

## A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÕES

Dante Luis Pereira ([dantepelego@hotmail.com](mailto:dantepelego@hotmail.com)), Everaldo Veres Zahaikevitch ([everaldo.veres@bol.com.br](mailto:everaldo.veres@bol.com.br)), José Carlos da Cruz ([jokruz@yahoo.com.br](mailto:jokruz@yahoo.com.br)), Marcos Nicácio Fascina ([nfascina@hotmail.com](mailto:nfascina@hotmail.com))<sup>1</sup>

### RESUMO

O artigo aborda a importância do emprego da tecnologia da informação (T.I.) como suporte no processo de tomada de decisões pelos gestores frente às organizações no mundo moderno cada vez mais competitivo e dinâmico. Pois com o evento da globalização, acontecem constantes transformações provocando mudanças em todos os setores da economia mundial. O termo TI atualmente é bastante difundido nas diversas áreas do conhecimento e se tornou objeto de estudos nos meios acadêmicos para atualização de conceito e dados, que aprimorem as estruturas e organizam, selecionam informações de forma rápida e segura para produção de melhores resultados. É sabido que o mundo está conectado às redes sociais, provocando grandes transformações nas preferências do público consumidor que quanto melhor informado tende a ser mais exigentes no ato de consumir. As organizações preocupadas com as mudanças sociais sentem a necessidade de modernizar seus processos, selecionar novas tecnologias, fazendo com que produção e tecnologia sejam equivalentes às demandas impostas pelo capitalismo moderno onde a produtividade e competitividade são necessários. Na T.I. são encontrados as respostas para esse grande desafio que é tomar decisões acertadas, ter uma produtividade máxima com menor custo e tempo. Os gestores podem se utilizar dessas ferramentas trabalhando as informações com segurança e seletividade. As tecnologias da informação crescem no mercado e demonstram a sua importância quando incorporados ao processo produtivo e em todos os setores de uma empresa organizando processos burocráticos e produtivos. Para que a tecnologia da informação produza resultados satisfatórios, é necessário que as empresas programem ferramentas de informação; e estejam preparadas com estruturas organizacionais estudadas e planejadas, bem como, cultura e procedimentos, que gerem hábitos capazes de modificar atitudes dos gestores que devem ser capazes de entender e dar continuidade ao processo na tomada de decisões. A T.I. transforma, organiza e disciplina os valores sociais.

**Palavras-chaves:** Tecnologia, Informação, administração e tomada de decisão.

### ABSTRACT

The article approaches the importance of the use of the technology of information (T.I.) as support in the decision-making process by the managers of organizations in the modern world more and more competitive and dynamic world. Because with the event of the globalization, constant transformations happen, causing changes in all the sectors of the world economy. The term T.I., nowadays, is very much spread in several fields of knowledge and it has become the object of studies in the academic environment to update its concept and data, which improve the

---

<sup>1</sup> Pós graduandos em Gestão Industrial: Conhecimento e Inovação pela UTFPR-PG

structures and organize, select information in a fast and safe way to produce the best results. It is known that the world is connected to social nets, provoking big changes in the preferences of the consumer public who being more informed, tends to be more demanding as far as consuming is concerned. The organizations worried about the social changes, feel the necessity of modernizing its processes, selecting new technologies, making the production and technology more equivalent to the demands imposed by the modern capitalism in which productivity and competitiveness are necessary. In the T.I. answers are found for this big challenge which is making the right decisions, having the most productivity with the least cost and time. The managers can use these tools managing these pieces of information with safety and selectivity. The technologies of information increase in the market and demonstrate its importance when incorporated to the productive process and in all the sectors of a company organizing productive and bureaucratic processes. For the technology of information produces satisfactory outcomes, it is necessary that the companies program information tools; and prepare themselves with studied and planned organizational structures, as well as culture and procedures, which manage habits capable of modifying attitudes of managers who must be able to understand and continue the process for making decisions. The T.I. transforms, organizes and disciplines the social values.

**Key-words:** Technology, Information, administration and making decision.

## INTRODUÇÃO

Atualmente contamos com eficientes ferramentas de trabalho que surgiram através de pesquisas e estudos nos meios acadêmicos, aliaram a informática e seus conceitos usuais a telemática (junção da telecomunicação à informática). Uma combinação perfeita entre telemática componente de hardware, software, banco de dados e rede de computadores e desta agregação nasceu a T.I. Tecnologia da Informação. O grande desafio para o sucesso de um empreendimento é, trabalhar as informações, (tempo, habilidade, resultado), neste sentido a empresa é uma das partes no ramo empresarial e para tanto é necessário analisar a capacidade de inovações tecnológicas relacionadas às informações para gestão dos negócios. Devido à complexidade do termo informação que é estudado na ciência da informação e está relacionado com a produção, seleção, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da mesma no contexto dos empreendimentos, torna-se necessário buscar os significados mais próximos para a tomada de decisões no negócio pretendido. Desta forma a tecnologia é o mecanismo mais apropriado esclarecedor de conceitos que conduzem a soluções efetivas com informações técnicas coerentes e precisas em menor tempo.

Pesquisas recentes nos meios acadêmicos mostram inovadores de T.I. que facilitam e auxiliam empresas e seus administradores a obterem informações com maior número de acertos. A

tomada de decisão entendida como processo onde são escolhidas apenas algumas alternativas para ações a serem realizadas, é considerada como conversão de informações em ação por alguns autores, segundo o autor (OLIVEIRA, 2004). Não esquecendo de que a influência da intuição dos administradores é forte e muitas vezes precisa para a tomada de decisão.

Segundo o autor (Cícero C. Junior 2006), a T.I. é uma seringa que possui uma abordagem quase que total quando se trata de soluções tecnológicas. Percebe-se a importância dessa ferramenta para o administrador, pois processará a informação e a incerteza, destacando que essa relação pressupõe a maneira mais adequada para solução de problemas em uma determinada área ou setor da empresa, ajudando na tomada de decisões. A T.I. pode ser definida como um sistema que apura a informação precisa para o auxílio no processo das tomadas de decisões no âmbito empresarial pelos administradores, contribuindo com o empreendimento no mercado competitivo. O desenvolvimento econômico e o fenômeno da globalização mostram problemas como: excesso de informação disponível que dificulta decidir o que é relevante, e a necessidade de decisões cada vez mais rápidas necessárias à concorrência global. Devido à necessidade de o produto ser competitivo, as empresas investem em hardware e software com objetivos de alcançarem o topo no ranking nacional e se possível internacional, fazendo uso destes componentes para auxiliar os recursos humanos no desafio de trabalhar as informações com qualidade e consenso.

Ressaltamos que a T.I. é um instrumento na gestão de negócios designada como conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação, abrangendo comunicação por redes de computadores, centrais telefônicas inteligentes, fibras ópticas e satélites ferramentas indispensáveis na obtenção da informação para o conhecimento das variáveis pertinentes, no âmbito produtivo ou burocrático e tomada de decisões objetivando melhor resultado de metas traçadas no âmbito empresarial. A T.I. aliada aos sistemas de informações gerencial como ferramentas indispensáveis no processo de tomada de decisões dos administradores, tem significado e relevância no que diz respeito à segurança e a rapidez imposta pelo mercado econômico cada vez mais competitivo e mais dinâmico. Entre as muitas ferramentas de T.I. podemos citar a Intranet, rede de computadores privados que utilizam a mesma tecnologia da internet como exemplo (e-mail, chat, grupo de notícias, http, FTP entre outros), Sistemas de GED (gerenciamento eletrônico de documentos), para organizar, preservar e compartilhar todo conhecimento de qualquer natureza dentro da empresa, Sistemas de Groupware

(software que apoia o trabalho em grupo, Sistema workflow (conjunto de técnicas, sistemas e tecnologia para suporte de trabalhos em grupo), Business intelligence ( inteligência empresarial, Sistemas de mapa de conhecimento, Ferramenta de inteligência competitiva, Portais corporativos, etc. As empresas ao adotarem ferramentas como de processamento de informações para o processo gerencial, devem fazer um estudo amplo e detalhado mapeando as suas necessidades para decidir qual o tipo de ferramenta mais adequado para o seu tipo de negócio e ter a compreensão total de todo seu funcionamento. Entender a funcionalidade de seus recursos tecnológicos no processamento de informações com segurança, eficácia e efetividade. A partir destes pressupostos a informação processada poderá ser uma grande aliada no processo de tomada de decisões. Segundo autor (Cícero C. Junior 2006), As informações que devem ser sistematizadas em uma empresa estão disponíveis de varias formas, e em grande parte distribuída desorganizadamente, mas a manipulação dessas informações pode ser aperfeiçoada com a utilização dos recursos da computação, facilitando o seu processamento e seu compartilhamento. Cientes desse pensamento, entende-se que a T.I. é constituído por sistemas diferenciados, e o investimento em novos softwares no processamento de informações diversas é indispensável, podendo ser personalizado ou não. As informações que alimentam estes sistemas são caracterizadas por diferentes variáveis que são: Tecnologia (hardware e software de ponta), processos organizacionais (estudados e bem estruturados) e Recursos Humanos (pessoas bem treinadas).

## **Histórico**

Revisitando a história da tecnologia percebe-se que é tão antiga quanto à história da humanidade, acredita-se que nasceu com o homem primitivo, para suprir suas necessidades, ao inventar as ferramentas de caça para conseguir a presa para sua alimentação e ferramentas de proteção para sua segurança e sobrevivência. Constata-se que a história da tecnologia teve o seu início oficializado a partir do pensamento dos filósofos como Platão e Aristóteles entre outros; onde o interesse era o discurso, não apenas como arte de persuasão, mas também como uma área de estudo voltada para a natureza da comunicação e os efeitos decorrentes. Pode-se entender que a informação nessa fase estava ligada aos recursos naturais, ou seja, a tecnologia tem a sua história pautada a partir de uma progressão simples, ferramenta simples a uma progressão complexa, ferramentas complexas, por esta ótica vê-se que a luta pela informação, desde o

princípio estava relacionado ao desenvolvimento das sociedades e manipulação das informações com o intuito de crescimento e superação do próprio ser e fazer da humanidade. O processo histórico da tecnologia da informação compreende desde seu início, a necessidade de trabalhar as informações precisas e rapidamente para utilização em benefícios de uma tomada de decisão, no entendimento das competências e habilidades humanas e naturais que iriam gerar uma ação, modificando a sociedade.

Tecnologia da Informação vem sendo muito discutido e empregado nos meios empresariais e diversas áreas da ciência da informática, e tem tido destaque pelos grandes resultados obtidos especificamente na área de Administração.

Por esta razão, a tecnologia da informação conquistou a sua importância, no ato de se definir uma tomada de decisão nos vários setores das organizações de modo a entender-se que ela é uma ferramenta eficaz no cruzamento de dados e processamento da informação para o processo de tomada de decisões. Assim como no princípio, o homem continua na busca incessante da informação, para dinamizar e prosperar os seus feitos tanto na vida pessoal como na sua vida profissional, essa busca tem sido constante e cada vez mais rápida em função das inovações tecnológicas, elas tendem a acelerar o processo de transformação social, principalmente no que diz respeito a hábitos de consumo. No meio organizacional mudança no processo produtivo, incluindo logística, comércio e finanças etc.

### **Análise situacional das empresas no processo decisório de tomada de decisão.**

O contexto atual nos meios empresariais existe um ambiente dinâmico no que diz respeito à rapidez com que a informação deve ser processada, dado as exigências do mundo moderno cada vez mais competitivo. E para atender a necessidade dos consumidores que em virtude de estarem em sua maioria, conectados à rede social, internet, os tornam melhor informados dando-lhes a condição de ficarem mais exigentes nas suas escolhas e aquisições de bens e serviços, que impulsiona o mundo dos negócios. Por esta razão, o aprimoramento no sistema produtivo é urgente, a fim de agregar valores aos seus produtos, e alavancar o seu sucesso com a preferência do consumidor. Ter um instrumento que facilite o processo funcional das informações, dando-lhes a condição de estar sempre à frente em suas tomadas de decisão no processo organizacional de suas empresas. As empresas investem em Tecnologia de Informação buscando sistemas de informações, que lhes dê suporte para alcançar a produtividade máxima

com qualidade, racionalidade e maior lucratividade. Elas se organizam internamente em suas funções básicas, planejando suas estratégias de como vencer todas as barreiras possíveis, preparando-se para não sofrer grandes impactos do seu ambiente externo (Economia mundial, concorrência, público consumidor), segundo autor (RESENDE, 2010), para que a empresa obtenha êxito, é necessário uma organização interna e externa capaz de compreender as suas funções empresariais e seu planejamento no que diz respeito aos procedimentos de seu negócio visualizando todos os setores da empresa nos aspectos legais, produtivo, comercial, finanças, materiais, humanos etc. Depois iniciar o processo de aquisição e implantação de um sistema de informação gerencial para auxílio nas suas tomadas de decisões. Caso contrário, ela poderá não obter sucesso, devido a suas funções não estarem em concordância com o seu planejamento e suas funções básicas não estarem bem definidas.

Para que a empresa possa se organizar condignamente para a aquisição e a implantação de um sistema de informação eficaz, ela deve partir do princípio básico de se organizar plenamente, levando em consideração que a empresa deva possuir um planejamento estratégico, com clareza de sua missão, valores, metas e objetivos a serem alcançados, a fim de tirar o máximo de proveito dessa aquisição e implantação. É importante dizer que para haver uma organização ideal e implantação de um sistema de informação é necessário que os recursos materiais, humanos e tecnológicos da empresa estejam em pleno funcionamento e atingindo o objetivo desejado na realidade em que se encontra, pois com a visão de todos os aspectos poderá ser feita a tomada de decisão.

### **Melhorias e benefícios que a tecnologia da informação pode proporcionar no processo de tomada de decisões.**

O objetivo principal de uma organização ao implantar uma ferramenta de tecnologia da informação é basicamente a de obter a informação correta no tempo preciso, para obter sucesso no processo de tomada de decisão, além da praticidade e do conforto em termos de segurança. A T.I. como outras ferramentas devem contribuir para auxiliar nas ações e decisões do administrador na empresa em todos os processos organizacionais. Observando que os níveis de ação quais sejam: conhecimento das funções e atividades praticadas na empresa, melhorias na produtividade com objetivo de geração de lucros, manterem o equilíbrio financeiro para seu crescimento com inteligência empresarial, minimização dos custos obedecendo aos padrões de

qualidades exigidas pelo mercado, satisfação dos colaboradores com uma política de recurso humana atraente ao seu quadro funcional, satisfação dos clientes mantendo-os e buscando novos. Focar atuação da empresa no mercado competitivo alcançando a modernidade com inteligência competitiva, evidenciando a sua preferência no mercado atraindo o público consumidor, possibilitando a rapidez e segurança no processo de tomada de decisões.

A tecnologia da informação e seus recursos podem auxiliar o Administrador também no processo de planejamento a curto e longo prazo, dando-lhe suporte no que diz respeito á informações necessárias para criação de estratégias e estabelecimentos de metas a fim de garantir à empresa solidez e efetividade na realização de seus objetivos.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apresentadas as considerações sobre a importância da aplicação da tecnologia da informação nas empresas, a fim de auxiliar a gestão de negócios, pessoas, concluímos que para o sucesso de um gerenciamento precisamos trabalhar com informações atualizadas e bem estruturadas. A T.I. apresenta os softwares e hardware e periféricos, além dos treinamentos de recursos humanos para gerenciar de forma segura e planejada estas informações. Entendemos que para a tomada de decisões é seguro contar com informações precisas em tempo hábil, pois desta forma conheceremos resultados satisfatórios e positivos. A utilização da informação de forma racional e técnica permitem aos gestores o desenvolvimento de sua capacidade analítica. Para os profissionais da atualidade torna-se essencial a habilidade de ordenar os problemas organizacionais, analisá-los e encontrar soluções para a tomada de decisões. O sucesso do empreendedor está na forma como lida com as informações, tornando-as lucrativas e favoráveis na aplicação aos bens e serviços prestados e consumidos socialmente.

### **REFERÊNCIAS**

AMARAL, S.A., SOUZA, A. J. F. P. de, **Qualidade da Informação e Intuição na Tomada de Decisão**. Revista Perspectivas em Ciência da Informação. Belo Horizonte v. 16. n. 1, p.133 – 146, 2011.

- CASTELLS, M. A Sociedade em Rede. Tradução: Roneide Venâncio Mayer. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**, v. 1 - São Paulo: Ed. Paz na Terra, 1999.
- JUNIOR, Cícero C. **Sistema Integrado de Gestão ERP: Uma Abordagem Gerencial** - Curitiba: Ibpx, 2006.
- LIMA, A. C., CARMONA, C. U. **Determinantes da Formação do Capital Intelectual nas Empresas Produtoras de Tecnologia da Informação e Comunicação**. Revista de Administração Mackenzie (RAM) v. 12, n.1, São Paulo, 2011.
- MACKENNA, R. **Competindo em Tempo Real: Estratégias Vencedoras para a Era do Cliente nunca Satisfeito**. Tradução: Luiz Euclides Trindade Frazão Filho, Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- MESQUITA, M. A. do, LAURINDO, Fernando, J. B. L. **Material Requirements Planning: 25 anos de História – Uma Revisão do Pensamento e Prospecção do futuro**. Gestão de Produção. v. 7, n. 3, p. 320 – 337, São Paulo, 2000.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias, táticas, operacional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- REZENDE, Denis A., ABREU, Aline F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- RODRIGUES, B. C.; CRIPPA, G. **A Ciência da Informação e suas Relações com Arte e Museu de Arte**. Biblionline, João Pessoa, v. 5, n. 1/2, 2009. Disponível em: <HTTP://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/issue/view/402>>.
- RODRIGUES, B. C. **A Recuperação da Informação e o Conceito de Informação: O que é Relevante em Media Cultural? Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.1 p. 45 – 64. Belo Horizonte, 2011.
- SARACEVIC, T. **Ciência da Informação: Origem, Evolução e Revoluções**. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte v.1, n.1, p 41, 1996.
- TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. XXV, 1995.
- TARAPANOFF, Kira. **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília: Ibict, 2006.
- VIEIRA, M.F. Gerenciamento de Projetos de Tecnologia da Informação – 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.



