



FATECE
FACULDADE DE TECNOLOGIA CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO

RENATO LUIS BERNARDINO
VITOR MISAEL DE VASCONCELLOS JORGE

A tecnologia da Informação como um benefício empresarial

PIRASSUNUNGA
2022

FATECE
FACULDADE DE TECNOLOGIA, CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO

RENATO LUIS BERNARDINO
VITOR MISAEL DE VASCONCELLOS JORGE

A tecnologia da Informação como um benefício empresarial

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado (a) à
Faculdade de Tecnologia
Ciências e Educação como
exigência parcial para
obtenção do título de
Bacharel em Administração

Orientador: Ricardo Dalanezi

PIRASSUNUNGA
2022

FACULDADE DE TECNOLOGIA, CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO**GRADUAÇÃO****GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO****A tecnologia da Informação como um benefício empresarial**

Renato Luís Bernardino
Vitor Misael de Vasconcelos Jorge
Ricardo Dalanezi (Orientador)

RESUMO

Toda organização necessita de uma equipe especializada em tecnologia da informação, pois sempre que houver algum problema na parte técnica, o TI entrará em ação e resolverá, não somente isso, mas há várias outras situações em que o TI pode ajudar a organização, ele tem um papel muito importante dentro da empresa. É impossível que um sistema possa funcionar perfeitamente sem que um profissional desta área esteja monitorando e colocando seu conhecimento em prática. O Setor de Tecnologia da Informação está à disposição de todos, a qualquer momento que ocasionar um problema, poderão resolver de uma forma rápida e segura, além disso esse setor realiza manutenções preventivas em todas as máquinas da organização e em todos os sistemas.

Algumas empresas podem optar por um sistema de intranet, nesse sistema pode-se estar desconectado dos demais computadores do mundo, mas trabalhando em uma rede local própria. No sistema de internet que é a rede de computadores do mundo inteiro e usado com mais frequência, caso venha a faltar a internet, estarão desconectados dos demais e não poderão concluir trabalhos e compartilhar arquivos, algo que não acontece em um sistema de

intranet. Em organizações muito grande, acaba se tornando mais difícil trabalhar sem o setor de TI, pois existe uma grande demanda, exigindo uma resposta rápida do time. Antigamente uma pessoa deslocava até a empresa para fazer a manutenção, isso levava muito tempo ocasionando em perda de produtividade e prejuízo. Além disso, em um primeiro olhar é fácil dizer que a TI é indispensável para um bom funcionamento e uma maximização dos lucros de uma organização, porém, na pratica, é extremamente difícil mostrar para a diretoria e para gestores das organizações, que a TI é um investimento e não um gasto, ficando mais difícil ainda conforme o porte da empresa diminui. Pensando nisso, iremos desenvolver e buscar dentro deste trabalho, desmistificar a TI e sobretudo, apontar o porquê a TI é indispensável e um investimento para o futuro, visando as novas leis de proteção de dados (LGPD) já em vigor e que, hoje em dia, se tornou praticamente impossível trabalhar sem computadores, independente do porte da organização.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, LGPD, Organização, custo e Internet

ABSTRACT

Every company needs a team specialized in information technology, because whenever there is a problem in the technical part, IT will take action and solve it, not only that, but there are several other situations in which IT can help the organization, it has a very important role within the company. It is impossible for a system to function perfectly without a professional in this area monitoring and putting his knowledge into practice. The Information Technology Sector is available to everyone, at any time that causes a problem, they can solve it quickly and safely, in addition, this sector performs preventive maintenance on all the organization's machines and on all systems.

Some companies may opt for an intranet system, in which you can be disconnected from other computers in the world, but working in your own local network. In the internet system, which is the world's most frequently used computer network, if the internet fails, they will be disconnected from others and will not be able to complete work and share files, something that does not happen in an intranet system. In very large organizations, it ends up becoming more difficult to work without the IT sector, as there is a great demand, requiring a quick response from the team. In the past, a person would travel to the company to do maintenance, this took a long time, causing loss of productivity and loss. In addition, at first glance, it is easy to say that IT is indispensable for the proper functioning and profit maximization of an organization, however, in practice, it is extremely difficult to show the board of directors and managers of organizations that IT is an investment and not an expense, becoming even more difficult as the size of the company decreases. With that in mind, we will develop and seek within this work, demystify IT and above all, point out why IT is indispensable and an investment for the future, aiming at the new data protection laws (LGPD) already in force and which, today in day, it has become practically impossible to work without computers, regardless of the size of the organization.

Keywords: Information Technology, LGPD, Company, Expense and Internet

1 - Introdução

A evolução tecnológica, pressionou as organizações com objetivo de investir em soluções de Tecnologia da Informação para seu crescimento, aprimoramento, aumento de produtividade e maximização de lucro. Através desse avanço tecnológico, foi criado um novo mercado, voltado para a solução destes problemas e para suprir as demandas da empresa. Existem basicamente três tipos de TI, o TI interno, que é um departamento dentro da organização e não terceirizado, o TI externo, que funciona como um staff da organização, e normalmente é terceirizado, e o TI conjunto, que seria a junção dos dois outros tipos, e que normalmente é utilizado em empresas de médio porte, que prospera ter futuramente seu TI interno, porém, ainda falta conhecimento suficiente para gerenciar uma equipe interna. Uma organização que possui um setor de TI ativo, consegue obter rápidas conclusões em seu dia a dia. Há muitos benefícios para uma empresa que possui o setor de TI, alguns deles são: uma maior rapidez em seus processos, tanto em processos internos e processos de pessoas, todos os colaboradores poderão trabalhar de forma rápida e inteligente, realizando assim, a satisfação de seu cliente, gerando pontos positivos para retorno deste cliente e prospecção de novos negócios e pessoas. Os colaboradores conseguirão aumentar sua produtividade com um sistema que funciona bem e sem interrupções, terão oportunidade de crescer profissionalmente e obter um lucro maior para a empresa. Este setor também impacta diretamente no planejamento estratégico da organização, está inserido nos objetivos que precisam ser atingidos e necessita que tudo esteja funcionando para alcançar esses objetivos.

"Receitas geradas ou custos evitados? Um segundo desafio na avaliação do retorno de investimentos em TI relaciona-se ao fato de que, na maioria das vezes, TI diminui custos, em vez de aumentar receitas, o que é chamado de 'custos evitados'. Se não houver uma clara percepção, por parte dos executivos, de que reduzir custos, em determinados momentos e situações, pode ser considerado estratégico para as empresas (Porter, 1980), esses profissionais terão dificuldade em entender o potencial advindo dos investimentos em TI." (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, pág 35, 2007).

Um dos grandes desafios de fazer parte de uma equipe de TI, seja ela de qualquer tipo, é mostrar para seus clientes, ou para os gerentes das organizações que o TI não é um gasto adicional e sem retorno, mas, sim um investimento e uma necessidade. Muito desta questão se dá ao fato de que na maioria dos casos, o superior imediato não fica sabendo dos problemas que

acontecem nas máquinas “computadores” de seus colaboradores. A prática mais usada pelas equipes de staff após serem acionadas, é a identificação e a conclusão dos problemas reportados pelos usuários, e após a conclusão normalmente, é passado apenas para o usuário de que o problema foi solucionado e que ele pode voltar a suas atividades normalmente. Outro caso comum de ocorrer, são os superiores pedirem para que esses problemas não cheguem até eles, por se tratar de casos que não são de seu interesse e tomariam um tempo desnecessário para o superior analisar, e de fato é, vale ressaltar que 80% dos casos de solicitação de suporte, são problemas classificados pelos analistas como simples, por exemplo, assinar um documento digitalmente, baixar algum programa, página bloqueada por antivírus, erro em certificado digital e muitos outros. Esses atendimentos são simples para os analistas, mas a grande parte do efetivo de colaboradores de uma organização são leigos no assunto de TI, e essas questões “simples” podem ser um empecilho para a conclusão de seus afazeres, sendo necessário acionar o staff.

“Para consolidar o papel estratégico da área de tecnologia da informação (TI) e sua efetiva contribuição nas organizações, é essencial incorporar diferenciais competitivos nos processos de negócios, em total sintonia com a visão e as diretrizes estratégicas corporativas. Nesse contexto, o modelo de governança de TI adotado deve estar estruturado tanto com foco na própria organização de TI como no relacionamento e na prestação de serviços aos usuários da área. As atividades que envolvem soluções suportadas por TI tornam-se cada vez mais imprescindíveis nos diversos segmentos de mercado, influenciando positivamente no sucesso e na rentabilidade dos negócios. De forma geral, as principais expectativas dos executivos de negócios em relação às iniciativas de TI são as seguintes:

- aumento da produtividade e da eficácia operacional;
- redução de riscos e de custos nas operações;
- qualificação, otimização e integração dos processos de negócio;
- garantia e disponibilização de informações consistentes, atualizadas e que permitam suportar as decisões”. (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, a busca de uma visão ampla e estruturada, pág 18, 2007).

2 - Desenvolvimento

Atualmente as empresas tem necessidade de utilizar softwares, computadores com internet para realizar uma otimização em suas operações de gestão e transformar suas negociações. A tecnologia impacta muito na gestão das empresas, isso é sentido em diversos setores, não importando o tamanho dessa organização. A tecnologia como a nuvem, democratizou o acesso a serviços de ponta, as pequenas e grandes empresas tiveram capacidade de otimizar seus processos de gestão interno, e o consumidor que ganha, sentindo uma experiência incrível.

2.1 Quais as vantagens da tecnologia na gestão das empresas?

Através dos avanços tecnológicos é permitido um trabalho mais eficiente para as empresas, de algumas maneiras diferentes. Os colaboradores podem trabalhar remotamente, utilizar softwares de videoconferência, realizar cálculos mais precisos sobre contratos e análises de risco, a tecnologia faz com que os objetivos sejam alcançados com mais eficácia.

"A excelência em governança de TI presume, portanto, um plano de trabalho estruturado, com etapas muito bem definidas, que organizem e priorizem as atividades de acordo com as demandas de negócios da companhia. Ao organizar os processos internos e definir um modelo de relacionamento com clientes, a área de TI estará cumprindo seu verdadeiro papel: o de viabilizar projetos e serviços que, de fato, agreguem valor ao negócio da empresa." (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, pág 24, 2007)

Segundo o site: decisaosistemas.com.br/tecnologia-na-gestao-das-empresas/, conferimos algumas principais vantagens da tecnologia para as empresas:

2.1.1 - Maior produtividade do funcionário

Os pacotes de software empresarial e os computadores, aumentaram significativamente a produtividade de todos os funcionários, há permissão para fornecer funções de entrada de dados ou revisar relatórios automatizados.

Houve uma automatização em vários processos de gestão tradicionais. Os colaboradores revisam e relatam os dados coletados eletronicamente para garantir que sejam precisos e oportunos, em vez de coletar informações manualmente. Mesmo que essas melhorias aumentem as despesas com

investimentos, através delas, o impacto de despesas de mão de obra diminui, e aumentam a eficiência das tarefas de gestão.

2.1.2 - Comunicação mais rápida e confiável

Há muitas ferramentas moveis no mercado, celulares e outros dispositivos permitem que colaboradores estejam conectados em diversos locais do mundo e trabalhem juntos para obter resultados.

2.1.3 - Contabilidade simplificada

A contabilidade está muito mais pratica de ser trabalhada, há muitas facilidades para o profissional desta área, pois com sistemas, é mais fácil procurar informações e ter menos trabalho tedioso. Ferramentas de processamento e programas de software, especializados reduzem a margem de erro da gestão da empresa.

2.1.4 - Aumento da eficiência

No empreendedorismo, gerenciar um negócio é difícil. São inúmeros tipos de transações e processos burocráticos para garantir que a empresa esteja em conformidade e que seus clientes estejam satisfeitos sempre. A tecnologia reduziu significativamente o trabalho e a burocratização para fazer a gerencia de uma organização.

2.1.5 - Armazenamento de dados confiável

O armazenamento de informações na nuvem, fornece facilidade no arquivo de dados e registros da organização, de forma fácil e confiável. Há proteção destes registros e assim, minimiza a necessidade da manutenção dos servidores.

2.1.6 - Redução dos custos

A redução de custos é o mais esperado, o maior impacto, acima de todos os benefícios, é a economia financeira que proporcionará a todas as empresas e corporações globais.

2.1.7 - Possibilidade de operação remota

Toda empresa agora, pode se beneficiar de oportunidades de operações remotas no mercado, é uma redução de custos, aumento de produtividade, o

colaborador podendo trabalhar em casa, é mais cômodo, logo ele desenvolverá um trabalho melhor e mais barato.

2.1.8 - Maior competitividade no mercado

A tecnologia sem dúvida, melhora o marketing da empresa, aumenta a produtividade e vendas, oferece um serviço diferenciado ao seu cliente, é possível obter vantagens sobre seus concorrentes, e receber um retorno positivo de seus clientes e financeiro.

2.1.9 - Integração de processos

Utilizando um software de gestão, é possível integrar os processos de negócio em um único lugar, melhorando o desempenho e autonomia.

2.1.10 - Decisões mais assertivas

Os colaboradores conseguem monitorar suas atividades, garantem melhor transparência utilizando soluções de software, que incluem ferramentas e sistemas para gerenciar seu fluxo de trabalho. É possível tomar decisões corretas através do sistema de indicadores implementado na organização.

Corroborando o material acima descrito, a autora Fatima Bayma nos revela que:

"Partindo desse pressuposto, as equipes de TI passam a demandar profissionais que possuam perfis e características específicas para atuar nesse novo cenário, e dos quais se requer algumas competências fundamentais como:

- Liderança: capacidade de inspirar, influenciar e entusiasmar pessoas;
- Empreendedorismo: iniciativa para inovar e implementar mudanças;
- Negociação: habilidade para levar as partes ao entendimento;
- Autodesenvolvimento: ações voltadas ao desenvolvimento pessoal e profissional;
- Capacidade de identificar e suprir demandas de TI: sensibilidade para visualizar, identificar e atender aos requerimentos das áreas clientes;
- Visão estratégica do negócio: capacidade de analisar contextos internos/externos e tendências, compatibilizando objetivos estratégicos com as necessidades de mercado;
- Visão sistêmica: visualizar e compreender a inter-relação entre as áreas e os processos, possibilitando sinergia de ações e potencialização de recursos;
- Gestão de projetos: foco e assertividade da concepção à efetiva implementação;
- Gestão de recursos humanos e financeiros: capacidade para gerenciar os recursos disponíveis em conformidade com as premissas e práticas estabelecidas." (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, a busca de uma visão ampla e estruturada, pág 19, 2007).

2.2 - A Chegada da Lei Geral de Proteção de Dados

Com a entrada da Lei Geral de Proteção de Dados, **Lei nº 13.709/2018**, promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo, conhecida por LGPD em vigor desde agosto de 2020, surgiu um interesse das organizações nas equipes de TI, tornando essa tarefa de se mostrar valioso e um investimento um pouco mais fácil, pois a LGPD é uma lei onde as empresas que não estão adequadas, podem sofrer sanções e multas em caso de vazamento de dados pessoais de Pessoas Físicas, o que gerou um grande medo nas organizações, visto que todas devem se adequar a essa nova lei, aumentando ainda mais a demanda para esse setor, e mudando um pouco a visão que as empresas tinham sobre o TI. É evidente que a LGPD é muito mais complexa do que foi apresentada aqui, e para explicar mais sobre ela, seria necessário entrar em termos mais técnicos e abordar também a área jurídica.

"Todas as empresas, para sobreviver em seu ambiente de negócio, criaram, de uma forma ou de outra, procedimentos que visam proteger suas informações — ativos hoje considerados por muitas delas mais importantes que seus próprios bens físicos. Como não há possibilidade de uma empresa estar cem por cento protegida, é necessário estabelecer um nível de risco que seja adequado aos requerimentos do negócio. Enquanto essa abordagem não é adotada, as ações direcionadas à segurança da informação ficam dispersas dentro da empresa e são tomadas com base nas percepções de cada um, reduzindo a eficácia do processo. Os profissionais da tecnologia da informação (TI), por estarem inseridos num contexto de constantes mudanças tecnológicas, acabam deixando de lado os requisitos do negócio e, com isso, concentram seus esforços de forma inadequada na tarefa de resguardar os ativos da informação." (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, a busca de uma visão ampla e estruturada, pág 173, 2007).

2.3 - Dos Custos e seus Benefícios

Podemos citar também a pandemia que começou no início de 2020. Ela causou um impacto na área de TI, entretanto, felizmente impactou de forma positiva, devido ao aumento de pedidos por “home office” para atender as medidas impostas pelas autoridades e para que as organizações não parassem de produzir; claro que com tudo isso que foi apresentado, ao longo desta pesquisa, pode surgir uma ideia de que seja fácil fazer tais implementações e

apresentar isso para os sócios e gerentes, entretanto é uma tarefa muito complicada que precisa de alguns caminhos e etapas a serem seguidas para que possa gerar os resultados esperados e com um baixo custo para as empresas, afim de sanar a demanda.

“A expectativa é de que ocorram os seguintes impactos positivos nas organizações:

- melhor uso das competências e práticas de TI
 - redução de custos, investimentos e riscos nas atividades de TI;
 - priorização e gerenciamento adequado das demandas das áreas de negócios;
 - rapidez e qualidade na replicação e no suporte de sistemas e tecnologias;
 - maior foco e priorização na melhoria de processos e informações;
 - melhor gerenciamento dos níveis de acordo de serviços;
 - maior capacitação das pessoas de TI em processos e negócios.”
- (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, a busca de uma visão ampla e estruturada, pág 23, 2007).

3 - Conclusão

Em decorrência dos fatos analisados e apresentados, sabemos agora que uma organização depende que seus sistemas funcionem adequadamente, e que para isso acontecer necessita de um departamento ou staff de Tecnologia da Informação (TI). Devido a mudanças geradas recentemente, tanto pela pandemia, quanto por questões legislativas podemos concluir que hoje é preciso abrir mão de certos recursos e implementar o TI dentro da empresa, pois gera mais rentabilidade e agilidade nos processos. Antes esse departamento era visto apenas como custo, agora é essencial, pois se a organização não tem esses profissionais, caso ocorra algum problema, com certeza terá maiores dificuldades e um custo maior para resolve-lo, além de parar os funcionários e em casos mais graves, um setor todo da empresa. O TI na organização cuida de tudo, dos softwares, dos hardwares e está pronto para entrar em ação em caso de problemas de sistemas ou das maquinas. A organização não pode parar, parado gera prejuízos, desistências e reclamações além de perda de receita.

Contudo, podemos citar ainda, a importância do profissional de TI além de ter o conhecimento técnico e competências aprofundadas da área, ser também um gestor de pessoas, e sobretudo dominar a comunicação empresarial, afim de tornar mais fácil a troca de experiências entre colaboradores

e gerência, visando a facilitação da geração de valores para o seu negócio, flexibilizando assim as formas de mostrar valor a empresa e justificar o investimento feito no time de tecnologia.

"A moderna gestão corporativa deve permitir, por meio dos aprimoramentos na área tecnológica, a realização de negócios em escala global de forma transparente e dinâmica, estabelecendo controles internos e de segurança lógica e física das informações, minimizando assim as possibilidades de fraudes, riscos e ameaças aos sistemas e bases de dados. Para tal, investimentos relacionados à infraestrutura de segurança e ao aumento dos controles internos podem e devem ser priorizados nas corporações." (Fundação Getúlio Vargas; OLIVEIRA, FÁTIMA BAYAMA, ed. Pearson, Tecnologia da Informação e da Comunicação, a busca de uma visão ampla e estruturada, pág 52, 2007).

Além disso, devemos abordar também, em como uma equipe transparente e que gera confiança para a organização pode facilitar a tomada de decisão da gerência em investimentos e redução de custos para a empresa. Erros ao longo de toda vida empresarial são comuns, e trazem aprendizados, porém, além disso, ser transparente quando um erro ocorre, assumindo as responsabilidades e tomando medidas para a solução e não recorrência dele, pode não parecer num primeiro momento, mas mostra para a diretoria uma equipe séria, transparente, de confiança e parceira, onde pode-se contar com ela até em momentos mais frágeis e de maior tensão, agregando ainda mais valor ao seu time.

Referencial teórico

1. Introdução
2. Desenvolvimento
3. Conclusão

Referências

OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007a
OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007b
OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007c
OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007d
OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007e

OLIVEIRA, F. B., Tecnologia da Informação e da Comunicação, edição 1º 2007f

<https://www.opservices.com.br/problemas-mais-comuns-na-gestao-de-ti/>;

<https://www.infowester.com/ti.php>;

<https://www.euax.com.br/2018/08/gestao-da-tecnologia-da-informacao/>;

<https://www.stoodi.com.br/blog/carreira/tecnologia-da-informacao-o-que-e/>

<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/13/epub/0?code=0KFPUwN74W7h>

[BSG7CrO/WV8mfIKbFuy5RhXHY5XAUJfQiMcGq70CBaPfK9qix75u9YG0OgZtumJX+](https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/13/epub/0?code=0KFPUwN74W7h)

[m0Dpv5qw](https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/13/epub/0?code=0KFPUwN74W7h)

<https://decisaosistemas.com.br/tecnologia-na-gestao-das-empresas/>