-chave para aumentar sua criação de valor. Portanto, ativos

intangíveis adquirem grande relevância, uma vez que permitem que as empresas que os possuem obtenham vantagens competitivas sustentáveis de longo prazo.

Dado este novo ambiente de negócios, a competitividade das organizações será determinada, em grande medida, pela utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC) que permitem a criação de valor e a geração de conhecimento dentro das organizações.

Existe uma vasta literatura econômica que estuda TICs (especialmente investigações que estudam seus efeitos sobre a produtividade e variáveis econômicas) e a gestão empresarial, onde a pesquisa se concentra em questões relacionadas aos processos criativos, transmissão, uso do conhecimento e gestão estratégica, com técnicas de gestão, avaliação e ao conjunto de ferramentas respectivas concebidas para ajudar as organizações na tomada de decisões estratégicas de alto nível.

No entanto, pouco são os trabalhos analisam a relação entre os dois conceitos. O fato de que a gestão empresarial e as TICs se tornarem conceitos-chave nas grandes conferências acadêmicas internacionais mostra a necessidade de continuar trabalhando nesta linha emergente de pesquisa.

O foco é analisar como a Tecnologia da Informação pode ser uma ferramenta no processo de gestão de uma empresa, tendo como vista o Instituto Federal Goiano – Campus Urutaí. Para isto pretendem-se refletir sobre o desenvolvimento das tecnologias da informação, analisar a importância dos processos de gestão nas empresas e dar foco para o uso da Tecnologia da Informação na tomada de decisões, no processo de comunicação e circulação de informações em uma instituição.

O objetivo geral do presente estudo é discutir a importância da Tecnologia da Informação na gestão empresarial.

Os objetivos específicos, são:

- Enfocar no processo histórico de desenvolvimento das tecnologias da comunicação/informação;
- Compreender a importância do processo de gestão para uma empresa;
- Demonstrar algumas das ferramentas oferecidas pela tecnologia da informação/comunicação para o processo de gestão empresarial;
- Evidenciar dificuldades encontradas nesse processo de uso dessas tecnologias;
- Analisar os benefícios da Tecnologia da Informação em uma instituição empresarial;
- Demonstrar como o IF Goiano - Campus Urutaí utiliza a Tecnologia da Informação em seu processo de gestão, analisando os resultados desse processo.

A Tecnologia da Informação espalhou-se por vários setores da sociedade, auxiliando as pessoas a se comunicarem com maior rapidez, a trabalhar com a informação e com dados variados de forma mais rápida e eficiente. É preciso destacar, porém, que nem todas as pessoas sabem o que é a Tecnologia da Informação, como funcionam, quais são suas contribuições para uma empresa, de que forma elas podem auxiliar na tomada de decisões, dentre outros aspectos e é diante de todas essas questões que a seguinte pesquisa pretende contribuir.

Discutir o uso de Tecnologia da Informação nas instituições empresariais é uma maneira de demonstrar como as tecnologias se intensificaram dentro das instituições e de que forma trazem benefícios para a tomada de decisão. Além disto, possibilita-se que pessoas que se interessam pelo tema tenham acesso a conhecimentos sobre o que são as tecnologias da informação/comunicação, como elas são inseridas nas empresas, de que forma são utilizadas, os benefícios trazidos, mas também as dificuldades encontradas, dentre outras questões.

A pesquisa justifica-se diante da necessidade de avaliação de demonstrar como a tecnologia agiu diante das organizações empresariais, modificando rotinas, tornando a comunicação mais rápida, assim como permitindo acumular e tratar a informação de forma mais rápida, auxiliando na tomada de decisões, buscando soluções mais rápidas e mais práticas para cada setor.

A escolha do Instituto Federal Goiano - Campus Urutaí, ocorreu a partir do contato dos autores com a instituição e por observar que ela faz uso da Tecnologia da Informação no seu processo gestor e por isto, tornou-se um objeto alvo de análises práticas sobre esse tema, evidenciando a partir dos próprios gestores dessa instituição, como essas tecnologias tem contribuído para o sucesso da instituição.

A realização da pesquisa conta inicialmente com a construção de um referencial teórico sobre o tema e, posteriormente parte de uma pesquisa de campo, onde foi analisado o uso da Tecnologia da Informação no processo de administração/gestão do Instituto Federal Goiano – Campus Urutaí.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Os constantes desafios econômicos e competitivos na área de desenvolvimento de negócios, empreendedorismo e gestão empresarial representam um desafio a ser vencido (PLONSKI, 2005). A Tecnologia da Informação, por meio da digitalização e melhoria de processos, permite economia de custos e tempo. Em primeiro lugar, tem-se a vertente inovação, esta como pedra angular do desenvolvimento tecnológico, permite que a tecnologia entre em novas áreas e empresas possam gerar novos projetos e estratégias em prol da otimização de seus negócios.

Para promover tal atividade, vê-se uma série de processos que incluem a formação e divulgação ao público de interesse, de como enfrentar o desafio de inovar e fazê-lo de forma adequada na gestão empresarial (RUSSO *et al.*, 2011).

Atualmente, há a utilização de tecnologias digitais, com várias estratégias que permitem prestar uma série de serviços de gestão, com a utilização da internet, aplicações, e-mail, videoconferências, agenda digitais, dentre outros. Esta distribuição promove o acesso do gestor a inúmeras fontes de informação nacionais e internacionais, bem como a serviços relacionados com as tecnologias de informação que facilitem o seu dia-a-dia (LEITE, 2015). Ressalta-se, conforme relata Leite (2015), a telecomunicação e o avanço tecnológico, como recurso de comunicação, sendo está uma ferramenta extremamente útil para promover o desenvolvimento humano sustentável, gerindo toda a estrutura de comunicação no que diz respeito ao nível do espectro e infraestrutura adequada para que as empresas possam funcionar adequadamente.

Em suma, manter uma organização que permita a gestão adequada dos recursos tecnológicos, bem como das empresas que os utilizam adequadamente, permitiria a otimização do conhecimento de gestão (SILVEIRA *et al.*, 2007). Isto posto, o presente estudo evidencia, por meio de uma revisão bibliográfica, à luz de autores, a importância da Tecnologia da Informação na gestão empresarial.

### 2.1 GESTÃO EMPRESARIAL

A palavra gestão se refere à administração de recursos, seja de instituição estatal ou privada, para atingir os objetivos propostos da organização. Para isso, um ou mais indivíduos dirigem os projetos de trabalho a fim de melhorar os resultados, que de outra forma não

poderiam ser obtidos. Gerenciamento é a ação e o efeito de gerenciar e administrar de uma forma específica. Uma ação é uma diligência, entendida como um procedimento necessário para alcançar algo ou resolver um assunto, geralmente de natureza administrativa ou que envolva documentação (COLPANI, 2018).

Mais especificamente, conforme relatam Falsarella e Jannuzzi (2017) e Gassenferth *et al.*,(2020), a definição de gestão trata-se do cumprimento de formalidades focado na obtenção de algum benefício, levando as pessoas que trabalham na empresa como recursos ativos para o alcance dos objetivos. Neste sentido, de acordo com Oliveira (2017), a gestão utiliza vários instrumentos para funcionar, os primeiros referem-se ao controle e melhoria de processos, em segundo lugar estão os arquivos e, finalmente, os instrumentos, tanto para proteger os dados, quanto para auxiliar o gestor nas tomadas de decisões em uma organização. É importante destacar que essas ferramentas variam ao longo dos anos, ou seja, não são estáticos, principalmente aqueles que se referem ao mundo da Tecnologia da Informação

As três funções principais de gestão são: 1) Criar um ambiente de sucesso; 2) Eliminar problemas no momento em que eles floresçam ou, se possível, antes e; 3) Aproveitar as grandes oportunidades.

Para a gestão empresarial, conforme relata Gassenferth *et al.*,(2020), não é possível ter certeza exatamente como, onde ou quando a gestão empresarial se originou, mas muitos historiadores afirmam que a gestão e administração de recursos em uma organização, como uma disciplina, teve sua origem no final do século XIX e início do século XX.

Ao longo do século XX houve três concepções na área de gestão e administração de empresas que marcaram a forma de trabalhar nas organizações. Entre 1920-1930, foi criado o conceito de Divisão do Trabalho, no qual os trabalhadores motivados pelo salário são envolvidos em operações simples, monótonas e repetitivas nas diferentes atividades realizadas na área de produção. Nos eventos da Segunda Guerra Mundial, os empregadores perceberam que os trabalhadores podem fazer um trabalho mais criativo com muito mais responsabilidade, melhorando assim a eficiência da produtividade na empresa, este argumento corrobora o entendimento de que os funcionários se sentiriam mais úteis e importantes dentro de uma organização. Após a crise econômica da década de 1970, os empresários, de modo geral, perceberam que havia a necessidade de buscar formas de aumentar o recurso econômico e, por conseguinte, buscar outros objetivos, como a expansão de mercados, diversificação de produtos e inclinação para tendências de personificação e melhoria da qualidade, aumentando não só a qualidade dos produtos e serviços, mas também em serviços adicionais de pré e pós-vendas (MASCARENHAS, 2020).

Verifica-se, portanto, que a gestão no mundo dos negócios é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento econômico, não só das empresas que implantam seus sistemas de gestão, mas também para o seu setor de negócios ou para o país.

Isto posto, compreende-se que a qualidade na gestão empresarial ajuda a reduzir a improvisação dentro dos processos, de modo que o primeiro objetivo é realizar processos totalmente planejados nos quais o gestor tem a ciência em todos os momentos como agir durante as situações normais de operação ou em condições adversas de operação, em caso de desvio dos requisitos estabelecidos. Da mesma forma, a gestão da qualidade oferece uma oportunidade chave, não só para planejar processos, mas também para estabelecer mecanismos de monitoramento (PACHECO, 2018).

As vantagens de se ter um sistema de gestão de qualidade pode ser várias, tais como a redução de custos associados a processos e produtos, melhorar a imagem externa da organização, aumentar sua presença no mercado, melhorar a satisfação dos clientes, dentre outros.

Observa-se, desta forma, que a gestão empresarial é um ponto fundamental de toda a empresa, e se uma boa gestão então for feita dentro de uma organização, ela cresce, mas por outro lado, a má gestão pode levar a empresa à falência.

Na maioria das organizações, independentemente do tamanho, idade ou setor, elas enfrentam cada vez mais o desafio da mudança contínua e dinâmica. Para responder às novas demandas do meio ambiente, o setor empresarial desenvolve várias estratégias competitivas baseadas no empreendedorismo em combinação com práticas de gestão baseadas na liderança e planejamento estratégico orientadas para inovação, a fim de permanecer no mercado altamente competitivo em que atuam. Para isso, eles geram estratégias diferentes em uma economia que se estabeleceu com a globalização. No entanto, esses tipos de estratégias não são exclusividade das grandes organizações, pois atualmente, também as pequenas empresas, por meio de seus líderes, buscam empreender um modelo de negócios a fim de gerar riqueza, através da busca do trabalho autônomo, gerando, desta forma, autonomia e independência (MASCARENHAS, 2020).

Nesse sentido, o gestor que busca desenvolver um projeto empresarial deve considerar as práticas de gestão por meio da liderança e do planejamento estratégico para que a empresa obtenha os melhores resultados e, com isso, desenvolver estratégias para que a empresa possa ser lucrativa e sustentável. Em outras palavras, um dos objetivos primordiais das práticas de gestão empresarial por meio da liderança e do planejamento estratégico é garantir a sustentabilidade e a lucratividade por meio do desempenho da organização.

Um dos principais fatores que contribuem para garantir o sucesso de uma empresa empreendedora reside principalmente em possuir as competências necessárias nas práticas de gestão empresarial que permitem ao gestor gerir e desenvolver planos em uma organização. A melhoria contínua nas práticas de gestão empresarial facilita o processo de melhoria de cada uma das partes que compõem a organização, uma vez que tem como objetivo atingir os objetivos do negócio. Ou seja, posicionar a empresa a empresa para alcançar sustentabilidade econômica e financeira e lucratividade em um mercado altamente competitivo (JANIN, 2018).

Da mesma forma, Fascioni (2017) considera que um dos fatores-chave para o sucesso do gestor empresarial está no uso adequado da liderança e do planejamento estratégico, que representam algumas das práticas mais importante na gestão de negócios.

De acordo com a importância da liderança e do planejamento estratégico como fatores nas práticas de gestão empresarial, considera-se, de modo geral, que há um construto correspondente às práticas de gestão empresarial que carece de aprofundamento teórico.

Para a liderança, este termo é definido como a capacidade de gerenciar organizações estabelecendo uma visão de curto e longo prazo que auxilie a organização a traçar um direcionamento estratégico para atingir os objetivos de negócios. Segundo Fernandes (2020), a liderança é a capacidade de gerar estratégias para satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, bem como melhorar o desempenho da organização. Portanto, liderança é um processo em que uma pessoa (líder) exerce influência sobre outras pessoas como subordinados, colaboradores, clientes internos e externos que estão direta ou indiretamente relacionados com a iniciativa empresarial que o empreendedor está desenvolvendo, com o objetivo de alcançar o sucesso do negócio.

Já o planejamento estratégico é estabelecido como um processo estruturado que define a alta administração, estabelece os objetivos da organização, bem como as estratégias táticas e operacionais que serão realizadas para atingir as metas de longo prazo estabelecidas em um negócio (FERNANDES, 2020).

Dada a relevância do planejamento estratégico e a liderança no âmbito organizacional, deve-se compreender que estes são fatores que podem ser mensuráveis pelas práticas de gestão da qualidade total. Portanto, ambos os fatores desempenham um papel relevante na orientação da gestão empresarial, por meio de uma visão estrategicamente desenhada para o sucesso da empresa, influenciando através do comportamento e atitudes dos stakeholders internos e externos da organização para garantir a sustentabilidade e a rentabilidade do negócio, por meio do desempenho econômico e financeiro. Portanto, o planejamento

estratégico das metas e objetivos definirá o caminho para o gestor empresarial posicionar com sucesso a organização (MASCARENHAS, 2020).

## 2.2 AVANÇOS TECNOLÓGICOS NA “ERA DA INFORMAÇÃO”

Atualmente, de acordo com Mações (2018), vivemos em um mundo competitivo e globalizado, caracterizado por uma série de transformações políticas, econômicas, sociais, culturais e tecnológicas. Essas mudanças estão ocorrendo de forma vertiginosa, para as quais as empresas e o empreendedorismo exigem sistemas adequados que forneçam informações relevantes, confiáveis e oportunas, que possibilitem uma gestão adequada e sirvam de suporte para a tomada de decisões.

Ressalta-se que não é recente o estudo do comportamento tecnológico, por exemplo, há investigações por diversos autores, tais como Rosenberg (1982) e Perez (1986), sobre os avanços da tecnologia em organizações industriais, que compõem a abordagem teórica evolucionista e cujas obras mais representativas localizam-se por volta da década de 1980. Para esses autores, a inovação é concebida como um processo evolutivo e sistêmico que implica processos de aprendizagem de tipo cumulativo dentro da empresa. Neste sentido, vê-se que, de modo geral, a inovação diz respeito à busca, descoberta, experimentação, desenvolvimento, imitação e adoção de novos produtos, novos processos e novas formas organizacionais.

O desenvolvimento desses sistemas tem sido favorecido pelos avanços tecnológicos e comunicacionais, o que tem permitido maior facilidade e rapidez no acesso, processamento e disseminação das informações. No entanto, nem todos os gestores empresariais têm aproveitado as vantagens oferecidas pelas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), principalmente o setor das pequenas e médias empresas (PME), visto que muitas delas estão tecnologicamente defasadas por não terem os recursos financeiros necessários para acessá-los, o que dificulta sua gestão empresarial e a possibilidade de enfrentar com sucesso os desafios do meio ambiente frente à gestão (MARTINS *et al.*, 2018).

Para Lopes (2020 p.2), a evolução da gestão empresarial, ao enfrentar desafios do meio ambiente está na concepção do conceito de ecossistema empreendedor, com a estimulação do espírito empresarial. [...] as empresas começaram a vislumbrar uma relação de dependência (matéria prima, tecnologias, entre outros fatores) descomunal dos elementos essenciais para manter-se no mercado competindo e para isso criaram estratégias de parcerias com outras organizações. Com isso, surge o conceito de Ecossistema Empreendedor,

concebido como um espaço regional estruturado por uma gama de intervenientes institucionais e individuais que estimulam a gestão empresarial, inovação e empreendedorismo baseada no triplo: governo- universidade- empresa (LOPES, 2020 p..2)

Segundo Castells (1999: 56) a Tecnologia da Informação (TI) consiste “no conjunto convergente de tecnologias de microeletrônica, informática, telecomunicações / televisão / rádio e optoeletrônica”. Essas tecnologias, conforme evidenciadas por Castells (1999) e por Machado *et al.*,(2017) avançaram rapidamente (Internet, telefonia móvel, satélites, entre outras), o que não só produziu mudanças na economia mundial, mas também modificou as organizações e sua forma de trabalhar, pois não só permitiu a automação de processos, mas facilitou a inovação e a mudança.

Entre os fatores que têm levado cada vez mais ao uso de tecnologias no contexto de negócios, são os seguintes, conforme relatam Silva *et al.*, (2017): 1) A capacidade dos computadores cresceu muito, enquanto seus preços diminuíram; 2) A variedade de programas de computador aumentou; 3) Mais linhas de comunicação e acesso rápido e confiável à Internet estão disponíveis; 4) O rápido crescimento da Internet abriu oportunidades, além da concorrência, nos mercados globais;

O complexo mundo empresarial, caracterizado por uma série de mudanças de natureza diversa, produz transformações na concepção de negócios, para que se possam adaptar, para enfrentar com sucesso os desafios impostos pelo ambiente globalizado e a busca de posições competitivas no mercado. Nesse sentido, para Lopes (2020) as telecomunicações desempenham um papel fundamental para os negócios da “Era da Informação”, aumentando a eficiência da gestão empresarial por meio do aprimoramento dos mecanismos de comunicação na organização. e a facilidade de distribuição de informações organizacionais.

Hoje em dia, os gestores devem buscar uma articulação adequada entre os Sistemas de Informação, as Tecnologias de Informação disponíveis e as estratégias de negócio, pois por terem sistemas suportados por TI que fornecem informações verdadeiras, pertinentes e oportunas, estarão em melhores condições para responder aos desafios de um mercado globalizado e tomar as decisões acertadas, o que confere à visão da gestão empresarial com uma vantagem sobre a gestão dos seus concorrentes (DONIDA; FERREIRA, 2018).

Consequentemente, é necessário que a gestão empresarial tenha uma estratégia de TI, o que implica determinar como serão desenvolvidas as aplicações e como irão adquirir, utilizar, controlar e gerir os recursos tecnológicos e humanos necessários para atender as necessidades do empreendimento (DONIDA; FERREIRA, 2018).

O crescimento e o avanço da TI têm levado a mudanças em vários aspectos, principalmente a evolução da Internet e o desenvolvimento do comércio eletrônico, que tem influenciado não só o âmbito pessoal e familiar, mas também o âmbito empreendedor. Essas mudanças trazem grandes benefícios, por exemplo, hoje, o uso de redes de informação, como a Internet, Intranets e Extranets, permitem rápido acesso e disseminação de informações interna e externamente, o que possibilitou e potencializou a expansão global da empresa para outros mercados, aliado à redução de custos e tempo de comunicação. Logo, verifica-se que gerenciar e realizar essas mudanças estratégicas seria impossível sem a Internet, intranets e outras redes globais de computação e telecomunicações que constituem o sistema nervoso central das empresas globais de hoje (GUEDES, 2019).

Vê-se, portanto, que a inovação tecnológica, seja de produto, seja de processo, no âmbito organizacional, no viés da gestão empresarial, adquire características relevantes para o desenvolvimento de seus negócios. Sendo assim, as inovações tecnológicas são consoantes à gestão empresarial, já que este se alinha conceitualmente em prol de revolucionar a gestão da informação. Logo, para os cumprimentos dos objetivos estabelecidos nas diferentes áreas de gestão, a tecnologia assume um papel relevante neste processo (SANTOS, 2020).

Neste sentido, ressalta-se que para competir em um mercado globalizado os gestores devem apoiar seus processos na aplicação de tecnologias de informação e comunicação. No mundo dos negócios, a informação sempre desempenhou um papel fundamental para uma gestão adequada e como suporte para a tomada de decisões. Com efeito, o gestor em uma empresa, para tomar decisões oportunas e corretas, requer informações confiáveis e pertinentes que apoiem a gestão diária, bem como um planejamento de longo prazo, o que tem sido favorecido pelo rápido progresso na tecnologia e comunicações que promoveram o desenvolvimento de sistemas que facilitaram e agilizaram o processamento e a disseminação da informação (SANTOS, 2020).

### 2.3 GESTÃO DA INOVAÇÃO E O USO ESTRATÉGICO DAS INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS NA GESTÃO EMPRESARIAL

A inovação é um processo necessário para o crescimento de qualquer organização. Inovar é preciso até mesmo para que os negócios atendam a demanda e a exigência do mercado de cada segmento trabalhado, contribuindo assim para que a empresa viva novos tempos e possa garantir a qualidade dos serviços e produtos ofertados e a satisfação dos clientes.

O processo de inovação deve estar de acordo com a cultura organizacional de uma empresa, observando sua forma de atuação no mercado em que atua. Para que haja como concordância em ambos os processos, muitas vezes, é preciso que a cultura organizacional seja reestruturada para que assim uma nova forma de evolução seja desenvolvida dentro de uma empresa em sua gestão.

Segundo Dávila *et.al* (2007), inovar é o mesmo que contribuir para a transformação de algo, participando assim do aperfeiçoamento do desempenho e das mudanças no ambiente interno ou externo de uma organização. Para Tidd; Bessant (2015), o processo de inovação é o desenvolvimento de ações e ideias, elaborados a partir da interação de pessoas dentro de uma organização.

Ries (2012) define inovação como sendo o resultado bem sucedido da criação de ideias dentro de uma empresa, sendo o ambiente organizacional essencial para o fornecimento de recursos propícios a esse processo. O autor menciona ainda que é dever da própria gestão proporcionar condições de motivação para que assim à criatividade dos envolvidos possa estar aguçada de modo contribuir com o processo de desenvolvimento de ideias.

Dávila *et.al* (2007) compreendem que muito do que é ensinado e praticado sobre a gestão da inovação dentro das organizações é feito de maneira equivocada. Os autores afirmam ainda que é necessário haver um planejamento estratégico bem elaborado e de forma sólida, com ideias capazes de revolucionar o mercado com projetos que gerem bons resultados.

Dávila *et.al* (2007) afirmam ainda que nem sempre é preciso trabalhar a inovação apenas sob o ponto de vista da criação de novas tecnologias, mas que também é preciso zelar por tudo aquilo que já existe dentro das organizações em relação à inovação já utilizada. O campo do trabalho com novas ideias de aperfeiçoamento dessas áreas precisa ser praticado e bem fundamentado.

Para Tidd; Bessant (2015) a inovação é uma das características mais importantes que conduzem ao sucesso. Segundo os autores, as empresas que inovam de maneira correta estão mais propensas a atingir um crescimento maior, tornando-se bem-sucedidas em relação às aquelas organizações que não inovam.

A atual necessidade do mercado, bem como o período de crise econômica, tem feito com que o processo de inovação aconteça de forma contínua. Isso acontece até mesmo para superar as expectativas da concorrência e para que haja uma certa segurança em relação ao desenvolvimento dos negócios. De acordo com Dobni (2008): “(...) vão desde a intenção de ser inovadora, com a capacidade de introduzir algum novo produto, serviço ou ideia por meio

de introdução de processos e sistemas que podem levar a um melhor desempenho do negócio”. Desse modo, a competitividade é mantida através dos constantes processos de inovação, criados para que a organização esteja sempre um passo à frente dos seus concorrentes.

O processo de inovação ganhou maior proporção com o passar do tempo, graças ao aumento da competitividade dentro e fora do ambiente organizacional, fazendo assim com que essa ideia se tornasse mais abrangente. As primeiras ideias relacionadas à inovação eram compreendidas em torno da busca por tecnologia e na necessidade de algo novo que pudesse trazer eficiência para uma organização e a sequência linear de atividades (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008).

Na atualidade, os modelos lineares de inovação são reconhecidos como tendo uma certa limitação no que se diz respeito a sua eficiência, necessitando assim de outros modelos que apresentem uma complexidade maior de interação com a cultura organizacional e conseqüentemente com a sua implantação nas organizações (DOBNI, 2008).

Para que o uso estratégico das informações tecnológicas sejam aqui apresentadas de forma a contribuir no processo de inovação na gestão empresarial, precisa-se inicialmente saber tecnicamente o que é considerado inovação e quais os seus níveis existentes. Depois, conhecer sobre o “funil da inovação” para entender o processo inovativo da gestão empresarial e propor o momento ideal do uso das informações em bases de dados tecnológicos em uma gestão (TIDD; BESSANT; PAVITT, 2008).

Segundo Tidd; Bessant (2015, p. 167): “Inovar não se trata apenas de abrir novos mercados – pode também oferecer novas formas de servir a mercados já maduros”. Portanto, o processo de inovação na gestão se refere a um processo contínuo dividido em várias etapas importantes para se alcançar o sucesso. Essas etapas são desenvolvidas em: Busca, estratégia, implementação e a captura de valor.

O processo de busca está relacionado à necessidade da construção de novas ideias pela gestão empresarial, capazes de permitir uma inovação eficiente. Já a estratégia está relacionada ao ato da gestão empresarial selecionar as melhores ações e decisões a serem tomadas a fim de promover as melhores inovações dentro das organizações. A etapa de implementação é aquela onde após a definição e preparo das ideias passa para a fase da transformação para a realidade. A captura de valor está relacionada ao cuidado da gestão empresarial em assegurar as vantagens desenvolvidas com o processo de inovação (TIDD; BESSANT, 2015).

### 3 METODOLOGIA

A discussão em torno da Tecnologia da Informação nas empresas exige primeiramente a construção de um referencial teórico e, para que isto fosse possível, foi proposta inicial nesta pesquisa a realização de discussões bibliográficas através da utilização de obras de autores que já discutiram esse tema. Gil (2008, p.06) considera que esse tipo de pesquisa “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, possibilitando assim conhecer e compreender teoricamente o tema da pesquisa.

Em um segundo momento, propõe-se também a realização de uma pesquisa de campo para conhecer os recursos de Tecnologia da Informação que o IF Goiano - Campus Urutaí utiliza em seu processo de gestão. Assim, foi desenvolvida a pesquisa que segundo Gil (2008, p.05) denomina-se estudo de caso, uma vez que pode “proporcionar maior familiaridade com o problema (explicitá-lo). Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado”. Nesse momento também foi elaborado um questionário a ser aplicado aos gestores dessa instituição, de forma a evidenciar questões referentes ao uso da Tecnologia da Informação, as atividades de gestão que ela envolve, os resultados que tem sido obtidos, assim como as dificuldades que tem sido encontradas.

O questionário foi composto por questões fechadas, adaptado de Gomes (2014), e teve como objetivo avaliar questões ligadas ao uso da tecnologia da informação no processo de gestão dessa instituição. O tipo de pesquisa a ser realizado, portanto, é a qualitativa, uma vez que de acordo com Guerra (2014), neste tipo de pesquisa há a preocupação com “o porquê”, com as causas de determinado fenômeno. A pesquisa qualitativa pretende avaliar os processos desenvolvidos dentro dessa instituição, analisando-os de forma crítica e observando seus resultados e, assim, fazendo considerações em relação aos aspectos teóricos e práticos encontrados nessa empresa.

O questionário contém 14 questões e para cada pergunta há alternativas de respostas. Tais alternativas são dispostas para que o respondente manifeste seu grau de concordância frente à questão apresentada e, por conseguinte, mensurar os resultados de suas percepções. Logo foi utilizado o método de escala Likert, com o objetivo de avaliar a opinião e as atitudes do corpo de gestores, sendo este constituído por 19 respondentes que estão em cargos de direção, tais como reitor, diretor de centro, chefes de departamento, gestor da unidade acadêmica e coordenadores de curso. A aplicação do questionário foi realizada em janeiro de 2021, por via eletrônica (e-mail), ao público-alvo supracitado.

Existem vários tipos de escalas de medida voltadas para o comportamento das pessoas, sendo a escala Likert uma das mais utilizadas. A escala Likert é uma escala de classificação utilizada para questionar uma pessoa sobre seu nível de concordância ou discordância. Ao contrário de uma simples pergunta “sim”/ “não”, a escala Likert permite que os respondentes avaliem suas respostas.

Para o presente estudo, empregou-se 5 alternativas sendo estas: 1) Discordo Totalmente; 2) Discordo parcialmente; 3) Nem concordo nem discordo; 4) Concordo parcialmente e; 5) Concordo totalmente. Relativo à tomada de decisões na gestão de cada respondente, este deve escolher a alternativa que melhor se enquadra com seu nível de concordância em cada uma das questões evidenciadas:

Com a seleção do público-alvo, a delimitação de inclusão para os respondentes é fazer parte do corpo de gestores da instituição e estar trabalhando ativamente na unidade pesquisada Campus Urutaí.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, são apresentados os resultados da aplicação do questionário.

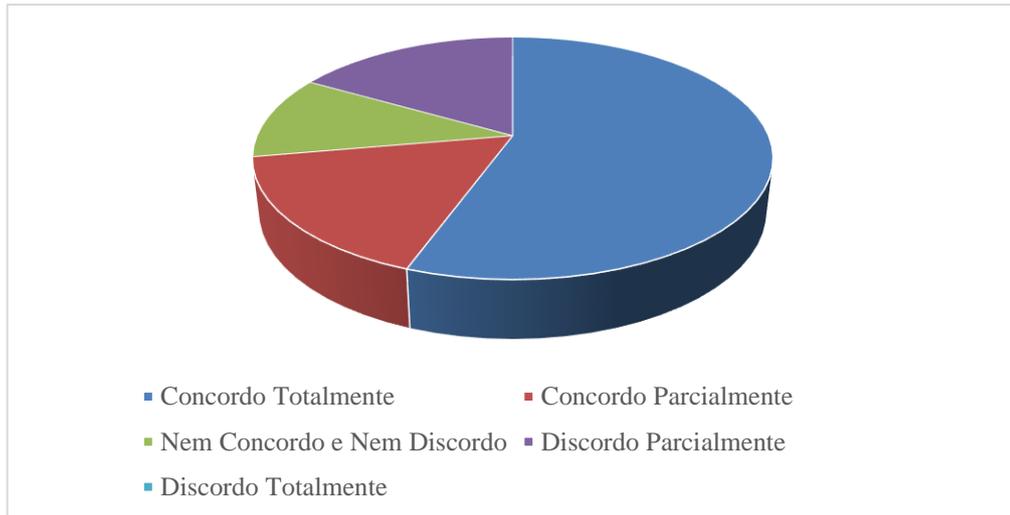
Tabela 1 – Questionário

Questões	Discordo Totalmente (n=19) (%)	Discordo parcialmente (n=19) (%)	Nem concordo e nem discordo (n=19) (%)	Concordo parcialmente (n=19) (%)	Concordo totalmente (n=19) (%)
1: A qualidade das informações trabalhadas sofre interferência decorrente de ruídos na interpretação?	5,26	15,79	10,53	15,79	52,63
2: Os Recursos tecnológicos fornecem informações com o nível de precisão que necessito para a gestão?	10,53	10,53	10,53	26,32	42,11
3: Os Sistemas de Informação fornecem informações padronizadas e de fácil leitura?	-	5,26	10,53	31,58	52,63
4: Os Recursos de Computação fornecem informações comparando-as aos objetivos do IF Goiano?	5,26	-	10,53	52,63	31,58
5: Os Recursos de Computação fornecem informações com projeções futuras e tendências dos resultados alcançados até o momento?	5,26	15,79	31,58	15,79	31,58
6: Os recursos de computação fornecem informações adequadas e relevantes às tomadas de decisões em minha gestão?	5,26	-	31,58	10,53	52,63
7: Confio nas informações disponibilizadas pelos Sistemas de Informação de minha gerência?	-	-	15,79	42,11	42,11
8: Recebo informações e relatórios dos Sistemas de Informação na frequência que necessito?	-	-	10,53	73,68	15,79
9: Os Sistemas de Informação fornecem informações excessivas às minhas necessidades. Se não recebesse, não sentiria falta?	52,63	31,58	10,53	5,26	
10: Considero o custo e manutenção da TI no IF Goiano adequados aos benefícios das informações disponibilizadas para minha gestão?	-	-	10,53	15,79	73,68
11: A TI do IF Goiano garante que os usuários recebam somente informações úteis ao seu trabalho? Isto é, garante o nível de segurança da informação adequado ao cargo dos usuários?	-	15,79	36,84	31,58	15,79
12: Os Sistemas de Informação interagem facilmente com outros sistemas correlatos no IF Goiano?	-	-	15,79	42,11	42,11
13: Os recursos tecnológicos na instituição possuem boa usabilidade e de fácil aprendizado?	15,79	5,26	10,53	31,58	36,84
14: As manutenções, correções de falhas e atualizações dos Sistemas de Informação ocorrem frequentemente?	-	-	15,79	52,63	31,58

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Para a primeira pergunta, se a qualidade das informações trabalhadas sofre interferência decorrente de ruídos na interpretação, o que chama a atenção é o fato de 10 (52,63 %) entrevistados responderem que concordam totalmente, conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 – Qualidade das informações frente à interferência na interpretação



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Tal resultado revela que mesmo compreendendo que o ruído é qualquer sinal indesejado misturado com o sinal útil a ser transmitido, tem-se visto este fenômeno bastante presente como barreira na gestão empresarial. Às vezes, mesmo conversando com amigos, não conseguimos nos expressar bem ou não entendemos bem o que queremos dizer. Nesse caso, a mensagem não chega ao destinatário corretamente.

O ruído na comunicação empresarial é um fator que pode criar erros, atrasos e duplicar trabalhos que poderiam ser facilmente evitados com a ajuda da tecnologia da informação. Neste contexto, a transformação digital e a nova forma de trabalhar desempenham um papel fundamental na eliminação de ruídos na comunicação organizacional (GRACIE; LIMA, 2010).

Há formas de ruídos muito comuns na comunicação empresarial e elas podem ser evitadas com a ajuda de novas tecnologias, que são utilizadas para transformar a modo como trabalhamos.

A nova forma de trabalhar é conectada, colaborativa e oferece mais liberdade de ação, para empresas e colaboradores. Para que isso aconteça de forma eficaz e com o mínimo de ruído na comunicação empresarial, a computação em nuvem e a automação de processos, entre várias outras tecnologias, estão fazendo a sua parte (FREITAS; RIBEIRO, 2019).

O processo, por exemplo, de transferência, pode parecer difícil, mas o conceito é simples. Cada vez que uma tarefa passa de um sistema para outro, ou de um computador para outro, ou entre computadores e sistemas, as informações e instruções sobre essa tarefa devem ser transferidas corretamente. Essa transferência de informações é chamada de *handoff* (CARDOSO, 2006).

Existem várias estratégias de handoff, conforme relata Cardoso (2006), criadas para evitar que alguns ruídos na comunicação empresarial causem problemas nessa transferência de informações. Uma delas é criar uma única fonte de verdade. Ou seja: um local onde todos os colaboradores da empresa buscam as informações de que precisam, como um drive compartilhado.

Outra estratégia e que é vista no IF Goiano - Campus Urutaí é a automação de processos. Com ela, as informações são transmitidas por meio de formulários eletrônicos que disponibilizam as informações necessárias para quem as vão utilizar, de forma automática e em tempo real. Uma sugestão para o cenário do IF Goiano seria a utilização de calendários compartilhados, pois esta ferramenta possibilita que todos saibam o que os outros estão fazendo e quando podem contar com eles.

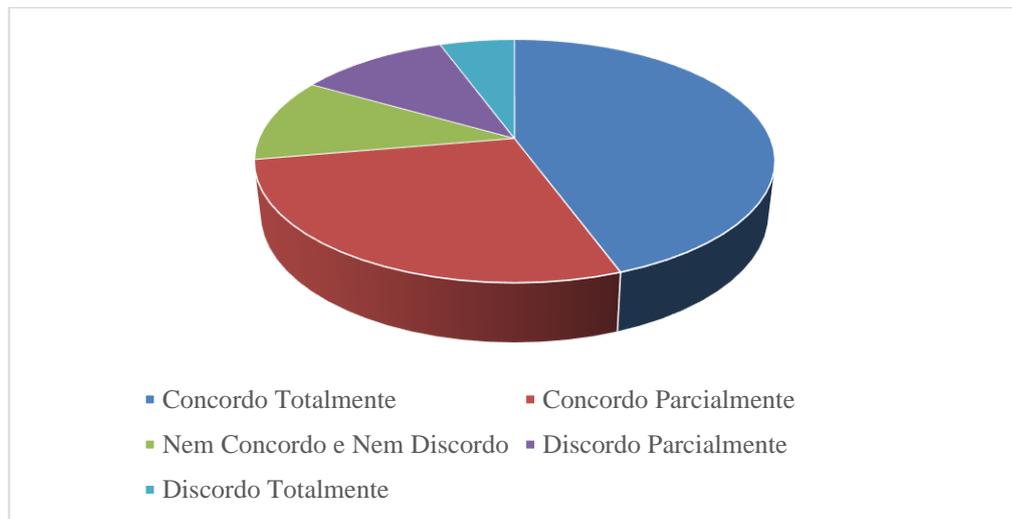
Além disso, documentos de texto, planilhas, apresentações de slides e formulários editáveis de forma colaborativa e em tempo real por mais de um integrante do Campus, permitem uma fácil troca de informações, reduzindo drasticamente o número de e-mails enviados.

Neste ínterim, é válido ressaltar, de acordo com Gracie e Lima (2010), mesmo as mensagens de texto instantâneas, que são rápidas, apresentam outra falha comum aos e-mails: a ausência de linguagem corporal. Muitas vezes, um gestor precisa falar cara a cara com um colaborador e isso pode enriquecer a comunicação, reduzindo o ruído e possíveis interpretações erradas.

A utilização de um sistema ERP, que integra todas as informações do Campus, é uma forma de evitar a multiplicidade de informações. Observa-se, portanto, que os planos estratégicos de uma organização devem ser desdobrados em planos táticos e essa tarefa cabe aos diretores, que traduzem os objetivos organizacionais em objetivos que cada um de seus departamentos deve cumprir (STACHESKI, 2012).

Para a segunda pergunta, sobre se os recursos tecnológicos fornecem informações com o nível de precisão que se necessita para a gestão, os resultados expressaram que 42,11% dos entrevistados responderam que concordam totalmente com a questão, seguido de 26,32% dos entrevistados que responderam que concordam parcialmente, conforme o gráfico 2.

Gráfico 2- Recursos tecnológicos e a geração de informações com precisão



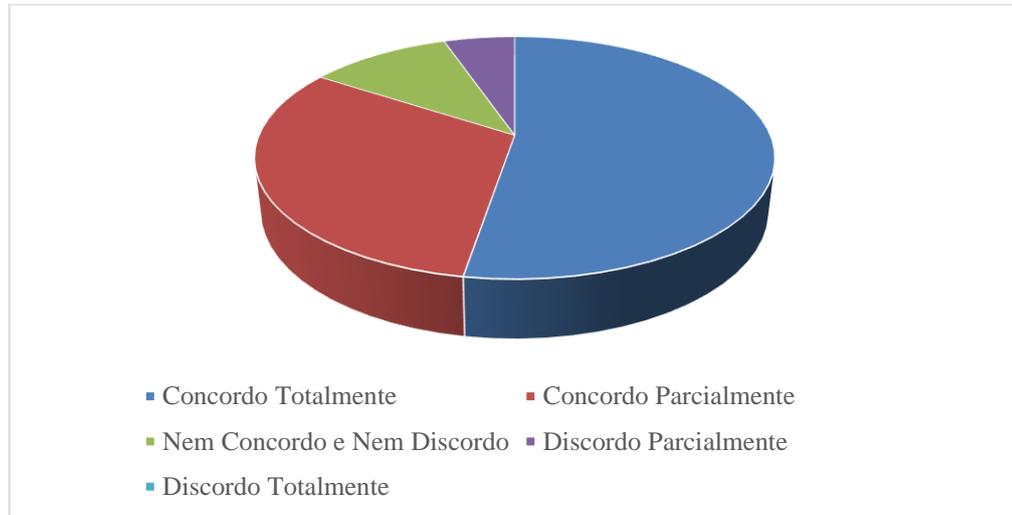
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Vê-se que a infraestrutura tecnológica do IF Goiano- Campus Urutaí passou ao longo dos anos por um elemento essencial da sua estratégia de digitalização, que englobou tanto a criação de redes internas por cabo e por wireless, quanto a utilização de sistemas móveis para a comunicação de voz e dados, a segurança e o acesso à internet.

De acordo com Bazzotti e Garcia (2006), a curva de inovação e adoção de aplicativos de negócios (e-business) mostra a crescente complexidade dos sistemas de negócios que evoluíram do uso do e-mail para uma gestão integrada dos processos de negócios da empresa e estas contribuem para a precisão das informações nas organizações.

Para a terceira pergunta, sobre se os Sistemas de Informação fornecem informações padronizadas e de fácil leitura, vê-se que 52,63% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, conforme o gráfico 3.

Gráfico 3- Padronização dos sistemas de informação para a facilitação da leitura

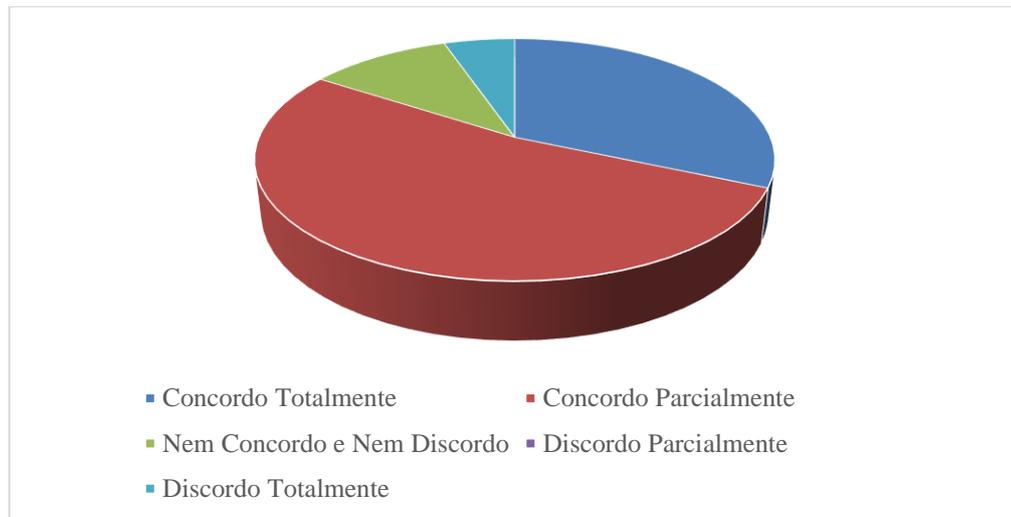


Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Conforme Rezende e Abreu (2000), dentre os objetivos da padronização, pode-se destacar a automação na resolução de problemas. No entanto, existem inúmeras tarefas e objetivos que a padronização busca, tais como: 1) Resolução de problemas; 2) Melhoria de processos; 3) Gerar desempenho superior; 4) Organização da atividade e do contexto; 5) Resultados aprimorados; 6) Redução de custos indiretos e diretos; 7) Automação do processo; 8) Agilizando processos e tomadas de decisão. Além de outra série de vantagens que, como as anteriores, oferece essa padronização. Um conceito cada vez mais comum nas empresas.

Para a quarta pergunta, sobre se os recursos de computação fornecem informações comparando-as aos objetivos do IF Goiano, verificou-se que 52,63% informaram que concordam parcialmente, conforme o gráfico 4.

Gráfico 4- Fornecimento de informações alinhadas com os objetivos do IF Goiano



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Nota-se que mais da metade dos entrevistados concordam parcialmente com a informação supracitada, neste sentido, compreende-se, consoante ao entendimento de Joia e Souza (2009) que as organizações de hoje fazem investimentos significativos em recursos de tecnologia da informação para dar suporte aos processos de negócios. O valor significativo e relevante que o uso da informação tem para as organizações determina que todos os processos relacionados à produção, administração e uso de serviços de Tecnologia da Informação devem ser gerenciados e controlados de forma otimizada para garantir a qualidade da informação em prol do cumprimento dos objetivos do negócio.

Os processos de dados e informação decorrentes das operações e processos de negócio requerem a aplicação de técnicas e medidas de controle no quadro de um sistema de gestão que garanta a prestação de serviços e a redução da vulnerabilidade a ameaças geradoras de riscos que ponham em perigo a estabilidade da estrutura operacional, sistemas organizacionais e macro de negócios. Todos os itens acima justificam a necessidade de otimizar os recursos de TI no suporte e alinhamento com os objetivos de negócios por meio de processos eficazes de Gerenciamento de Serviços de TI (JOIA; SOUZA, 2009).

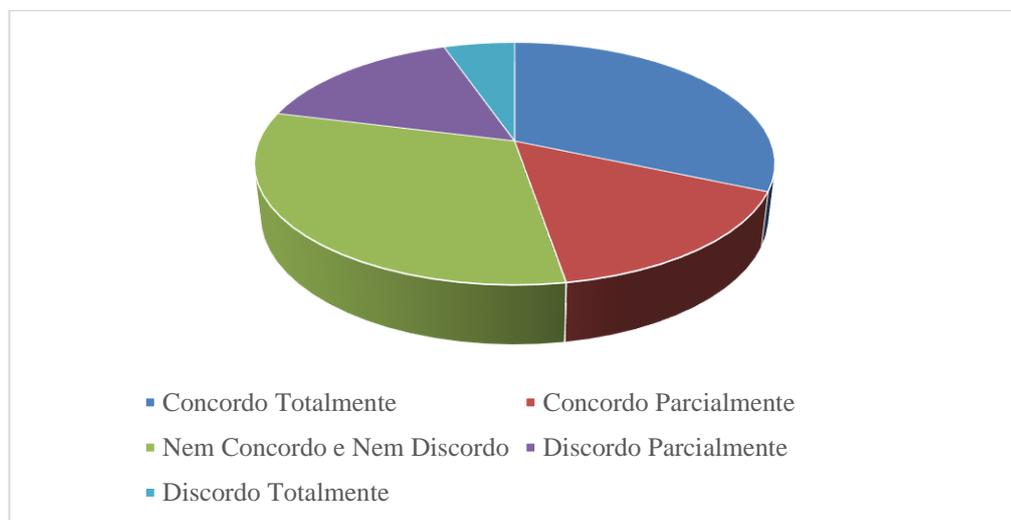
Os investimentos em infraestrutura de TI e ativos de informação das organizações são cada vez mais importantes, o que justifica a implantação de sistemas que garantam o desempenho dos processos baseados em serviços de TI. Até agora, apenas algumas empresas de alto e grande porte assumiram e incorporaram em sua cultura organizacional e planos de negócios processos de Gerenciamento de Serviços de TI baseados nas melhores práticas de aceitação internacional (JOIA; SOUZA, 2009).

Este novo paradigma baseado no serviço deve ter uma abordagem para organizações de qualquer porte, as empresas devem adotar e adaptar essas melhores práticas sob uma abordagem de "Qualidade de Serviço" e oportunidade de mudança de negócios com a aplicação de padrões atualizados. Este paradigma é baseado na melhoria contínua da Cultura de Serviço de TI.

Os produtos e serviços destes referenciais são orientados para a implementação de sistemas consolidados de melhoria contínua na gestão do serviço de tecnologia da informação em alinhamento com os objetivos do negócio, de ponta a ponta desde as fases de diagnóstico e planeamento à implementação, monitorização, supervisão e otimização.

Para a quinta pergunta, sobre se os recursos de computação fornecem informações com projeções futuras e tendências dos resultados alcançados até o momento, observou-se que 31,58 % dos entrevistados responderam que nem concordam e nem discordam de tal informação.

Gráfico 5- Recursos de computação e seu fornecimento de informações com projeções futuras

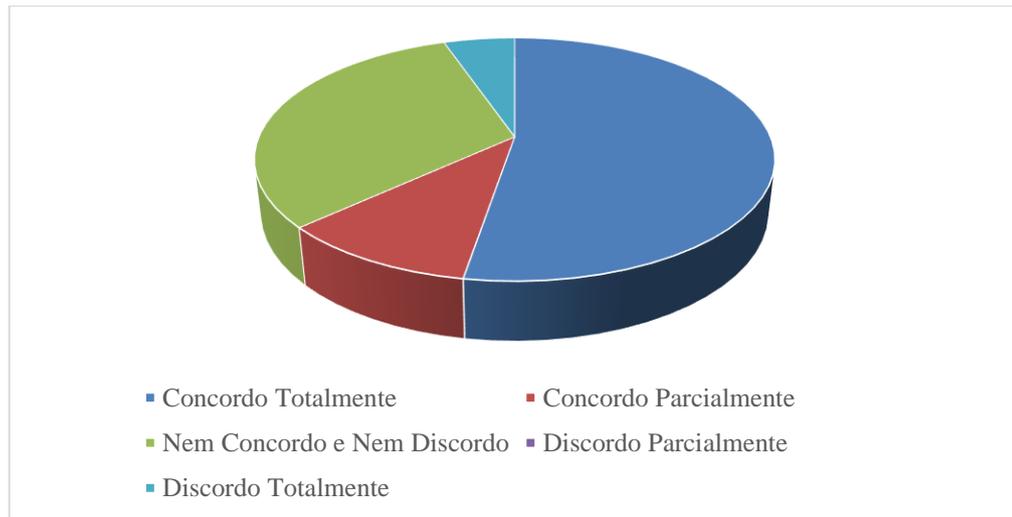


Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Destaca-se o entendimento de Gomes e Ribeiro (2020) que os recursos de computação ao gerar informações com projeções futuras podem consistir em detectar oportunidades e assumir riscos, todos norteados por uma visão de futuro que a maioria compartilha e, desta forma, fornecer informações que se alinham e se enquadram às tomadas de decisões do gestor empresarial, conforme foi colocado na próxima questão do formulário.

Para a sexta pergunta, sobre se os recursos de computação fornecem informações adequadas e relevantes às tomadas de decisões do respondente, os resultados mostraram que 52,63 % dos entrevistados responderam que concordam totalmente, conforme o gráfico 6.

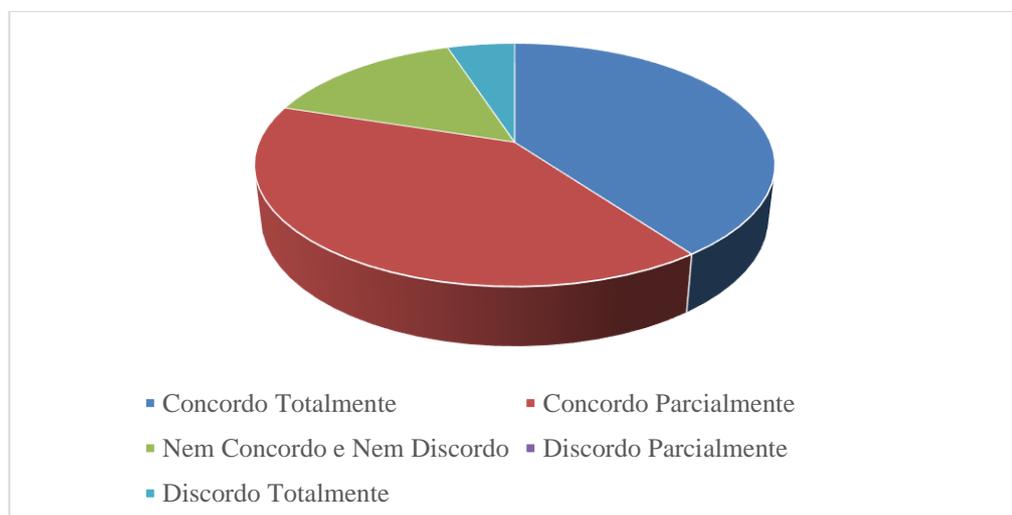
Gráfico 6- Recursos de computação fornecem informações adequadas para as tomadas de decisões



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Para a sétima pergunta, sobre se o respondente confia nas informações disponibilizadas pelos Sistemas de Informação de sua gerência, os resultados expressaram que 42,11 % dos entrevistados responderam que concordam totalmente, bem como 42,11 % dos entrevistados responderam que concordam parcialmente.

Gráfico 7- A confiança do Gestor para as Informações dos Sistemas de Informação



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Verifica-se que na atualidade, a informação tem se tornado um dos principais recursos em que a gestão empresarial tem focado, pois dependendo da sua veracidade e confiabilidade, trará resultados de grande benefício no que diz respeito à tomada de decisões, que afetarão a parte organizacional e financeira da organização. Para que isso seja realizado, conforme relatam Bazzotti e Garcia (2006), é necessário que haja um Sistema de Informação Gerencial adequado no qual se agrupem os diversos subsistemas nos quais as informações serão classificadas, de forma que cada um destes, contribua para a alta gestão através de diversos processos com os elementos necessário para tomar a decisão mais adequada que irá beneficiar a organização em todo o seu ambiente organizacional.

O sucesso de uma organização está enquadrado nas decisões tomadas pelos seus quadros, esta merece processar um grande volume de informação, que seja atual, verdadeira e completa para que a gestão tome as decisões corretas quanto ao seu desempenho e execução. Para isso, a organização deve utilizar novas estratégias a cada dia para criar vantagens competitivas (BAZZOTTI, GARCIA, 2006).

Nesse contexto, a tecnologia passou a ser uma das ferramentas básicas da organização, pois faz parte do cotidiano do ser humano e da sociedade, com ela o indivíduo é capaz de pensar, organizar e tomar decisões de forma pessoal e laboral, cientes de que existe um constante avanço tecnológico que contribui para a tomada de decisões, no que é mais conveniente para para todos envolvidos na organização.

Neste sentido, o talento humano que se desenvolve na organização tem que estar sujeito a mudanças no seu ambiente com a incorporação de novos sistemas que permitam monitorizar e processar toda a informação que é tratada, para que as soluções corretas possam ser dadas. Logo, todas as informações tratadas devem ser consideradas importantes e dar-lhes o valor que requerem em função do grau de complexidade que possuem (STACHESKI, 2012).

É por isso que as organizações sentiram o boom na implementação de sistemas de informação em suas organizações. A área onde estão relacionados torna-se cada vez mais complexa. A globalização cada vez mais crescente, a competição constante que existe por ser o melhor do mercado em termos de bens e serviços e a evolução que as tecnologias de informação têm tido, têm sido um elemento chave para a gestão, bem como a constante crescimento da organização no ambiente de negócios, do qual se deduz que a informação passou a ser parte importante na avaliação de uma empresa (BAZZOTTI, GARCIA, 2006).

Compreende-se que os sistemas de informação agrupam uma série de elementos de vital importância e que refletem de forma clara e precisa tudo o que se refere ao ambiente e ao

desempenho da organização. Essa informação é muito significativa para o talento humano que nela se desenvolve. Por isso, todas as organizações precisam de informações verdadeiras, atualizadas, confiáveis e completas sobre todos os aspectos das diferentes dependências que a integram, para poderem tomar decisões corretas sobre seu desempenho e execução.

No que se refere aos Sistemas de Informação, destaca-se o computador, seus dispositivos que permitirão a entrada, processamento, armazenamento, processamento e saída da informação, bem como os programas que possibilitarão o processamento eficiente dos dados. É importante, portanto, especificar que na entrada de informações, os dados que são produzidos na organização ou que são exigidos do ambiente são levados para serem transformados em informações úteis para a empresa, as quais são armazenadas no computador, através das informações automatizadas processo de armazenamento, para que a organização possa tê-los a qualquer momento, seja para reaproveitá-los em processos de comparação para a tomada de decisão gerencial durante o processo de informação (BAZZOTTI, GARCIA, 2006).

Nesse sentido, Bazzotti e Garcia (2006) relatam que os Sistemas de Informação são de extrema importância no aumento da capacidade organizacional frente às mudanças do ambiente, sendo uma necessidade atual de tomar decisões em um curto espaço de tempo para poder enfrentar a agressividade dos mesmos, o que torna necessário o imediatismo das informações processadas com muita veracidade.

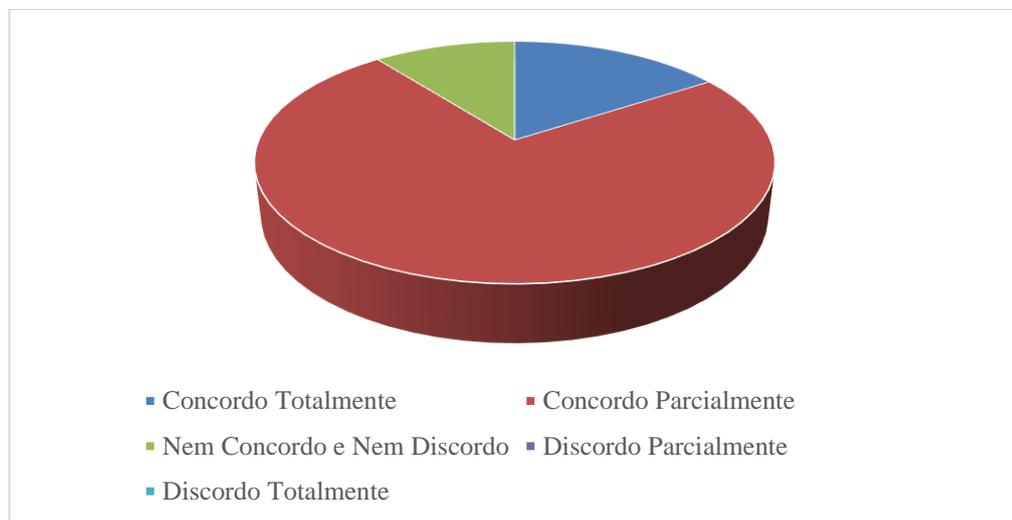
Quando a organização está clara e organiza seu processo computacional de acordo com sua missão e visão, corresponde a aprimorar o Sistema de Informação voltado para a gestão, de forma que deles possam ser retiradas informações para o cumprimento dos objetivos traçados pela organização em tempo hábil, para em que este sistema apresenta características particulares que podem torná-lo um sistema de informação capaz de oferecer boas alternativas de suporte à organização (GRACIE; LIMA, 2010).

O planejamento de um Sistema de Informação tem por meta que os objetivos estratégicos traçados pela organização e as informações que suportam esses objetivos sejam seguros, isto traz como consequência que o referido planejamento leve em consideração toda a organização e requer que ela tenha as conceituações quanto ao planejamento e estratégias, permitindo assim concretizar uma metodologia ideal para o desenvolvimento de sistemas de informação, cabendo aos diferentes níveis da organização a responsabilidade de gerir os seus papéis e, portanto, as competências para as quais estão no mesmo, e no momento unificando os critérios como um todo para o alcance dos objetivos traçados, as competências essenciais são criadas.

Para que uma organização seja capaz de planejar bem suas estratégias, ela deve levar em consideração os recursos que possui, quais ativos possui e quais rotinas a diferenciam das demais organizações com as quais estabelece a concorrência.

Para a oitava pergunta, se o gestor recebe informações e relatórios dos Sistemas de Informação na frequência que necessita, vê-se que 73,68 % dos entrevistados responderam que concordam parcialmente (Gráfico 8). Neste sentido, compreende-se que se faz necessária a atenção para a frequência das informações geradas pelos sistemas de informação.

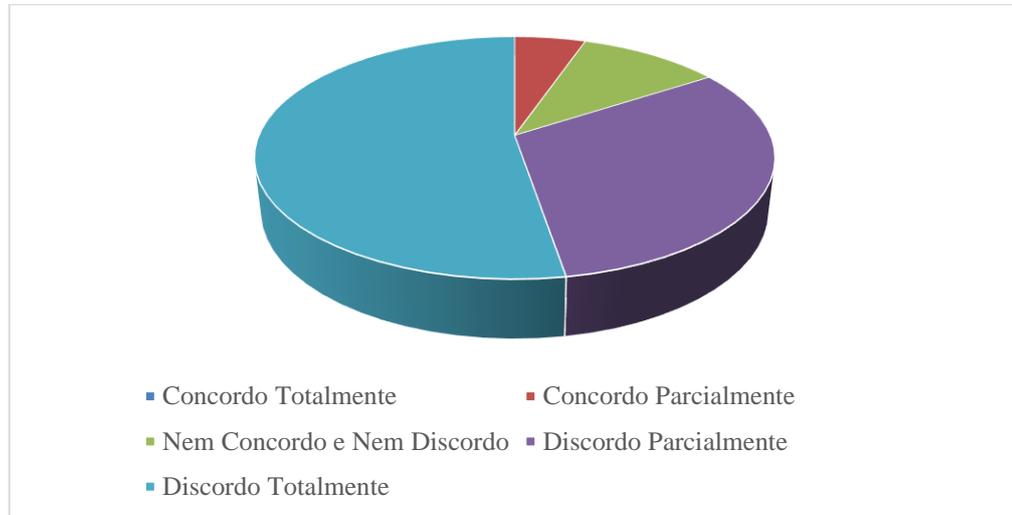
Gráfico 8- O gestor e a frequência do recebimento de informações dos Sistemas de Informações



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Para a nona pergunta, se os Sistemas de Informação fornecem informações excessivas às necessidades do respondente, verificou-se que 52,63 % dos entrevistados responderam que discordam totalmente. Logo, pode-se observar que os Sistemas de Informação do IF Goiano – Campus Urutaí estão trabalhando com o volume de dados, de modo geral, consoante as demandas dos gestores.

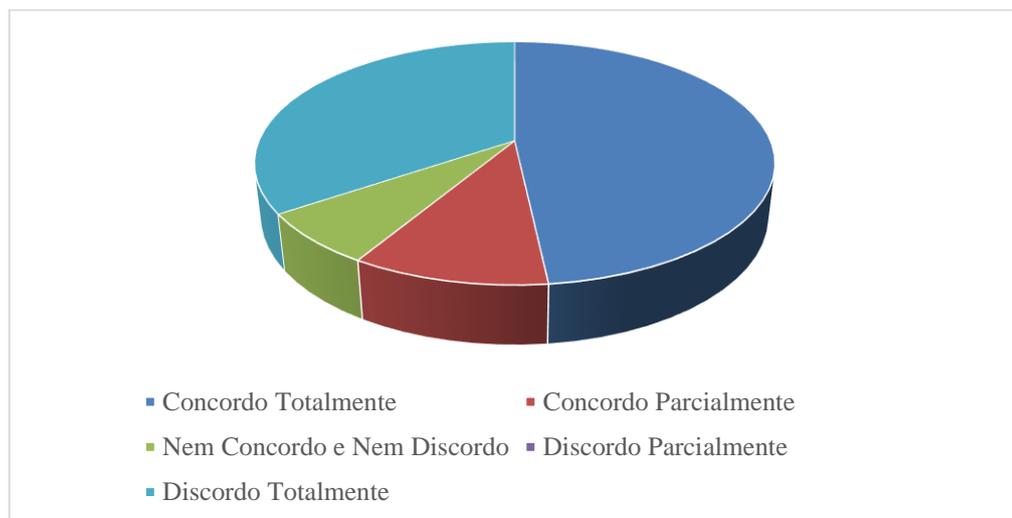
Gráfico 9- Os Sistemas de Informação e o fornecimento de dados excessivos



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Para a décima pergunta, se o respondente considera o custo e manutenção da TI no IF Goiano adequados aos benefícios das informações disponibilizadas para a sua gestão, viu-se que 73,68 % dos entrevistados responderam que concordam totalmente. Neste sentido, pode-se verificar que grande parte dos gestores no IF Goiano - Campus Urutaí apoiam os investimentos de TI em prol da otimização de suas gestões, conforme o gráfico 10.

Gráfico 10- O gestor considera os custos e manutenção da TI como adequados aos benefícios das informações para sua gestão



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

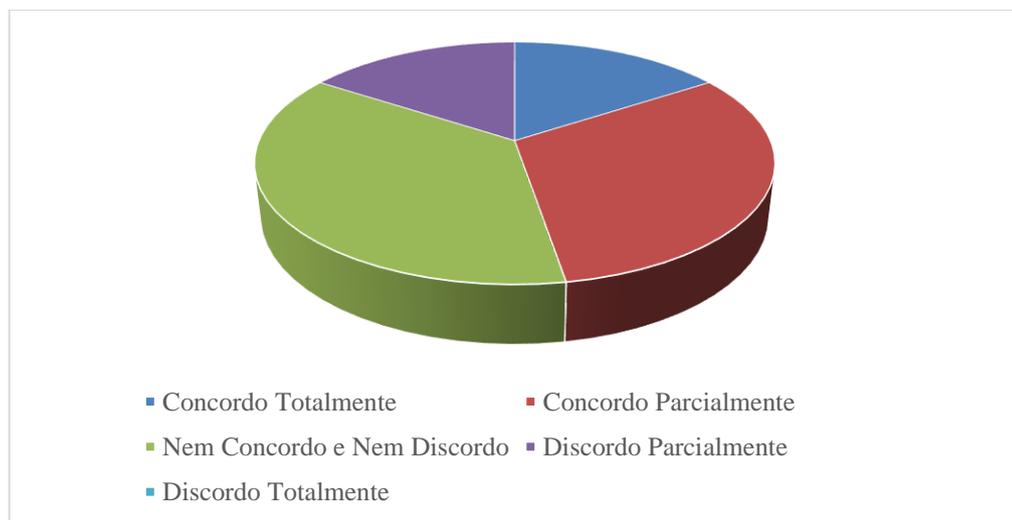
Ressalta-se que muitos gestores não geram processos de medição de custos em suas TIC, causando um desconhecimento estrutural nos processos de desenvolvimento, inovação,

atualização e manutenção, em muitos casos os custos são extra-orçamentários, não afetando apenas aos processos de rentabilidade, mas também a critérios de eficiência e eficácia na gestão empresarial.

A eficiência permite a maximização do lucro. É comum, hoje, grandes investimentos em TIC que nem sempre são bem-sucedidos, devido a fatores como falta de planejamento, gestão na área de tecnologia, e muitas vezes não existem regras claras na definição de fornecedores, equipamentos para comparar e software, suporte e manutenção, ocasionando custos e manutenção que podem ficar inadequados para se gerar benefícios das informações disponibilizadas para a gestão (SALES *et al.*, 2013).

Para a décima primeira pergunta, se a Tecnologia da Informação no IF Goiano garante que os usuários recebam somente informações úteis ao trabalho do respondente, ou seja, se garante o nível de segurança da informação adequado ao cargo dos usuários, viu-se que 36,84 % dos entrevistados responderam que nem concordam e nem discordam e 31,58 % dos entrevistados responderam que concordam parcialmente com a informação, conforme o gráfico 11.

Gráfico 11- A Tecnologia da Informação no IF Goiano garante que os usuários recebam somente informações úteis ao trabalho



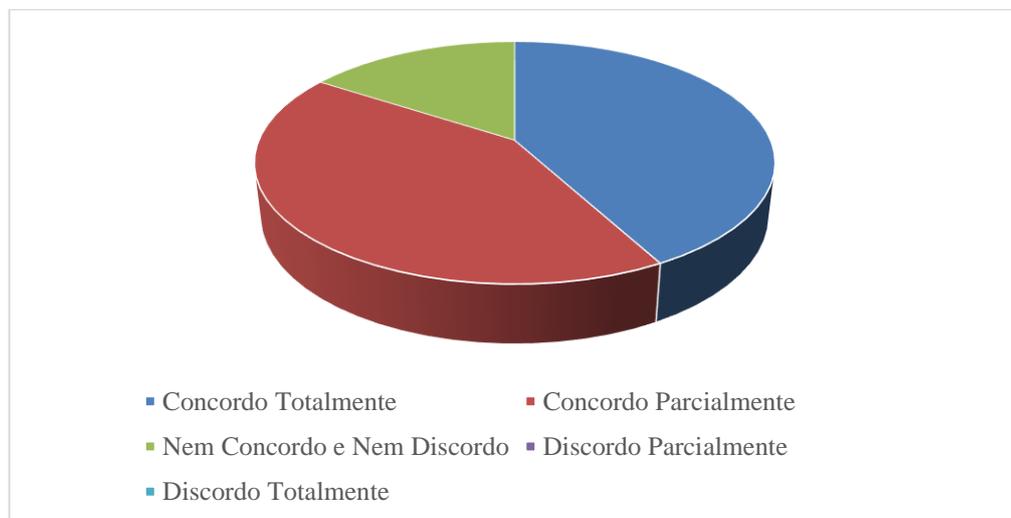
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Verifica-se que os Sistemas de Informação apoiados nas tecnologias da informação estão reformando o processo administrativo ao fornecer novas e poderosas ferramentas para realizar os processos de negócios com mais precisão. Neste sentido, é válido a atenção para

que as informações transmitidas sejam úteis e eficazes para o gestor empresarial. Sabe-se que os gestores não podem ignorar os sistemas de informação, pois eles desempenham um papel fundamental nas organizações contemporâneas. Estes intervêm na forma de gerir os recursos do negócio, bem como na projeção da organização no futuro, onde existe grande interdependência entre a estratégia empresarial, políticas, normas e procedimentos e o software, hardware, base de dados e telecomunicações. No entanto, dada a importância dos SI, é conveniente dar o enfoque em informações que de alguma forma produzam mudanças nos processos e métodos de trabalho das organizações.

Para a décima segunda pergunta, se os Sistemas de Informação interagem facilmente com outros sistemas correlatos no IF Goiano, verifica-se que 42,11 % dos entrevistados informaram que concordam totalmente com esta questão e 42,11 % responderam que concordam parcialmente, conforme o gráfico 12.

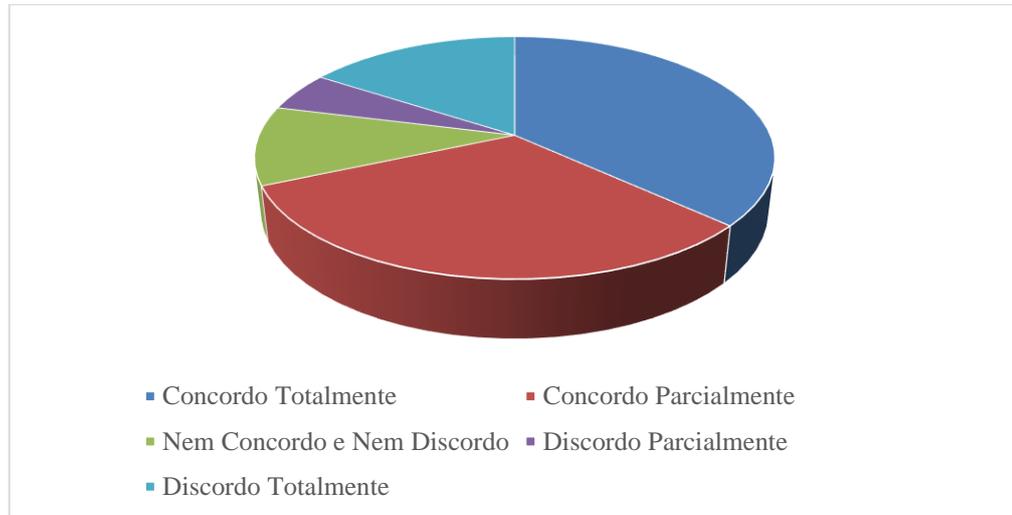
Gráfico 12- Os Sistemas de Informação interagem facilmente com outros sistemas correlatos no IF Goiano



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Para a décima terceira pergunta, se os recursos tecnológicos na instituição possuem boa usabilidade e de fácil aprendizado, verificou-se que 36,84 % dos entrevistados responderam que concordam totalmente. O que chama a atenção nesta questão é a parcela de questionados que respondeu que discordam totalmente (15,79 %).

Gráfico 13- Os recursos tecnológicos na IF Goiano possuem boa usabilidade

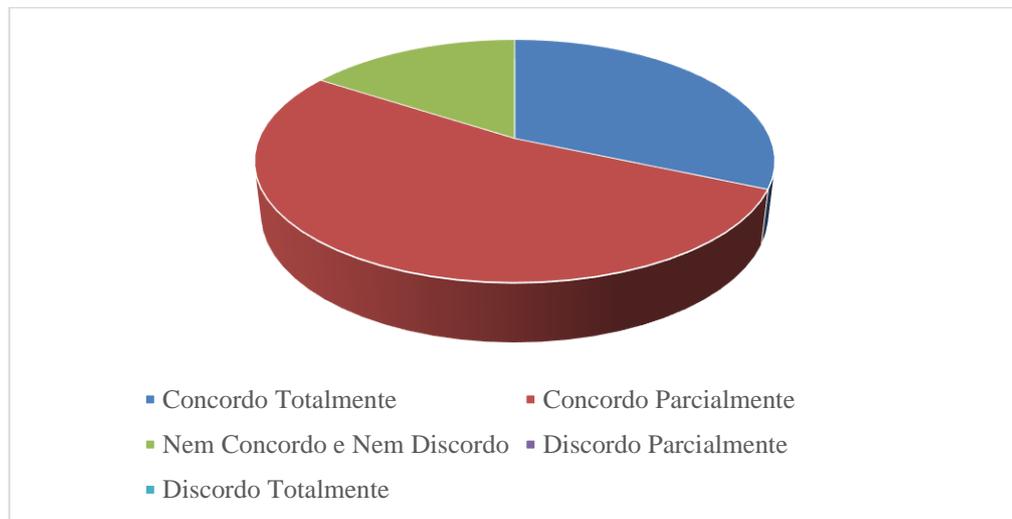


Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Compreende-se que os recursos tecnológicos precisam ter boa usabilidade e precisam ser de fácil aprendizado. Atualmente, com os avanços da tecnologia, o gestor empresarial vivencia mudanças nas estruturas organizacionais e a usabilidade dos recursos tecnológicos e seu sistema quanto mais fácil permitirá aos usuários conhecer a diversidade dos recursos disponíveis que podem ser incorporados com embasamento dos objetivos da empresa, na prática de suas tarefas.

Para a décima quarta pergunta, sobre se as manutenções, correções de falhas e atualizações dos Sistemas de Informação ocorrem frequentemente, observa-se que 52,63 % dos entrevistados responderam que concordam parcialmente.

Gráfico 14- Frequência das manutenções, correções de falhas e atualizações dos Sistemas de Informação



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Neste sentido, é válido ressaltar que os Sistemas de Informação devem constantemente fazer correções de falhas e atualizações. Estamos vivendo em tempos que os gestores são exigidos pela rapidez das mudanças, a pressa dos projetos, bem como pela competitividade de mercado. A aceitação de que errar traz aperfeiçoamento é uma das diretrizes para que as organizações se manter no mercado. No entanto, o fato dos sistemas trabalharem sob constantes atualizações pode ser benéfico para a melhoria das tomadas de decisões pelo gestor, uma vez que trabalhará com um sistema com nível elevado de confiabilidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se que a informação e a sua obtenção oportuna e confiável através dos sistemas de informação para a gestão empresarial é a chave de tudo na organização, sendo está a base e suporte fundamental para a alta gestão na tomada de decisões. Daí a necessidade de uma organização implantar um Sistema de Informação Gerencial.

Hoje em dia, uma organização na vanguarda significa ter um sistema de informação de gestão, porque a globalização e a competição que enfrenta obrigam todos a implementar este tipo de tecnologia, ou a renovar ou caminhar para o fracasso. Qualquer processo de inovação tecnológica traz muitos benefícios projetados no curto, médio e longo prazo, os níveis de integração são aumentados e as decisões corretas são tomadas e ajustadas à realidade.

A necessidade que as organizações têm de processar e armazenar grandes volumes de informações faz com que utilizem tecnologias cada vez mais avançadas em conjunto com redes de computadores como componentes fundamentais para a tomada de decisões gerenciais. Logo, se faz necessário que os Sistemas de Informação sejam seguros, bem como se apresentem com boa usabilidade e de fácil manuseio para os seus usuários.

Observou-se que os Sistemas de Informação juntamente com a Tecnologia da Informação têm sido considerados ferramentas importantes no contexto de negócios marcado pelo rápido avanço tecnológico, pela crescente globalização dos mercados e suas crescentes demandas. Essas situações são propícias para que o gestor empresarial e as organizações decidam adotar Sistemas de Informações em suas operações, criando vantagens competitivas para enfrentar a forte concorrência.

O presente estudo chama a atenção para o fato que os Sistemas de Informação auxiliam os gestores em suas tomadas de decisões, bem como contribuem na coordenação e controle de negócios em diferentes níveis da estrutura organizacional, além de serem considerados úteis para analisar problemas, visualizar questões complexas e criar novos produtos, contendo informações sobre pessoas, lugares e aspectos importantes tanto dentro da organização quanto no ambiente em que opera. Sugere-se, para trabalhos futuros, mais estudos aprofundados sobre os benefícios das Tecnologias da Informação para a gestão empresarial.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEÓFILO, Romero Batista Teófilo; FREITAS, Lucia Santana de Freitas. O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão. 2017

BAZZOTTI, Cristiane; GARCIA, Elias. A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista**, v. 6, n. 11, 2006.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 6, p. 1123-1144, 2006.

CASTELL, M. **A sociedade em rede**. Tradução: Majer. R. V. 8 ed. 1 vol. São Paulo: Paz e Terra. 1999

COLPANI, Rogério. Educação a Distância: identificação dos fatores que contribuíram para a evasão dos alunos no Curso de Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de Mococa. **EAD em Foco**, v. 8, n. 1, 2018.

DÁVILA, T.; EPSTEIN, M.; SHELTON, R. **As regras da inovação**: como gerenciar, medir e lucrar. Porto Alegre: Bookman, 2007.

DOBNI, C. B. **Measuring innovation culture in organizations**. The development of generalized innovation culture construct using exploratory factor analysis. *European Journal of Innovation Management*, v. 11, n.4, p. 539-559, 2008.

DONIDA, Alexia; VISENTINI, Ingrid Schmidt; FERREIRA, Laura Senna. Empreendedorismo e empregabilidade: um panorama do mundo do trabalho no setor da tecnologia da informação (TI). **Revista Brasileira de Iniciação Científica**, v. 5, n. 6, p. 76-87, 2018.

FALSARELLA, Orandi Mina; JANNUZZI, Celeste Aída Sirotheau Corrêa. Planejamento Estratégico Empresarial e Planejamento de Tecnologia de Informação e Comunicação: uma abordagem utilizando projetos. **Gestão & Produção**, v. 24, n. 3, p. 610-621, 2017.

FASCIONI, Lígia. **DNA empresarial: identidade corporativa como referência estratégica**. Editora Integrare, 2017.

FERNANDES, Elizandra. A influência da liderança no desenvolvimento e implantação do planejamento estratégico nas pequenas e médias empresas. **Gestão de Empresas-Unisul Virtual**, 2020.

FREITAS, Matheus de Oliveira; RIBEIRO, Daniella Costantini das Chagas. Marketing Digital E Sua Utilização Pelas Empresas Digitais: Os Ruídos Da Comunicação Empresa X Clientes-Um Estudo De Caso Da Netflix No Facebook. **Revista Interdisciplinar Pensamento Científico**, v. 5, n. 4, 2019.

GASSENFERTH, Walter; MACHADO, Maria Augusta Soares; KRAUSE, Walther. **Gestão empresarial em gotas: agite depois de ler**. Cengage Learning, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Carlos Francisco Simões; RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação**. Editora Senac Rio, 2020.

GOMES, Fabiano Raldi, Carlos Francisco Simões. Modelo de Questionário para Identificação da Percepção dos Gestores e usuários sobre o suporte dado pelos sistemas de informação. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. 2014

GRACIE, Kendra Mandina; LIMA, Geni. **Comunicação Empresarial, Uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro, 2010.

GUEDES, Rafael Reis. **Competências empreendedoras na área de tecnologia da informação: aplicações corporativas de uma empresa multinacional de mineração**. 2019. Tese de Doutorado. Mestrado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento.

GUERRA, Elaine Linhares de Assis. **Manual Pesquisa Qualitativa**. 2014. Disponível em <[http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/anima\\_tcc/gerais/manuais/manual\\_quali.pdf](http://disciplinas.nucleoad.com.br/pdf/anima_tcc/gerais/manuais/manual_quali.pdf)>. Acesso em 20 de maio de 2017.

JANIN, Marcelo. **O Controle da Gestão Empresarial por meio de painel estratégico**. 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/8519>. Acessado em 25 Jan. 2020

JOIA, Luiz Antonio; SOUZA, José Geraldo Andrade de. Articulando modelos de alinhamento estratégico de tecnologia da informação. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 7, n. 2, p. 252-269, 2009.

LEITE, Emanuel. Empreendedorismo, Inovação, Incubação de Empresas e Starups. **Recife: Bagaço**, p. 551, 2015.

LOPES, Arleson Eduardo Monte Palma. Limitadores ao progresso de um ecossistema empreendedor à luz da gestão da tecnologia da informação. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 14, n. 4, p. 39-61, 2020.

MAÇÃES, Manuel Alberto Ramos. **Empreendedorismo, inovação e mudança organizacional**. Leya, 2018.

MACHADO, Hilka Pelizza Vier; SARTORI, Rejane; CRUBELLATE, João Marcelo. Institucionalização de núcleos de inovação tecnológica em instituições de ciência e tecnologia da região sul do Brasil. **READ. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, v. 23, n. 3, p. 5-31, 2017.

MARTINS, Cristina et al. A contribuição das incubadoras de base tecnológica no desenvolvimento do empreendedorismo inovador: uma análise comparativa. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 12, n. 1, p. 71-93, 2018.

MASCARENHAS, André Ofenhejm. **Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica**. Cengage Learning, 2020.

OLIVEIRA, Tatiana de et al. **Gestão empresarial na educação pública paulista (2006-2016): uma análise dos efeitos da "qualidade total" no trabalho docente**. 2017.

PACHECO, Ronaldo Rodrigues. **Evolução da gestão da qualidade: uma análise por meio da revisão bibliográfica sistemática**. 2018.

PEREZ, C. **New Technologies: An Overview**: Ominami, C. (EcL) The Third Industrial Revolution. Grupo de editores latino-americanos. 1986

- PLONSKI, Guilherme Ary. Bases para um movimento pela inovação tecnológica no Brasil. **São Paulo em perspectiva**, v. 19, n. 1, p. 25-33, 2005.
- PORTER, M. E. **Estratégia competitiva: técnica para a análise da indústria e da concorrência**. Rio de Janeiro: Campus, 1986.
- REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais. **São Paulo: Atlas**, v. 3, p. 30, 2000.
- RIES, Eric. **A Startup Enxuta**. 1º Edição. São Paulo: Lua de Papel, 2012.
- ROSENBERG, N. 1982. **Dentro da caixa preta**. Cambridge: Cambridge University Press.
- RUSSO, Suzana Leitão; SILVA, Gabriel Francisco da; NUNES, M. A. S. N. Capacitação em inovação tecnológica para empresários. **São Cristovão**, p. 77-117, 2011.
- SALLES, Ana Carolina et al. **Adoção de práticas de TI verde nas organizações: Um estudo baseado em mini casos**. 2013.
- SANTOS, Ricardo Tadeu Soares. A Inovação Como Vantagem Competitiva Das Empresas. **Revista Gestão Empresarial-RGE**, v. 6, n. 1, p. 1-14, 2020.
- SILVA, Júlio Cesar Pereira et al. Aprendizagem empreendedora: estudo com gestores de tecnologia da informação. **Race: revista de administração, contabilidade e economia**, v. 16, n. 3, p. 1009-1034, 2017.
- SILVEIRA, Rosemari Monteiro Castilho Foggiatto et al. **Inovação tecnológica na visão dos gestores e empreendedores de incubadoras de empresas de base tecnológica do Paraná (IEBT-PR): desafios e perspectivas para a educação tecnológica**. 2007.
- STACHESKI, Denise Regina. **Comunicação empresarial e correspondência**. IESDE BRASIL SA, 2012.
- TAPSCOTT, D. **Economia digital: promessa e perigo na era da inteligência em rede**. São Paulo: Makron Books. 1997.
- TEÓFILO, Romero Batista; DE FREITAS, Lucia Santana. O uso de tecnologia da informação como ferramenta de gestão. **IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET)**. Resende, Rio de, p. 1-12, 2007.
- TIDD, Joe; BESSANT, John. **Gestão da inovação – 5. ed. – Porto Alegre : Bookman, 2015**