

UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Norival Carvalho Cunha¹

João da Silva Mafra²

Nathália Barcelos Cunha³

Thais Naiane Barcelos Cunha⁴

RESUMO:

Este artigo descreverá a Tecnologia da Informação para abordar resultados efetivos e satisfatórios, é importante que seja administrada de forma adequada, havendo a preocupação de relacionar o uso da TI com os objetivos da empresa. Uma das estratégias utilizadas pelas administrações das organizações para superar esses problemas tem sido o reposicionamento dinâmico das empresas no mercado em que atuam. A velocidade e eficiência nas tomadas de decisão e o posicionamento diante da concorrência constituem fatores de competitividade e novas oportunidades para concretizar negócios. O objetivo geral, analisar qual a relação que existe entre os benefícios de fazer uso da Tecnologia da Informação no desempenho organizacional. Os objetivos específicos são: examinar as possíveis Tecnologias da Informação utilizadas em uma organização; determinar os benefícios oferecidos pela utilização da TI; e analisar o nível de desempenho em uma empresa que utiliza a TI. Para a realização da pesquisa, foram coletadas informações em materiais bibliográficos disponibilizados em bibliotecas e publicações na web. Essas informações foram expostas com a finalidade de auxiliar no entendimento sobre o tema abordado. Dessa forma, foi possível obter uma visão mais clara sobre o tema. Considerando os resultados e a análise deste tema, observou-se que o sistema de informação manuseado por uma organização, dentre funções gerenciais e operacionais, consiste em proporcionar respostas para questões rotineiras e conduzir uma movimentação de operações na organização, oferecendo facilidade no acesso a informações claras e atualizadas.

PALAVRAS CHAVES: Tecnologia; Desempenho; Organização; Sistemas.

Article describes Information Technology alone is not enough to get the desired results by organizations. For effective and satisfactory results, it is important that it be administered properly,

¹ Prof. Mestre, Professor Substituto no IFTM – Instituto Federal Triângulo Mineiro – Campus Patrocínio. MBA – Desenvolvimento e Gestão de Pessoas, Graduado em Bacharelado em Administração. Email: professor_norival@yahoo.com.br

² Professor Universitário Fucamp. - Pós-graduado em Gestão Empresarial pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Graduação em Administração. Email: joaomafra3@gmail.com

³ Mestre em Engenharia Civil (UFU), Pós-graduada em Engenharia de Segurança do Trabalho (pitagóras), Graduada em Engenharia Elétrica (UFU), Graduada em Engenharia Civil (Unitri). Professora Universitária IMEPAC (Araguari) - Email: nathaliabcunha@gmail.com

⁴ Mestre em Psicologia (UFU), MBA em Gestão Organizacional e Desenvolvimento de Talentos Humanos (PUC), Pós-graduação em Neuropedagogia e Gestão das Dificuldades de Aprendizagem, Graduada em Psicologia (UFU) –Email: thais_naiane@yahoo.com.br

with the concern of relating the use of IT to the company's objectives. One of the strategies used by organizations' administrations to overcome these problems has been the dynamic repositioning of companies in the market in which they operate. Speed and efficiency in decision-making and positioning in the face of competition are factors of competitiveness and new opportunities for doing business. The general objective is to analyze the relationship between the benefits of using Information Technology in organizational performance. The specific objectives are: to examine the possible Information Technologies used in an organization; determine the benefits of using IT; and analyze the level of performance in a company that uses IT. For the accomplishment of the research, information was collected in bibliographical materials available in libraries and publications on the web. This information was presented with the purpose of helping to understand the topic. In this way, it was possible to obtain a clearer view on the subject. Considering the results and the analysis of this topic, it was observed that the information system handled by an organization, among managerial and operational functions, consists of providing answers to routine questions and conducting a movement of operations in the organization, providing easy access to information clear and up to date.

KEYWORDS: Technology; Performance; Organization; Systems.

INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação se tornou um importante componente dentro do cenário organizacional atual e vem modificando positivamente de forma significativa a conquista de metas e objetivos planejados pelas organizações.

De acordo com Albertin e Albertin (2012), essas mudanças apresentam grandes oportunidades para as empresas que têm sucesso no aproveitamento dos benefícios oferecidos pelo uso de TI. Porém, simultaneamente, ele também apresenta uma série de desafios para a administração de TI, da qual as empresas passam a ter grande dependência. Assim, um dos desafios críticos é identificar o nível de contribuição que esta tecnologia oferece aos resultados das empresas.

Diante as dificuldades enfrentadas pelos administradores atualmente, é de suma importância uma busca cada vez maior por um sistema de informação que possa auxiliar uma visão geral da empresa e de tudo que está sendo executado para facilitar o processo de tomadas de decisões. Quando se refere à ascensão da produtividade, redução de custos, aumento da lucratividade, entre outras, tais demandas se tornam cada vez mais necessárias frente ao mercado altamente competitivo.

Segundo Mendonça et al. (2013), a TI pode contribuir consideravelmente para que as organizações obtenham os objetivos almejados, porém para isso é necessário tornar a

administração de TI mais fácil e clara em sua implantação e utilização, especialmente para aspectos como equilíbrio dos riscos, controle dos custos, de pessoas, de contratos, fornecimento de serviços de terceiros, além de ficar claro como são tomadas as decisões e quem as toma.

Contudo, a Tecnologia da Informação por si só não é suficiente para obter os resultados desejados pelas organizações. Para resultados efetivos e satisfatórios, é importante que seja administrada de forma adequada, havendo a preocupação de relacionar o uso da TI com os objetivos da empresa. Conforme Oliveira et al. (2012), uma das estratégias utilizadas pelas administrações das organizações para superar esses problemas tem sido o reposicionamento dinâmico das empresas no mercado em que atuam. A velocidade e eficiência nas tomadas de decisão e o posicionamento diante da concorrência constituem fatores de competitividade e novas oportunidades para concretizar negócios.

Assim, para que as organizações alcancem os resultados desejados, Siqueira e Crispim (2014) afirmam que a administração das empresas enfrentará o desafio de compor um portfólio de projetos que estejam ajustados com o modelo de negócio adotado pela organização. Se o gestor da empresa obtiver o conhecimento a fundo de todos os setores, terá noção em qual setor investir em TI, e fazendo a junção da TI e a estratégia da empresa, a mesma estará no rumo certo para obter um excepcional desempenho organizacional, que é o desejo principal de qualquer organização.

Diante do exposto, o presente estudo levanta o seguinte problema de pesquisa: Qual a relação existente entre os benefícios da utilização de Tecnologia da Informação e o desempenho organizacional?

O presente artigo tem como objetivo principal, analisar qual a relação que existe entre os benefícios de fazer uso da Tecnologia da Informação no desempenho organizacional. Os objetivos específicos são (i) examinar as possíveis Tecnologias da Informação utilizadas em uma organização; (ii) determinar os benefícios oferecidos pela utilização da TI; e (iii) analisar o nível de desempenho em uma empresa que utiliza a TI.

Este artigo está dividido em quatro tópicos: o primeiro apresenta a introdução do tema abordado, objetivos e sua importância; o segundo apresenta o referencial teórico incluindo os principais conceitos utilizados nas análises bibliográficas, contendo os conceitos de Tecnologia da Informação, nível de desempenho das organizações que utilizam TI, os benefícios oferecidos por ela, bem como a revisão de trabalhos de outros

pesquisadores; no terceiro apresenta os aspectos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa; e o apresenta as considerações finais sobre o trabalho, incluindo sugestões e recomendações à organização e à academia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Reconhecido também por embasamento teórico, para confecção se faz necessário examinar as referências bibliográficas que são concordantes ao tema de análise ao estudado, em outras palavras, consultar as pesquisas anteriormente realizadas por alguns autores sobre o assunto optado para ser executado.

Em seguida fica-se exposta a fundamentação teórica desse artigo no qual serão retratados os assuntos referentes ao mesmo, subdividindo em tópicos com uma fragmentação coerente com intuito de responder a questão que move este projeto e atender aos objetivos apresentados.

2.1 As possíveis Tecnologias da Informação utilizadas em uma organização

A TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. De acordo com Laurindo et al. (2001), a TI como arma estratégica competitiva é uma visão discutida e enfatizada pelos gestores das organizações, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias empresariais.

Em um mercado competitivo o investimento em tecnologia na empresa se faz necessário para que possa ter seus processos bem estabelecidos. É mais importante investimento em tecnologia correta e adequada com as necessidades da empresa. Segundo essa perspectiva, a TI vem sendo utilizada em alta escala pelas organizações, e é uma das tecnologias mais inovadoras da atualidade (ALBERTIN e MOURA, 2004).

Segundo Furlan e Ivo (1992), a informação não está resumida no processo eletrônico que coexiste em computadores, devem ser analisados os meios que esta informação utiliza para circular, bem como outras variáveis como; armazenamento da informação que está ligada a papel, arquivos, sistemas magnéticos e ópticos de

armazenamento; a veiculação está ligada a jornais, fax, televisão; e as máquinas de fotocopiar são vistas como meio de reproduzir a comunicação de dados. Mas o desenvolvimento tecnológico, com o objetivo de fornecer informação para as tomadas de decisões aliado aos sistemas tecnológicos, vão bem além dos controles em livros de registros.

Para Cruz (2003), a TI é definida da seguinte forma:

Tecnologia de Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar e ou processar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer seja aplicada no produto, quer seja aplicada no processo (CRUZ, 2003, p. 26).

As transformações no contexto organizacional com a globalização são muito rápidas demandando que as empresas se conservem sempre atualizadas, e adequando para que prossigam em atividade nesse mercado competitivo. Como pilar dessas mudanças o acesso às informações se mostra de forma rápida e simples.

De acordo com Cruz (2003), se a tecnologia utilizada não for necessariamente adequada ou não estiver atualizada para o que for proposto em questão, irá prejudicar a relação entre o usuário e o sistema. Tornar-se ideal que haja treinamento para operar o sistema, profissionais preparados e qualificados, onde trabalharão de forma correta com a informação desde o primeiro momento. Várias empresas desconsideram a importância que há em treinamento dos funcionários, isso pode acarretar prejuízos à empresa, como, o funcionário não está apto a usar o sistema ocasionará desperdício de tempo e dinheiro, com isso, o mesmo se fará inútil à organização enquanto não estiver sendo manuseado por pessoas que saibam de fato a melhor forma de gerenciá-lo.

Grandes questionamentos feitos pelas organizações em questão do investimento em TI são, se a empresa vai melhorar seu desempenho, e sobre quais os benefícios que ele possa oferecer, tanto em nível estratégico, econômico.

Conforme Sacilotti (2011) o ato de investir em TI em dias atuais está aumentando de forma significativa, contudo não se sabe se apresenta relacionamento direto do aumento de eficiência ou se restringe à sua própria área. Deste modo é difícil dizer se o investimento realizado em TI está se aproveitando totalmente, para que se justifique sua implantação. Com isso, fica necessária realização de estudos para cálculos da mensuração desses investimentos, no intuito de avaliação dos possíveis impactos nas empresas.

2.2 Os benefícios oferecidos pela utilização da Tecnologia da Informação

Os investimentos em TI estimulam as organizações a analisar e rever práticas e processos de negócio, o que acaba ocasionando em mudanças organizacionais. Essas mudanças podem ser consideradas como benefícios de longo prazo dos investimentos e uso da TI (BELTRAME, 2008).

Os benefícios oferecidos devem se refletir no modo de diminuição de custos no meio interno e externo, ampliação da produtividade, aperfeiçoamento na qualidade oferecida aos consumidores dos produtos e serviços, maior agilidade e inovação. Levando em consideração que empregar em TI não é ofício simples, particularmente esses benefícios devem ser empregues no negócio e desfrutadas (ALBERTIN E ALBERTIN, 2008).

Na atualidade a sociedade é definida por um ritmo exposto de modificações. Diante disso, mudanças na tecnologia vêm trazendo grandes transformações nas organizações em um modo completo. Com a exigência de se ter informações ágeis e definidas, as empresas vêm se adaptando às necessidades do mercado, investindo em avanços tecnológicos, para ter um diferencial no mercado e agregar valor.

Segundo Mendonça et al. (2013), o aumento da importância da TI nas organizações, geram a necessidade da reflexão e uma atenção maior em questões ligadas ao crescimento dos investimentos, valor que a TI agrega às organizações e a seus produtos e serviços prestados.

Os benefícios do emprego de Tecnologia da Informação devem ser conectados com o exercício organizacional, onde a instalação da tecnologia se faz explicada. É relevante que tenha pontos que mensurem o gasto da aplicação com as vantagens, no entanto poderá ocorrer de alguns conceitos que podem danificar esses pontos, como as oscilações em mercados, tecnologias organizacionais recentes, e até mesmo ocorrer do próprio componente.

De acordo com Mañas (2005), dentro das organizações fica indispensável que os gestores possuam ao seu favor instrumentos que lhes possibilitem vantagem sobre o concorrente, já que no ambiente externo ocorrem mudanças em alta velocidade.

A TI vem sendo considerada um dos componentes mais importantes do meio empresarial e a sua aplicação adequada pode trazer resultados satisfatórios em termos de qualidade, flexibilidade e inovação (SANTOS, 2013).

Tecnologias inovadoras surgiram e as já existentes foram aperfeiçoadas para sanar as exigências e necessidades das organizações. Possuir uma TI apropriada auxilia as empresas a se adaptarem e se manterem no mercado competitivo, dado que nos últimos anos a TI apresentou alto crescimento ocasionando consigo significativa redução de custos.

Segundo Lunardi et al. (2012), a TI vem sendo aplicada no meio organizacional, desde uma simples automação até seu uso estratégico. Quanto maior o envolvimento entre a Tecnologia da Informação e os negócios da organização, mais expressivo será o impacto de uma decisão tomada em relação a um investimento realizado. É notório que a decisão por investir ou não em uma determinada tecnologia está longe de ser um processo bem-definido. Assim, é necessário discutir qual o papel que a TI deve exercer na organização, identificando, para tanto, justificativas plausíveis para se investir em projetos tecnológicos e possíveis benefícios oferecidos por esses investimentos.

2.3 Análise do nível de desempenho em uma empresa que faz uso da Tecnologia da Informação

A Tecnologia da Informação passou a ser um fator imprescindível na gestão empresarial. De acordo com Costa e Rosini (2015), ao proporcionar a rápida identificação de oportunidades de otimização no desempenho da organização e a consequente realização de ajustes para que os objetivos estratégicos sejam atingidos, os recursos de TI passam a atuar como incentivos nos processos de tomadas de decisão.

Segundo Vidal (1989), ao permitir uma visão dentro do plano estratégico adequado, a informação deve estar sempre disponível a quem a solicitou de uma forma facilmente utilizável e compreensível, a tempo de auxiliar nas tomadas de decisões e a custo favorável; caso contrário, as pessoas não poderão utilizá-la. Manter a informação prontamente acessível para o uso futuro é, portanto, um dos principais e mais comuns objetivos de um Sistema de Informação.

De necessidades à realidade da empresa, a TI possibilita diversas oportunidades. Desse modo para que a possa ser totalmente aproveitada pela empresa se faz necessário que seja instalada, executada e gerenciada corretamente, proporcionando assim para a empresa maior vantagem na competitividade (SACILOTTI, 2011).

As informações juntamente a um sistema para os gestores se tornam grandes aliadas na atualidade, no entanto é necessário que tenha um bom gerenciamento dessa aliança, pois como a falta de dados caminha ao desconhecimento, o exagero da mesma sem controle leva a desorganização.

Segundo Jaeger Neto et al. (2009), os gestores da organização, como responsáveis pela administração, definem estratégias com ações que buscam gerar um comportamento desejável para que as diretrizes da empresa sejam concretizadas. Para implementar a estratégia da organização, é necessária a administração adequada de todos os ativos da empresa.

Conforme Albertin e Albertin (2005), o uso de TI tem afetado bastante o desenvolvimento organizacional, porém para estabelecer o modo com que isso ocorre é necessário determinar a relação entre os objetivos pretendidos da organização e a TI, uma vez que a mesma pode ser mencionada como matriz dos preceitos da organização até a distribuidora de informações que facilita a movimentação do negócio, partindo disso se pode determinar o apressado que é entregue ao uso de TI dentro de uma empresa.

As fases de orientação, estruturação, planejamento e controladoria são os princípios alvos da administração de TI, no intuito da realização plena da utilização de TI, do seu estabelecimento até o ponto de medida de seus impactos no desenvolvimento organizacional. Os diretores das empresas não devem possuir total responsabilidade pela gestão de TI, no entanto seu envolvimento nas atividades é indispensável para o sucesso da organização.

Para Sacilotti (2011, p.50), as estratégias relacionadas com a TI são demonstradas:

As estratégias internas e externas servem como referência para as empresas desenvolverem e utilizarem recursos-chave, cujo objetivo é a sobrevivência em um ambiente dinâmico e competitivo. No entanto, a sistemática de avaliação norteia as estratégias que impactam nas operações das empresas, desenvolvendo um comportamento operacional compatível com a estratégia definida, sendo fortemente influenciado pelo acompanhamento desses indicadores, que monitoram as atividades que agregam valor ao negócio. Portanto, o planejamento estratégico que traça os objetivos a serem cumpridos é analisado pelos indicadores de desempenho (SACILOTTI, 2011, p.50).

De acordo com Beal (2002), as etapas nas organizações mostram os procedimentos envolvidos, como os recursos são utilizados na criação de produtos e serviços e, os itens

informação e tecnologia necessária que são de suma importância. À proporção que sucedem modificações ou a elaboração de um método, dados atuais são exigidos e, por conseguinte, a necessidade de aplicação de novas tecnologias. As organizações bem sucedidas persistem que a reengenharia do sistema coordene a obtenção de TI, e não o contrário.

O setor de TI apresenta enorme peso em todas as divisões e graus da organização, retratando autonomia em seu nível organizacional ou segmento de operação em que se faz presente (MORAES, 2007).

A TI nas empresas é utilizada de diversos modos, e com isso conduz a várias maneiras de levar e encontrar aspectos inovadores que oriente a medição dos efeitos da TI e os benefícios para competitividade.

No que se debate nas alterações do comércio atual, a TI teve uma participação considerada, e tem se garantido um forte instrumento quanto para a organização tanto para seus consumidores. Com a TI, é possível que tenha uma ligação ao mesmo tempo com os consumidores, provedores e, além disso, existe a oportunidade da organização ter maior número de informações referente esses contatos que possibilitam possibilidades novas, auxiliando para criação de produtos e serviços atuais.

De acordo com um grande número de empresas a maior vantagem da TI é a produtividade crescente. Mas existe o intervalo em que somente o investimento em TI não apresentava retornos para as organizações. Não se pode concluir que a utilização de TI potencie a competitividade das organizações dentre todas as suas áreas, portanto não é equivalente ao grau de investimento realizado (RAMOS e FERREIRA, 2005).

Segundo Lunardi et al. (2012), não é suficiente apenas investir em TI para garantir benefícios para a empresa. Além disso, é necessário o comprometimento dos gestores e usuários, a avaliação constante dos projetos e a verificação da aceitação e a utilização da TI implantada por seus usuários.

Os parâmetros de atividade estão interligados com as receitas contábeis da empresa. Contudo, ocorre de alguns desses fins não estar em concordância real e atual em comparação ao rendimento da TI, para que tenha isso, as etapas funcionais, de fabricação, de administração devem se encontrar em harmonia, resumindo, se organizadas e orientadas com todos os setores da organização, possa assim ter acesso às vantagens disponibilizadas através da utilização de uma tecnologia de informação para uma organização.

3 METODOLÓGIA

O método em uso nesta pesquisa é de caráter bibliográfico, a partir de publicação em livros, artigos, periódicos, entre outros. No intuito de se chegar aos objetivos anteriormente citados.

A pesquisa bibliográfica fundamenta-se na coleta de dados de vários autores sobre um tema predefinido. E um de seus aspectos principais é proporcionar ao investigador um extenso trabalho teórico, auxiliando para alavancar o conhecimento, e com a pesquisa, elaborar um projeto farto sobre o tema, sustentando subjetivamente o material a ser explorado.

De acordo com Alyrio (2009):

A pesquisa bibliográfica é o fundamento que ampara todo o plano de investigação, pois é através desse referencial teórico que o investigador se atualiza sobre o assunto indicado e aumenta seus conhecimentos teórico e intelectual. É importante observar que a pesquisa deve induzir a uma abordagem reflexiva e crítica sobre o assunto. Uma investigação não deve ser mera reunião do que já foi escrito sobre certo tema, mas sim proporcionar a avaliação do assunto sob um enfoque novo ou com uma abordagem diferenciada, levando a novas conclusões (p. 81).

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.44) a pesquisa bibliográfica se compreende em oito etapas:

- a) Escolha do Tema: determinar o assunto que se deseja provar ou desenvolver;
- b) Elaboração do plano de trabalho: deve-se observar a estrutura de todo trabalho científico. Coletar o material bibliográfico e planejar a introdução, desenvolvimento e conclusão;
- c) Identificação: é fase de reconhecimento do assunto pertinente ao tema de estudo para realizar a análise do material bibliográfico;
- d) Localização: localizar as fichas bibliográficas nos arquivos das bibliotecas públicas, nas de faculdades oficiais ou particulares e outras instituições;
- e) Compilação: é a reunião sistemática de todo material contido em livros, revistas, publicações avulsas ou trabalhos mimeografados;
- f) Fichamento: transcrever os dados coletados, as fontes de referência em fichas;

- g) Análise e interpretação: é a crítica do material bibliográfico e comprovação ou refutação das hipóteses, com base nos dados coletados expondo a sua compreensão.
- h) Redação: varia de acordo com o tipo de trabalho científico que se deseja apresentar, podendo ser uma monografia, uma dissertação ou uma tese.

Para a realização da pesquisa, foram coletadas informações em materiais bibliográficos disponibilizados em bibliotecas e publicações na web. Essas informações foram expostas com a finalidade de auxiliar no entendimento sobre o tema abordado. Dessa forma, foi possível obter uma visão mais clara sobre o tema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso de um sistema de Tecnologia da Informação pela organização se faz de grande importância para o estudo e identificação das metas definidas na pesquisa tais como: examinar e determinar quais as possíveis Tecnologias da Informação utilizadas em uma empresa; os benefícios oferecidos pelo manuseio da TI; e a relação existente entre o uso de Tecnologia de Informação e o desempenho organizacional.

Os objetivos foram alcançados por meio de informações obtidas através de levantamento de dados sobre as tecnologias existentes e os benefícios oferecidos por esses sistemas. Com essas informações foi possível identificar a importância dos investimentos em TI para o desempenho organizacional da empresa, porém somente investir em TI não é o suficiente para garantir resultados e benefícios esperados.

Considerando os resultados e a análise deste tema, observou-se que o sistema de informação manuseado por uma organização, dentre funções gerenciais e operacionais, consiste em proporcionar respostas para questões rotineiras e conduzir uma movimentação de operações na organização, oferecendo facilidade no acesso a informações claras e atualizadas.

Nota-se que a Tecnologia da Informação se tornou um dos grandes mecanismos de gestão e que auxilia na obtenção de um melhor desempenho organizacional, na integração dos setores, apresentando uma grande importância e peso na realização de funções. A TI
GETEC, v.9, n.23, p.44-57/2020

passou a ser um fator imprescindível na gestão empresarial por permitir que as organizações renovem seus negócios de uma forma cada vez mais atualizada, melhorando assim o desempenho da empresa.

Para a empresa obter um melhor desempenho e se destacar competitivamente, é necessário que ela inove e atualize o sistema implantado, buscando novas ferramentas para a elaboração dos processos, como: banco de dados com maneiras simplificadas e ágeis por fluxo de informações; eficiência e eficácia nos processos de tomadas de decisão; alinhamento organizacional. Com isso, será possível oferecer um atendimento satisfatório ao cliente, fidelizando, além de propiciar à redução de custos, economia de tempo, melhor aproveitamento por parte operacional dos colaboradores, viabilizando a solidez da imagem da organização.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. de M. Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial. **Rev. Adm. Pública**, vol.42, nº2, Rio de Janeiro, Mar./Abr. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n2/04.pdf>>. Acesso em: 10 de out. 2017.

_____. **Tecnologia da Informação**. Desafios da Tecnologia da Informação Aplicada aos Negócios. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

_____. **Tecnologia da Informação**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

_____. Dimensões do uso de tecnologia da informação: um instrumento de diagnóstico e análise. **Revista de Administração Pública - RAP**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 1, p. 125-151, jan./fev., 2012.

ALYRIO, R. D.; **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Administração**. Volume único. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009. 281 p.

BEAL, A. **Introdução à Gestão de TI**. Publicações Vydia Tecnologia, 2002. Disponível em: <<http://www.atarp.com.br/novo/tiplanning/ti.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2017.

BELTRAME, M. M. Valor da TI para as organizações: Uma abordagem baseada em benefícios estratégicos, informacionais, transacionais, transformacionais e de infraestrutura. 2008. 134 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

COSTA, R. F. da.; ROSINI, A. M. Estudo do impacto da governança de Tecnologia da Informação no desempenho das empresas brasileiras: uma análise a partir da perspectiva dos executivos, usuários e membros de equipes de TI. **Future Studies Research Journal**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 135-176, jul./dez., 2015.

CRUZ, T. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI**. 3 ed. São Paulo. Atlas, 2003.

FURLAN, J. D.; IVO, I. da M. **Megatendências da tecnologia da informação**. São Paulo: Makron Books, 1992.

JAEGER-NETO, J. I.; LUCIANO, E. M.; BECKER, C. A.; TESTA, M. G. A percepção dos gestores de TI em relação às práticas de governança de TI adotadas em empresas do Rio Grande do Sul. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 8, n. 1, artigo 5, 2009.

LAURINDO, F. J. B.; SHIMIZU, T.; CARVALHO, M. M. de.; RABECHINI JR., R. O papel da Tecnologia da Informação (TI) na estratégia das organizações. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 8, n. 2, p. 160-179, ago., 2001.

LUNARDI, G. L.; MAÇADA, A. C. G.; BECKER, J. L. Gerenciamento dos investimentos em Tecnologia da Informação (TI): um estudo baseado em minicasos. **Sinergia**, Rio Grande, v. 16, n. 2, p. 21-28, 2012.

MAÑAS, A. V. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Érica, 6ª Ed., 2005.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003. 312 p.

MENDONÇA, C. M. C. de.; GUERRA, L. C. B.; SOUZA NETO, M. C. de.; ARAÚJO, A. G. de. Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. **Revista de Administração Pública - RAP**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 2, p. 443-468, mar./abr., 2013.

MORAES, G. M. **Análise da eficiência dos investimentos em Tecnologia da Informação em lojas de supermercados de cooperativas do Rio Grande do Sul**. Dissertação de Mestrado. UFSM/ RS, 2007.

OLIVEIRA, S. B. de.; MOTTA, R. A. S. M. da.; OLIVEIRA, A. S. de. Gestão de processos e Tecnologia da Informação: Em busca da agilidade em serviço. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 10, n. 1, p. 172-194, jan./abr., 2012.

RAMOS, A. S. M; FERREIRA, L. B. Tecnologia da informação: Commodity ou Ferramenta Estratégica? **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, USP, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 69-79, 2005. Disponível em: <<http://repositorio.ufrn.br:8080/jspui/handle/1/6163>>. Acesso em 13 de out. 2017.

SACILOTTI, A. C. **A importância da Tecnologia da Informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiaí.** Dissertação de Mestrado.

FACCAMP – SP, 2011. Disponível em:

<http://www.faccamp.br/madm/Documentos/producao_discente/2011/04abril/AdaniCusinSacilotti/dissertaCAo.pdf>. Acesso em: 13 out. de 2017.

SANTOS, M. F. dos. A influência da Tecnologia da Informação na gestão da cadeia de suprimentos: Um estudo de caso em uma empresa industrial paraibana. 2013. 89 f. Monografia (Bacharelado) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, Patos, 2013.

SIQUEIRA, L. D.; CRISPIM, S. F.. Alinhamento dos projetos de TI aos modelos de negócio das organizações. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 21, n. 3, p. 621-634, 2014.

VIDAL, A. G. da R. **Clipper Versão Summer 87.** Rio de Janeiro: ED., 1989.