

# A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS EMPRESAS

Udo Strassburg\*

Cristiane Bazzotti\*\*

Eva Fabiani de Mello Fonseca\*\*\*

Rodrigo Fiori\*\*\*\*

Kety Gavlik Parizoto\*\*\*\*\*

*Resumo:* A tecnologia da informação está a cada dia mais presente na vida de todos, pois ela tem avançado de tal maneira que a maioria das pessoas e trabalhadores e empresas não conseguem acompanhar. Desta forma, é notório que existem inúmeras opções de produtos tecnológicos que as empresas têm a sua disposição para que ela possa ter poder de competição diante do mercado que não dá trégua para ninguém. As empresas necessitam fazer um estudo profundo da situação e das necessidades que elas têm em termos de tecnologia da informação para adquirir aquilo que realmente será de utilidade para seu negócio. Neste contexto objetiva-se com este artigo discutir o impacto que a tecnologia da informação (TI) provoca na estrutura organizacional fazendo um relato sobre definições de dado e informação, destacando a importância da informação no contexto empresarial em um mundo globalizado. Abordar sobre a tecnologia da informação, sua função e como ela pode ser útil na melhoria dos processos empresariais e na tomada de decisão. Finaliza descrevendo sobre o uso da tecnologia da informação pela gestão empresarial de forma a trazer vantagens competitivas para a empresa.

*Palavras-Chaves:* Informação; Tecnologia da Informação; Empresa; Vantagem Competitiva.

*Abstract:* The information technology is to each more present day in the life of all, therefore it has advanced in such way that the majority them people and workers and companies do not obtain to follow. In such a way he is well-known that she exists innumerable options of technological products that the companies its disposal has so that it can have to be able ahead of competition of the market that does not give truce for nobody. The companies need to

*make a deep study of the situation and the necessities that it has in terms of technology of the information to acquire what she will really be of utility for its business. In this context one searches to argue the impact that the information technology (IT) provokes in the structure from the organization making a story on data definitions and information, detaching the importance of the information in the enterprise context in a global world. She comments yourself on the technology of the information, its function and as it can be useful in the improvement of the enterprise processes and in the taking of decision. She finishes describing on the use of the technology of the information for the enterprise management of form to bring competitive advantages for the company.*

*Key-Words: Information; Information Technology; Company; Advantage Competitive.*

## 1. INTRODUÇÃO

O ambiente empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependente de informações e de toda a infra-estrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados.

As organizações precisam enfrentar este cenário globalizado e competitivo com dedicação e entusiasmo, caso contrário, tendem a perder seu espaço e até desaparecer do mercado. E para tanto, precisam estar organizadas e cercadas de controles que possibilitarão a junção de dados e a elaboração de informações que contribuem para o bom desempenho das atividades e a tomada de decisão eficaz.

Para obter essas informações indispensáveis para o crescimento organizacional, se faz necessário o uso da tecnologia da informação, pois ela possibilita a geração das informações, de forma rápida, segura e eficaz, possibilitando para a organização estar um passo a frente de seus concorrentes.

A precisão das informações demandadas pelos usuários e o próprio desenvolvimento de aplicações práticas da contabilidade, dependerão sempre, da observância dos seus princípios, cuja aplicação de soluções concretas deverá considerar o contexto econômico, tecnológico, institucional e social em que os procedimentos serão aplicados.

Os sistemas de informações contábeis devem estar ligados à coleta de dados, processamento e geração de informações do ambiente interno e externo da organização. Possibilitando aos usuários das informações a tomarem decisões acertadas, tornando os eventos operacionais, ambientais e econômico-financeiros conhecidos. Assim todos os subsistemas que compõem o sistema empresa, poderão estar interligados de tal forma que um dependa dos demais para complementação dos dados que farão parte da composição da informação. Esse conjunto de

subsistemas deve estar interligado, apesar de serem independentes, tendo em vista a necessidade de continuidade do sistema empresa e das pressões do ambiente.

Sendo assim objetiva-se com o presente trabalho, discutir o impacto que a tecnologia da informação (TI) tem provocado na estrutura organizacional, dando ênfase à sua função no meio empresarial e como ela pode ser útil nos processos de tomada de decisão.

## 2. DADOS COMPONENTES ESSENCIAIS DA INFORMAÇÃO

Os dados são elementos ainda não interpretados ou analisados, ou pode-se dizer ainda, são elementos que devem ser trabalhados e melhorados.

Conforme conceitua PADOVEZE (2000, p. 43): “Dado é o registro puro, ainda não interpretado, analisado e processado”. Os dados precisam ser trabalhados, ou ainda devem ser agrupados a outros dados para serem transformados em informação.

Segundo OLIVEIRA (1992, p. 34): “Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”. Os dados são registros da empresa, porém só passarão a ser informação quando forem interpretados, analisados e processados. Por exemplo, os nomes dos produtos de uma empresa, que estão relacionados em uma listagem, são apenas dados; quando estes nomes estiverem vinculados à data, quantidade, preço unitário, preço total, códigos e departamentos, passam a compor o relatório de estoques da organização, ou sejam, transformam-se em informações.

Desta forma pode-se dizer que, dados são elementos brutos, e devem sofrer alguma transformação, através de complementos quantitativos e/ou qualitativos, junção de outros dados, e estes dados devem ser dispostos de forma ordenada para que estes possam revelar informações úteis àqueles que estão interessados nelas.

## 3. INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A informação é algo fundamental para todas as organizações, pois é através dela que se tem controle das atividades, organiza-se a empresa e tomam-se decisões corretas em momento oportuno.

A informação é diferente de dado, porém ela só existe tendo como ponto de partida um dado. Nesta direção Jamil (2001, p. 161) afirma que, “[...] a informação pode ser composta a partir de um conjunto de dados relevantes, em virtude de serem apresentados de forma que possamos compará-los, permitindo que análises sejam feitas”. A informação provém dos dados que estão armazenados, e que existindo a necessidade, são buscados pelo usuário que irá trabalhar este dado até transformá-lo em algo útil para determinado setor na empresa, seja ele encarregado

de tomar decisões operacionais, táticas ou estratégicas. Oliveira (1992, p. 35), ainda complementa esta idéia e coloca que “[...] a informação (como um todo) é o recurso vital da empresa e integra, quando devidamente estruturada, os diversos subsistemas e, portanto, as funções de várias unidades organizacionais da empresa”.

A informação é algo imprescindível para o bom desempenho de qualquer empresa, ela norteia todas as suas atividades e departamentos, porém devem ser bem estruturadas, pertinentes, de acesso rápido e de fácil entendimento por quem as utilizar.

As informações servem de sustentação para a gestão de uma empresa, pois irão refletir na situação atual do empreendimento, dando condições para a verificação do que está bom, buscando permanecer assim ou melhorar ainda mais e de verificar o que está falho e que precisa ser melhorado. Através delas é que os gestores podem tomar as melhores e acertadas decisões.

#### 4. CARACTERÍSTICAS DA BOA INFORMAÇÃO

Os dados e informações podem ser encontrados em diversos lugares, disponibilizados em grande quantidade, porém, em muitas situações estão expostos de forma dispersa e desorganizada, dificultando assim o acesso ao que realmente interessa para o empreendimento. A informação passará a ter valor quando estiver selecionada, agrupada e ordenada. A boa informação deve ter as seguintes características conforme (PADOVEZE, 2000):

Figura 1 - Características da boa Informação

Conteúdo	relevância	Flexibilidade
Precisão	entendimento	Motivação
Atualidade	confiabilidade	Segmentação
Frequência	relatividade	Consistência
adequação à decisão	exceção	integração e
valor econômico	acionabilidade	uniformidade de critério

Fonte: Adaptado de PADOVEZE (2000, p. 43).

Cabe aos usuários da informação (funcionários e diretores da empresa) verificar se os recursos tecnológicos possibilitam o acesso a boa informação, sendo isto verdadeiro, estas devem ser organizadas e selecionadas para que a empresa possa estar tomando as suas decisões com base em informações de qualidade, atualizadas, consistentes, confiáveis e principalmente que estejam atingindo as necessidades da organização.

## 5. O VALOR DA INFORMAÇÃO

Com o movimento internacional de abertura de mercados, iniciou-se o processo de busca de informações para todos os segmentos da sociedade. Este processo veio a consolidar-se com a introdução dos computadores pessoais, interligados em rede e oferecendo informações em tempo real.

Neste contexto, Strassburg (2004, p. 55), afirma que “ao possuir informações relevantes sobre todo o seu negócio, a empresa terá ganhado em relação a seus concorrentes. Isto significa vantagem competitiva.”

Além de proporcionar vantagem competitiva, a informação, conforme Strassburg(2004, p. 55), “também significa poder para quem as possui, contribuindo desta forma, para que a empresa possa ter condições de agregar esta riqueza aos produtos e serviços e fazer a diferença”.

O valor da informação está relacionado com três aspectos, que segundo Padoveze (2000, p. 37), estão relacionados a:

1. redução da incerteza no processo de tomada de decisões;
2. relação benefício gerado pela informação versus o custo de produzi-la;
3. aumento da qualidade da decisão.

As informações geradas pela empresa devem ser exatas e pertinentes, a fim de realmente auxiliarem no processo decisório. O custo-benefício de uma informação também deve ser destacado, pois, este deve ser menor que o retorno que ela trará a empresa, para ter a informação que poderá agregar valor à organização.

A informação deve ser valorizada, como está destacado na definição de Magalhães e Lunkes, (2000, p. 36): “A informação deve ser tratada como qualquer outro serviço que esteja disponível para uso. Ela deve ser desejada, para ser necessária. Para ser necessária, deve ser útil”.

A informação útil sempre possuirá grande valor, pois será utilizada para fazer parte das atividades e na tomada de decisão, das mais simples às mais complexas, que poderão influenciar de forma significativa no futuro do empreendimento.

Ainda para Oliveira(2002, p. 38): “A informação facilita o desempenho das funções que cabem à administração: planejar, organizar, dirigir e controlar a decisão”.

Portanto, cabe ressaltar o valor e a importância da informação, pois ela serve de base para qualquer organização, através dela tomam-se decisões que definirão o destino da empresa.

## 6. O SISTEMA EMPRESA

A empresa é um sistema aberto que interage com diversos outros sistemas e seus conceitos estão atrelados à integração existente entre o ambiente externo (meio ambiente, clientes, fornecedores, governo) e o ambiente interno (gestores, funcionários). Como exemplo de sistemas

internos pode-se citar o sistema de suprimentos, industrial, comercial, os quais são utilizados pela empresa para se chegar ao fim pretendido e os sistemas meios são os sistemas de gestão, sistema contábil, de controladoria, de recursos humanos, financeiro etc.

Para Chiavenato (2000, p.45), “a empresa é todo empreendimento humano que procura reunir e integrar recursos humanos e não humanos (como recursos financeiros, físicos, tecnológicos, mercadológicos etc) no sentido de alcançar objetivos de auto-sustentação e lucratividade, pela produção e comercialização de bens e serviços”.

A união harmoniosa desses recursos efetiva à formação de uma empresa e está por sua vez poderá atingir suas metas com sucesso. Esta harmonia só poderá ser efetivamente concretizada com a utilização de sistemas que proporcionarão subsídios em momentos oportunos para os gestores.

O dinamismo dos objetivos empresariais também é estabelecido pela relação entre empresa e seu ambiente. Isso significa que os objetivos são alvo de constantes reavaliações e modificações em função das mudanças do ambiente, principalmente sob questões relacionadas à competitividade, pois na atual circunstância de mundo globalizado é essencial que as empresas mostrem-se eficientes, garantindo espaço no mercado dos negócios e acima de tudo que esta esteja gerida com base em informações sobre seu negócio.

## 7. A EMPRESA TRADICIONAL X EMPRESA BASEADA NA INFORMAÇÃO

Pela amplitude e complexibilidade da era da informação, as novas tecnologias, tendências econômicas e políticas provocaram mudanças na infra-estrutura das empresas, sempre requerendo maior organização e controles em todos os setores das empresas.

Neste sentido, segundo Rezende e Abreu (2000, p.104), destacam a diferença que pode existir comparando as empresas tradicionais com empresas baseadas na informação.

Figura 2: Diferença da empresa tradicional para a empresa baseada na informação

Empresa Tradicional	Empresa Baseada na Informação
Burocracia	Consenso
Padronização dos produtos e serviços	Massificação personalizada e qualidade
Padronização dos salários	Salários baseados no conhecimento agregado aos negócios
Estrutura hierárquica	Descentralização e diluição da hierarquia
Autoridade	Gerência participativa e diluição da hierarquia
Centralização	Recursos descentralizados, sinergia, trabalho em equipe
Processo decisório centralizado	Decisões participativas, gerência por processo, gerenciamento por resultados
Planejamento centralizado	Pensar globalmente e agir localmente

Fonte: Rezende e Abreu (2000, p. 104).

É importante acompanhar as mudanças que acontecem no mercado, mesmo sendo difícil de visualizá-las e absorvê-las no exato momento em que ocorrem, muitas vezes por se tratarem de questões totalmente desconhecidas, por demandarem recursos financeiros ou exigir treinamentos demorados entre outros requisitos. Assim, é importante saber qual é o caminho que elas estão trilhando. Na medida em que forem ocorrendo às mudanças econômicas, sociais e tecnológicas, as empresas devem passar a modificar a estrutura tradicional, buscando uma estrutura inovadora baseada na informação, garantindo adaptabilidade e equilíbrio necessários para sua continuidade.

## 8. O AMBIENTE EMPRESARIAL

As expressivas mudanças do ambiente empresarial externo e interno, provocadas pela era da informação conduziram as organizações numa busca incessante pela automação de seus sistemas fins (suprimentos, comercial, industrial etc.), assim como dos sistemas meio (sistema de gestão, controladoria, contabilidade, financeiro, recursos humanos etc.), para a melhoria dos seus serviços e produtos, objetivando se manter competitivas e participantes ativas da realidade empresarial atual.

O complexo e imprevisível ambiente empresarial exige das organizações uma infraestrutura interna baseada na velocidade de assimilação das informações e a adequada agilidade dos processos decisórios.

Além disso, a globalização provocou a progressiva queda das barreiras comerciais e econômicas, causando impacto nos modelos de gestão adotadas pelas empresas, trazendo necessidades imediatas de reformulação na forma de gerir os seus negócios.

Dentre as diversas variações que refletem sobre a estrutura organizacional e as atividades empresariais, destaca-se a preparação da empresa em atender tanto o mercado nacional, quanto internacional, pois esse desafio envolve questões legais, políticas, geoeconômicas e principalmente culturais. O gerenciamento desses fatores permite desenvolver estratégias de negócios adequados para competir com sucesso.

## 9. VANTAGEM COMPETITIVA X TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A capacidade de transpor limites e a utilização de mecanismos que podem fazer a diferença é que proporcionará à empresa um diferencial em relação à concorrência. Este diferencial pode estar no arcabouço tecnológico que o empreendimento disponibilizará aos seus colaboradores para que possa assegurar a otimização dos recursos utilizados, assim como a satisfação de seus clientes, comunidade interna e externa e seus acionistas. Neste contexto está a tecnologia de

informação, a qual possibilitará as organizações à atuação em mercados com acirrada competitividade.

Segundo Walton citado por Padoveze (2000, p. 46), “a estrutura da informação e os sistemas de informações são tão importantes que a TI é fator determinante na competitividade da companhia, já que, além de sua utilização como elemento-chave na administração dos recursos, a política de TI equipara-se, em nível estratégico, com o papel da definição de negócios e da própria organização”.

As empresas necessitam aplicar a sistemática da visão sistêmica, visualizando o empreendimento do alto e desta forma tendo condições de visualizar tudo aquilo que pode influenciar positiva ou negativamente o negócio. A identificação das tendências socioeconômicas, políticas e culturais dos ambientes globais e também o reconhecimento da composição sistêmica dos ambientes que podem influenciar a empresa é a mola propulsora para a otimização do plano estratégico de atuação e para a exploração das oportunidades proporcionadas pelo mercado, alavancando assim, vantagem competitiva. Segundo Jamil (2001) a vantagem competitiva é basicamente constituída de:

Figura 3 - Vantagem competitiva

Rigorosa política de Custos	Diferenciação de um produto	Foco em segmentos mercadológicos
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------------

Fonte: Adaptado de Jamil (2001, p.50)

O uso eficiente e eficaz dos recursos tecnológicos oriundos da tecnologia da informação permite a adoção de medidas capazes de reduzir os custos operacionais, administrativos e tecnológicos. Além disso, através da tecnologia de informação é possível desenvolver produtos e serviços dotados de características e benefícios exclusivos, criando a diferenciação do produto com relação ao do concorrente, atraindo clientes. É possível também estender a atuação mercadológica, expandindo para novos mercados ou segmentos de mercado já existentes.

Para tanto é necessária a reengenharia dos processos empresariais, buscando analisar o custo-benefício da implementação da tecnologia da informação. Sua utilização deve dar condições para que os gestores possam tomar decisões, promovendo assim, mudanças inovadoras na estrutura organizacional e na atividade estratégica, tática e operacional, a fim de obter vantagem competitiva.

Nesse contexto, a tecnologia da informação possibilita a equiparação das organizações em níveis de poder analítico, capaz de conduzir os negócios em escala global.



## 10. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Durante muito tempo a tecnologia da informação (TI) foi tratada como algo isolado nas organizações, e restringia-se a poucas pessoas que trabalhavam no departamento de CPD (Centro de Processamento de Dados). Com o passar do tempo ela passou a ser vista como um mecanismo que tornava possível automatizar determinadas tarefas em grandes empresas e nos meios governamentais. Hoje, a tecnologia da informação é utilizada para organizar, otimizar e agilizar o círculo de informações organizacionais, servindo de base para a tomada de decisão empresarial.

Sendo assim, Alecrim (2004, p.02), firma que, “A informação é um patrimônio, é algo de valor. Não se trata de um monte de bytes aglomerados, mas sim de um conjunto de dados classificados e organizados de forma que um usuário ou uma empresa possa tirar proveito”. Como a informação é um bem que agrega valor, é necessário fazer uso da Tecnologia da Informação (TI) de maneira apropriada, a fim de auxiliar no processo de produção da informação, para que esta se torne um diferencial competitivo para a empresa. Para Cruz (2000, p. 24) a tecnologia da informação pode ser definida como: “[...] todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo”.

Portanto a tecnologia da informação pode ser conceituada como todo aplicativo que filtre e organize os dados da empresa e os transformem em informações geradas em relatórios para serem utilizados no processo de tomada de decisão.

Atualmente, é difícil encontrar alguma empresa que seja competitiva no mercado, que trabalhe sem utilizar-se de algum recurso da tecnologia da informação. A grande maioria das organizações já está totalmente informatizada e utilizando os diversos recursos de TI, disponíveis no mercado, para os diversos tipos de necessidades, dos quais se podem citar os mais utilizados:

Figura 4 - Recursos de TI mais utilizados

Sist. de Inf. Contábil	Sist. de Inf. Gerencial	Banco de Dados
Sist. de Telecomunicações	Sist. de Apoio a Decisão	Sistemas Especialistas
Sist. Gerenciador de Banco de Dados	CRM - Customer Relationship Management	ERP - Enterprise Resource Planning
Sist. Executivos	Automação de Escritórios	Inteligência Artificial
Intranet e Extranet	Internet	Data Warehouse
Datamining	BSC - Balanced Scorecard	BI - Business Intelligence
Ferramenta Olap - Molap e Rolap	ECC - Enterprise Core Competence	SCM - Supply Chain Management

Fonte: dados da pesquisa (2006).

A relação destacada no quadro acima possui opções para pequenas, médias e grandes empresas que almejam ou que querem continuar competitivas.

## 11. A APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação tem sua aplicação inicial junto ao indivíduo isoladamente. É necessário que cada funcionário das empresas tenha conhecimento e habilidades no que diz respeito à tecnologia da informação para o bom desempenho de sua função, por exemplo, uma telefonista necessita de uma agenda informatizada, onde a busca pelos telefones utilizados, seja rápida e eficiente; o encarregado do setor de compras precisa utilizar *software* que lhe permita controlar os pedidos dos clientes.

Após melhorar a rotina de trabalho de cada indivíduo, a tecnologia da informação é aplicada nas atividades empresariais, permitindo melhor desempenho e controle dos processos em nível operacional, tático e estratégico.

Melhorando o desempenho do indivíduo e depois dos processos, a tecnologia vem então, melhorar o processo operacional, através de maquinários sofisticados, tanto para a indústria, como para os escritórios, automatizando os diversos setores da empresa.

A tecnologia da informação busca a cada dia facilitar o desenvolvimento dos processos empresariais, conforme relata Beal (2006)

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

A tecnologia da informação avança em todos os segmentos, o que traz resultados positivos e negativos para a sociedade. Positivos, porque a população estará consumindo produtos e serviços de alta qualidade, elaborados com precisão, em menor tempo e muitas vezes com um valor mais acessível, e negativo porque com a implantação da TI nas empresas, muitas vezes diminui os postos de trabalho, principalmente nos cargos de mão-de-obra, sem qualificação, ocasionando, desta forma o desemprego.

## 12. A BUSCA DA EXCELÊNCIA POR MEIO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

A informação é um dos principais fatores causadores de mudanças dentro do contexto

empresarial. Quando a gestão decide aplicar recursos provenientes da tecnologia da informação, uma das principais metas é a otimização de processos e recursos, visando a rapidez e melhora na qualidade dos produtos ou serviços, com perspectiva de aumento nas vendas e conseqüentemente dos lucros.

Para Martins e Ferrante (1995, p. 44) a “implementação e o uso correto de uma moderna tecnologia de informação melhorarão a competitividade global da organização, principalmente nas áreas fins”. Relatam ainda que, “durante a última década, a relevância da tecnologia de informação tem crescido bastante, adquirindo uma importância estratégica e tornando-se uma ferramenta fundamental para a alavancagem dos negócios”.

As informações necessárias para a empresa devem ser planejadas abrangendo todos os níveis de decisão, seja ele, operacional, tático ou estratégico, buscando atender as necessidades de cada tomador de decisão e também, para que ela possa ser exequível, dentro das condições da estrutura, sob forma de TI que a empresa tiver.

Quando bem planejada e estruturada, a TI traz resultados satisfatórios para a organização. Atualmente ela tornou-se uma obrigatoriedade para as empresas que desejam manterem-se competitivas, pois além de propiciar produtos melhores e modernos, faz também da informação, um instrumento eficiente de gestão empresarial.

A organização que busca implantar recursos provenientes da tecnologia da informação para a melhoria de seus processos, pode ser considerada uma empresa voltada para o futuro, preocupada com a qualidade de seus produtos ou serviços e em satisfazer seus clientes e acima de tudo preocupada com a sua continuidade no mercado. Sendo assim, a luta pela excelência na tecnologia da informação empresarial, é nada mais do que a preocupação em satisfazer seus clientes, procurando agradá-los e torná-los fiéis, o que trará retorno em vendas e lucros para a empresa.

### 13. O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

A grande disponibilidade e diversidade de recursos tecnológicos de TI, no ambiente organizacional, vêm provocando contínuas mudanças na estrutura e nas exigências impostas aos colaboradores das empresas. Além de exigirem inúmeras alterações nos processos produtivos e nas demais funções da empresa, o que afeta até mesmo o processo decisório, aumentando assim o grau de insegurança, o qual será amenizado através da escolha correta dos recursos de TI, a serem utilizados em cada processo e seguidos de sua correta aplicação. Neste sentido, O´Brein, (2002, p. 287), destaca que

[...] um dos valores estratégicos da tecnologia da informação é seu papel na realização e melhorias importantes nos processos empresariais. O investimento em tecnologia da informação pode ajudar

a tornar substancialmente mais eficientes os processos operacionais de uma empresa e muito mais eficazes os seus processos gerenciais”. Ressalta ainda que, ignorar as novas tecnologias é andar na contramão da história da evolução econômica. A figura a seguir descreve que existem muitas maneiras pelas quais a tecnologia da informação pode melhorar os processos empresariais.

Capacidade da TI	Como a TI Melhora os Processos Empresariais
Transacional	Transforma processos não estruturados em transações rotineiras
Geográfica	Transforma a informação de modo rápido e fácil por grandes distâncias, tomando os processos independentes da geografia.
Automação	Reduz ou substitui mão-de-obra humana em um processo.
Análítica	Traz complexos métodos analíticos para apoiar um processo.
Informacional	Traz grandes quantidades de informações detalhadas para dentro de um processo.
Seqüencial	Permite mudanças na seqüência das tarefas, muitas vezes permitindo que tarefas múltiplas sejam realizadas simultaneamente.
Conhecimento	Permite a captura e disseminação de conhecimento e <i>Know-how</i> para melhorar um processo.
Acompanha- mento	Permite o acompanhamento detalhado da situação, entradas e saídas do processo.
Sem intermediação	Conecta duas partes dentro de um processo que, caso contrário, se comunicariam por meio de um intermediário.

Fonte: O’Brien (2002, p. 287)

Silva e Rosa (2003, p. 05), reforçam estas colocações, escrevendo que “para competirem de maneira eficiente na era digital às empresas precisam evoluir tecnologicamente. Terão que abandonar os modelos de comando e de controle desenvolvidos para o processo mecânico utilizado na produção industrial - hoje ultrapassados - e desenvolver um modelo voltado para organizações digitais, comum entre as empresas que nasceram na era da informação”.

Verifica-se, que as empresas e a sociedade pagam um preço alto para atuarem em um mundo cada vez mais dependente da tecnologia. As empresas pagam na medida que, necessitam alterar todos os seus processos, envolvendo estrutura humana e física; e a sociedade paga, no momento em que a tecnologia ocupa o lugar de um ser humano, causando eliminação de postos de trabalho.

Manter-se competitiva é um fator vital para as organizações. Sendo assim, investir na tecnologia significa melhoria no processo de qualidade dos produtos, mas também melhoria na circulação das informações.

Estar informado tornou-se fundamental para as empresas que desejam manterem-se contínuas no mercado. A informação proporciona melhoria nos processos e na tomada de decisão. A partir do momento que a informação acontece de forma rápida, eficiente e segura, significa que a empresa tem total controle sobre seus negócios.

Por isso, a informação precisa andar de mãos dadas com a tecnologia, que irá possibilitar que ela cumpra seu propósito, que é o de melhorar as atividades e apoiar a tomada de decisão.

Neste momento, torna-se imprescindível à pessoa do gestor, conhecer profundamente o seu negócio e acima de tudo estar ciente da importância da informação e da tecnologia da informação para a continuidade do empreendimento.

A TI é algo cada vez mais comum no dia-a-dia das pessoas e das empresas. E todas as decisões deveriam ser tomadas com base em informações. Portanto, o gestor que souber reconhecer a importância e necessidade de se estar fundamentado em informações sólidas, oportunas e confiáveis, certamente terá condições de tornar a sua empresa rentável, pois a organização que melhor conseguir lidar com a informação, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

## 12. CONCLUSÃO

No contexto atual de mercado, a expressiva utilização da informação para desenvolver estratégias, determina que as empresas estejam atentas às mudanças causadas pelo mundo dos negócios e também na utilidade dos recursos tecnológicos que estão sendo utilizados pelas empresas, comparados com os avanços tecnológicos oferecidos pelo mercado e principalmente com os utilizados pela concorrência.

O diferencial oferecido pela tecnologia de informação deve atender às necessidades de todos os níveis de decisão da empresa, vindo a beneficiar a todos, através do apoio à tomada de decisão permitindo que as organizações atuem significativamente em mercados de acirrada competitividade.

Os recursos tecnológicos são cada vez mais requisitados e estão se tornando comum no dia-a-dia de um número cada vez maior de pessoas e de empresas.

O mundo atual gira em torno da informação, portanto, o gestor que souber reconhecer a importância do alinhamento entre o Planejamento Estratégico Empresarial e o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação, certamente tornará sua empresa extremamente rentável. A organização que melhor conseguir lidar com todos os dados que estão a sua disposição e conseguir transformá-los em informações úteis, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

## 13. NOTAS

\* Contador, Professor da UNIOESTE, Especialista e mestre em Controladoria (FECAP) – Endereço: Rua Rodrigues Alves, 1197, Jardim Maria Luiza – CEP 85.819-670 – Cascavel/PR. Fone 45 3222-6770. E-mail: strassburg@unioeste.br

\*\* Cristiane Bazzotti: Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Cascavel. Endereço: Rua Tiradentes, 2345 – CEP 85813-200, Cascavel/PR. Fone: (045) 3224-2112. Email: crisbazzotti@yahoo.com.br

\*\*\*Eva Fabiani de Mello Fonseca: Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Cascavel. Endereço: Rua José Bonifácio, 476 – Apto 98 - CEP: 85.807-150 – Cascavel – Paraná. Fone: (045) 3225-2112. Email: fabianifonseca@yahoo.com.br.

\*\*\*\*Rodrigo Fiori: Contador, Professor da Univel – União Educacional de Cascavel, professor da Unipan – União Pan-Americana de Ensino, professor da Unioeste, Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Cascavel. Endereço: Rua Eliseu Baldi, 473 - CEP: 85.819-390 – Cascavel – Paraná. Fone: 45 3225-2112. Email: r.fiori@ibest.com.br.

\*\*\*\*\*Kety Gavlik Parizoto: Contadora, professora da Unipan – União Pan-Americana de Ensino. Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Cascavel. Endereço: Rua Carlos Bartolomeu Cancelli, 950 Sb 25 - CEP: 85.811-280, Cascavel /PR. Fone: 45 3225-2112. Email: ketyg@uol.com.br

## 14. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALECRIM, Emerson. **O que é tecnologia da informação (TI)**. Encontrado na Web (<http://www.infowester.com>).

BEAL, Adriana. **Tecnologia da informação** – Manual da Tecnologia da Informação. Encontrado na Web (<http://www.infowester.com>)

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais** – Tecnologia da Informação e a Empresa do Século XXI. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 2000.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

JAMILG.L. **Repensando a TI na empresa moderna**. Rio de Janeiro: Axel Books, 2001.

MAGALHÃES, Antônio de Deus F., LUNKES, Irtes Cristina. **Sistemas Contábeis**. O Valor Informacional da Contabilidade nas Organizações. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, V. Rodriguez; FERRANTE, Agustin J. **Tecnologia de informação e mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

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

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de informação gerencial**. 3ª ed., São Paulo: Atlas, 1992.

\_\_\_\_\_. **Sistemas de informações gerenciais** – Estratégias Táticas Operacionais: 8ª ed., São Paulo: Atlas, 2002.

PADOVEZE, Clovis Luiz. **Sistemas de informações contábeis** – Fundamentos e Análise. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. **Contabilidade gerencial: Um Enfoque em Sistemas de Informação Contábil**: 3ª ed., São Paulo: Atlas, 2000.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVA, Almir Teles da.; ROSA, Paulo Moreira da. A Tecnologia da Informação no Ambiente Organizacional: **Revista Enfoque**. Vol 22, nº 02, Julho/Dezembro/2003. Maringá.2003.

STRASSBURG, U; **A Contabilidade frente aos avanços tecnológicos**; Cascavel : EDUNIOESTE, 2004.