

FACULDADE TRIÂNGULO MINEIRO

MIRIELLE HENRIQUE DA COSTA

**AS INFLUÊNCIAS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SOBRE O AMBIENTE ORGANIZACIONAL; CASO DE UMA
EMPRESA IMOBILIÁRIA**

Ituiutaba
2011

MIRIELLE HENRIQUE DA COSTA

**AS INFLUÊNCIAS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SOBRE O AMBIENTE ORGANIZACIONAL; CASO DE UMA
EMPRESA IMOBILIÁRIA**

Monografia apresentada à Faculdade Triângulo Mineiro - FTM - como exigência para a conclusão do curso de Administração, orientada pela professora Kamelly do Amaral Silva.

Ituiutaba
2011

MIRIELLE HENRIQUE DA COSTA

**AS INFLUÊNCIAS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
SOBRE O AMBIENTE ORGANIZACIONAL; CASO DE UMA
EMPRESA IMOBILIÁRIA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
FTM – Faculdade Triângulo Mineiro como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Banca Examinadora

Kamelly do Amaral Silva

Prof^a.

Ivete da Costa Barbosa

Prof^a.

Iraí Mendes de Souza filho

Prof^o.

Ituiutaba
2011

AGRADECIMENTOS

“Agradeço a Deus por mais uma vitória em minha vida, aos meus pais **Djalma Henrique da Costa e Joana D’arc da Costa Silva** e meus irmãos **Miguel Henrique da Costa e Michelle Henrique da Costa** pelo amor, paciência, e carinho, que nos momentos de luta, cansaço, fraqueza e desânimo, me acompanharam neste momento tão belo”.

Agradeço também **ao meu namorado Luiz Fernando Menezes**, que entendeu minhas ausências, aceitou minhas omissões, compartilhou minhas lágrimas e sorrisos, dividimos agora, o mérito desta conquista. “As alegrias de hoje também são suas, pois seu amor, estímulo e carinho foram as armas desta vitória”.

Gostaria de agradecer uma pessoa muito especial **a minha avó de coração Jesuína Queiroz Rezende** que me apoiou e acreditou nessa grande conquista nos momentos mais difíceis.

Hoje não somos os mesmos de 4 anos atrás, estamos mais maduros, e isso nos faz enxergar o verdadeiro significado da amizade. Agora que a melhor parte acabou, sentiremos saudades uns dos outros, e quando a saudade bater, teremos viva na lembrança essa jornada, pois somos todos protagonistas desta história que cada um de nós escreveu com um pedaço de sua vida.

“Agradeço-te meu senhor por tudo.”

Dedico à minha família, ao meu namorado e aos amigos que me apoiaram na realização deste trabalho. A todos os professores que me ensinaram a ciência da administração. A todos, muito obrigado!

***“Agora, pois, permanecem a fé, a
esperança e o amor, estes três, mas o
maior destes, é o amor”!***

(1-Coríntios 13, Versículo 13).

RESUMO

Esta monografia consiste em um estudo de caso cujo tema abordado se constitui em Tecnologia da Informação (TI) e buscou-se respostas para a seguinte problemática: Quais são as influências da TI sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária situada na cidade de Ituiutaba-MG? O objetivo geral deste estudo foi identificar e levantar as influências da TI sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária. Os objetivos específicos delimitaram-se em fazer pesquisas bibliográficas sobre o tema; observar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional e realizar uma entrevista, por meio de questionário, com todos os colaboradores da empresa, inclusive o gerente, totalizando assim, uma amostra de seis pessoas, a fim de detectar quais são as principais mudanças no clima organizacional advindas com a implantação da TI e verificar o comportamento dos colaboradores diante de tal implantação. Este estudo justificou-se, uma vez que, a preocupação maior do empresário, está voltada para a implementação da TI e sua influência no ambiente organizacional. Possibilitou à empresa, foco deste estudo, conhecer as influências da TI sobre o ambiente organizacional, e assim apresentar um caminho para se determinar medidas que vão ao encontro de melhorias no ambiente organizacional, podendo constituir-se em um diferencial competitivo. Concluiu-se, portanto, que são inúmeras as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional, uma vez que estes atingem a empresa de maneira geral, desde os funcionários até sua estrutura, forçando a empresa mudar suas atitudes e crenças, principalmente com relação aos funcionários.

Palavras-Chave: Ambiente Organizacional. Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

This monograph consists of a case study that addressed the theme is in Information Technology (IT) and were sought answers to the following issues: What are the influences of IT on the organizational environment of a small estate in the city of Ituiutaba- MG? The objective of this study was to identify and raise the influence of IT on organizational environment of a small estate. The specific objectives delimited on doing library research on the topic, observe the influences of information technology on organizational environment and conduct an interview through a questionnaire, all employees of the company, including the manager, totaling a sample of six people in order to detect which are the main changes in the organizational environment stemming from the implementation of IT and check the behavior of employees at such a deployment. This study was justified, given that the major concern of the entrepreneur, is focused on implementation of IT and its influence in the organizational environment. Enabled the company to focus of this study to evaluate the influence of IT on the organizational environment, and thus provide a way to determine measures to meet organizational improvements in the environment may constitute itself into a competitive advantage. It was concluded therefore that there are many influences of information technology on the organizational environment, once they reach the company in general, from employees to their structure, forcing the company to change their attitudes and beliefs, particularly with respect to employees.

Keywords: Organizational Environment. Information Technology.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
2 ENTIDADE ENVOLVIDA.....	13
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
3.1 Sistemas de Informação.....	14
3.2 Tecnologia da Informação.....	15
3.3 A Influência da Tecnologia da Informação sobre o Ambiente Organizacional.....	17
3.4 Comportamento dos Colaboradores, Cultura Organizacional e Qualificação de Funcionários.....	20
4 METODOLOGIA.....	23
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	25
5.1 Relatório de Observação.....	25
5.2 Relatório da Entrevista.....	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS.....	31
APÊNDICE.....	33
QUESTIONÁRIO.....	34

INTRODUÇÃO

O ambiente organizacional é constantemente influenciado pelas alterações internas e externas, quais sejam turbulências do mercado, globalização, mudanças de comportamento dos consumidores, entre outras. Tais alterações provocam nas empresas uma busca incessante de meios que possam garantir sua sobrevivência. A fim de se manterem vivas no mercado as empresas adotam várias estratégias que implicam na utilização de inúmeras ferramentas, tais como a tecnologia da informação.

Uma vez implantada de forma correta, a tecnologia da informação traz inúmeros benefícios para toda e qualquer empresa, e são essenciais para que estas obtenham os níveis de competitividade exigidos pelo mercado. É neste cenário de grandes mudanças e avanços tecnológicos, que a empresa do ramo imobiliário está inserida, assim sendo, esta monografia consiste em um estudo de caso cujo tema abordado é a Tecnologia da Informação. E frente às dificuldades, buscam-se respostas para a seguinte problemática: Quais são as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária situada na cidade de Ituiutaba-MG?

O objetivo geral deste estudo é identificar e levantar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária, situada na cidade de Ituiutaba-MG. O alcance do objetivo geral depende dos objetivos específicos, portanto, os objetivos específicos são:

- Fazer pesquisas bibliográficas sobre o tema;
- Observar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional.
- Realizar uma entrevista, por meio de questionário, com seis colaboradores da empresa e o gerente, a fim de detectar quais são as principais mudanças no clima organizacional advindas com a implantação da Tecnologia da Informação e verificar o comportamento dos colaboradores diante de tal implantação.

Este estudo justifica-se, uma vez que, após a conscientização da necessidade de implantar a tecnologia da informação, a preocupação maior do empresário, está voltada para a implementação e sua influência no ambiente organizacional. As mudanças pessoais e organizacionais resultantes da implantação da tecnologia da informação têm sido bastante estudadas e dentro deste contexto, observa-se a repercussão da implantação da tecnologia da informação em uma pequena imobiliária.

Esta pesquisa contribui com a empresa, foco deste estudo, uma vez que torna possível o conhecimento das influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional, podendo tal fato constituir-se em um diferencial competitivo. No plano acadêmico, a contribuição deste estudo agrega conhecimento de um caso específico sobre as teorias e discussões existentes sobre o tema.

Esta monografia foi dividida em capítulos e para melhor compreensão, cada capítulo descreve uma parte do trabalho, sendo que:

Primeiramente apresenta-se a Introdução, onde são descritos o tema, o problema, o objetivo geral e a justificativa do estudo.

O Capítulo 2 é nomeado por Entidade Envolvida, onde se faz uma caracterização da empresa envolvida na pesquisa, conta-se sua história, sua atuação no mercado e o problema enfrentado.

O Capítulo 3 é o Referencial Teórico, onde se apresentam as fundamentações que embasaram as discussões que aparecerão no decorrer do estudo, resumindo toda a pesquisa bibliográfica dos conceitos e tema envolvido. Inicia-se abordando sobre Sistemas de Informação, em seguida sobre Tecnologia da Informação e Impactos da Tecnologia da Informação sobre o Ambiente Organizacional.

O Capítulo 4 é a Metodologia, onde são apresentados todos os procedimentos metodológicos que foram utilizados.

O Capítulo 5 revela os Resultados e Discussão da observação realizada na empresa.

Em seguida revelam-se as considerações finais e as recomendações sugeridas a partir da análise de toda a pesquisa frente aos objetivos propostos.

Ao final do trabalho apresentam-se as Referências Bibliográficas, onde foram pesquisadas todas as teorias para a realização desta monografia.

2 ENTIDADE ENVOLVIDA

A imobiliária, empresa na qual foi desenvolvido os estudos e realizadas as pesquisas, localiza-se no centro da cidade de Ituiutaba e foi fundada no ano de 1980 por dois sócios, e contava com a colaboração de três funcionários. Em 1990 a sociedade foi desfeita e um deles comprou a parte do outro. A imobiliária se expandiu no mercado e a demanda era cada vez maior, então o proprietário decidiu contratar mais 15 funcionários, sendo três corretores e doze para trabalhar no setor de locação e uma média de 600 locadores, e todos com os aluguéis bancados.

Em 2000, um dos sócios comprou a parte do outro, mantendo-se até a presente data. Atualmente a empresa não banca mais o aluguel, perdendo com isso metade de seus locadores, e seu quadro de funcionários é composto por duas funcionárias no setor de locação, uma vistoriadora, um caixa e a esposa do dono que é a diretora, e tem em média 200 locatários.

Quando a imobiliária foi inaugurada não era informatizada, e hoje diante das exigências do mercado houve a necessidade de novos investimentos. Assim sendo, a empresa implantou a tecnologia da informação, a fim de adquirir eficiência e eficácia nas tarefas que realiza.

Todavia, a referida imobiliária está enfrentando algumas dificuldades com a implantação da TI, pois é uma etapa muito complexa, ou seja, um processo de transformação, em que o comportamento, as atitudes e a visão dos colaboradores têm grande peso, e determina o sucesso ou o fracasso do software implantado.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é extremamente importante na realização de um trabalho, é construído a partir das pesquisas bibliográficas já realizadas, nele se fundamenta a reflexão e a argumentação contida no trabalho. Este capítulo deve conter o enfoque teórico que norteará toda a discussão do objeto da pesquisa.

“O referencial teórico consiste na utilização de teorias científicas reconhecidas no campo de conhecimento em que se insere o trabalho proposto, a fim de sustentar os argumentos [...]” (BARROS; JUNQUEIRA, 2005, p. 45 apud, DUARTE; BARROS, 2005).

3.1 Sistemas de Informação

A informação precisa é a base para a correta tomada de decisões, cabendo à empresa criar Sistemas de Informação adequados, eficientes e confiáveis.

Segundo Batista (2004, p. 19): “O Sistema de Informação, sendo um subsistema da empresa, pode ser definido como todo e qualquer sistema que possui dados ou informações de entrada que tenham por fim gerar informações de saída para suprir determinadas necessidades”.

De acordo com O'Brien (2004, p. 06): “Sistema de informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização”.

Ainda de acordo com O'Brien (2004, p. 09):

Um sistema de informação depende de recursos humanos (os usuários finais e os especialistas em SI), de hardware (máquinas e mídia), software (programas e procedimentos), dados (banco de dados e bases de conhecimento) e redes (mídia de comunicação e apoio de rede) para executar atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle que convertem recursos de dados em produtos de informação.

O autor Bio (1985, p. 48) diz que: “Ao se projetar um sistema de informação que apoie o planejamento e o controle, é necessário compreender as necessidades de informação, que por sua vez exigem a compreensão dos processos decisórios praticados pela empresa”.

Rezende (2003, p. 64) cita que: “A informação e o conhecimento serão os diferenciais das empresas e dos profissionais que pretendem destacar-se no mercado, efetivar a perenidade, a sobrevivência, competitividade e a inteligência”.

Laudon e Laudon (2007, p. 09) citam que:

Um Sistema de Informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

Uma das principais funções de um sistema de informação é a transformação dos dados em informações, e os dados se transformam em informações quando é a base sobre a qual possam ser tomadas decisões eficientes e eficazes, contribuindo com todo processo da empresa.

Torna-se pertinente para este estudo uma abordagem sobre a Tecnologia da Informação, assim sendo, este é o próximo assunto a ser discutido.

3.2 Tecnologia da Informação (TI)

Sabe-se que atualmente a Tecnologia da Informação (TI) não é o futuro e sim o presente e com um leque de oportunidades para todas as empresas, inclusive as pequenas, que implantam e utilizam suas vantagens.

Segundo Rezende (2003, p. 77):

As palavras Tecnologia da Informação podem eventualmente assustar as pessoas que não estão familiarizadas com estes termos ou que ainda não estão utilizando os recursos de informática disponíveis. Todavia, para entender e participar de projetos que

envolvam aplicações de Tecnologia da Informação aos negócios, não implica necessariamente conhecimento profundo de processamento eletrônico de dados por parte dos usuários ou analistas do negócio.

Ainda Rezende diz que o desconhecimento básico da Tecnologia da Informação e de seus recursos têm causado muitos problemas nas empresas, principalmente para as atividades ligadas a Planejamento Estratégico, Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia da Informação. Diz também que a Tecnologia da informação não deve ser trabalhada e estudada de forma isolada, sendo, portanto, necessário envolver e discutir as questões conceituais dos negócios e das atividades empresariais, que não podem ser organizadas e resolvidas simplesmente com os computadores e seus recursos de software, por mais tecnologia que detenham.

Em consequência das questões dos negócios empresariais, aparecem as questões comportamentais, que são fundamentais para uma utilização efetiva dessas tecnologias.

Os motivadores mais relevantes para a implantação e uso bem sucedido da tecnologia da informação no ambiente de trabalho, com certeza, são as pessoas, que refletem o sucesso ou o fracasso do seu resultado em uma empresa.

Somando com esses conceitos, Rezende (2003, p. 78), cita que: “A Tecnologia da Informação está fundamentada nos seguintes componentes: - hardware e seus dispositivos e periféricos; - software e seus recursos; - sistemas de telecomunicações e - gestão de dados e informações”.

Ainda de acordo com o autor Rezende, para a efetiva gestão da Tecnologia da Informação é essencial que faça uma análise de viabilidade, levando em consideração as ópticas da realidade econômica, financeira e político-social da empresa com o estado da arte e o sucateamento das tecnologias disponíveis no mercado, e ainda as questões sociopolíticas do ambiente organizacional que podem aparecer como consequência do impacto da Tecnologia da Informação implantada. A base dessa análise está na adequação à necessidade da empresa.

Rezende (2003, p. 79) cita que:

Além da análise de custos, benefícios, riscos e viabilidade, ainda serão necessários dar atenção para mais estes itens: - respeitar a legislação vigente, evitando a pirataria; - estabelecer um plano de necessidades e de contingência para atender a eventuais deficiências de funcionamento; - focar a inteligência empresarial e não a tecnologia propriamente dita; - elaborar um plano de gestão da mudança decorrente da introdução da tecnologia no contexto organizacional.

A tecnologia da informação é um termo amplo que, além dos conceitos de sistemas de informação, engenharia de software, hardware ou informática, envolve também os aspectos humanos, gerenciais e organizacionais (LAURINDO 2001).

3.3 A Influência da Tecnologia da Informação sobre o Ambiente Organizacional

A implantação da Tecnologia da Informação na empresa modifica completamente o ambiente organizacional, principalmente no que tange à estrutura e à ação dos colaboradores.

Um sistema de informação estratégico tem como característica principal a capacidade de modificar significativamente a maneira de conduzir um negócio. Pode também modificar objetivos, processos, produtos e relações ambientais para ajudar uma organização a ganhar vantagem competitiva. (TURBAN, MCLEAN E WETHERBE 2004)

O autor Zuboff abrange as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional, ressaltando que esta não pode ser considerada neutra e desprovida de interferências ambientais, pois cria oportunidades de inclusão e de exclusão tanto de pessoas como de organizações. Essas novas tecnologias forçam as pessoas a mudar sua conduta, seus pensamentos e sua interligação com o ambiente organizacional, tanto de forma positiva quanto negativa. (ZUBOFF 1994)

O autor Gonçalves realizou uma pesquisa bibliográfica sobre o impacto da tecnologia da informação e estruturou a preocupação dos diversos autores em grandes grupos de temas, porém delimitaremos em abordar os impactos sobre o

trabalho e o trabalhador, bem como sobre a estrutura organizacional. (GONÇALVES 1993)

Impactos da Tecnologia da Informação sobre o Trabalho e o Trabalhador

O autor Gonçalves ainda diz que os impactos das novas tecnologias sobre o trabalho realizado nas empresas podem ser percebidos como mudanças em diversas variáveis, como:

- Conteúdo e natureza das tarefas;
- *Skill* requeridos;
- Pressões e ritmo de trabalho;
- Interação entre os operários;
- Quantidade de operários;
- Distribuição e localização dos operários;
- Horários e duração das jornadas.

As alterações no conteúdo e natureza das tarefas, quando deixam de utilizar métodos manuais e passam a métodos eletrônicos ou utilização de escritórios virtuais, geram reações comportamentais como resistências e medos.

Em relação às habilidades do trabalhador, os impactos podem ser de maior ou menor grau, dependendo do ramo da empresa, porém todos os trabalhadores sofrem os impactos da tecnologia. Os efeitos da TI sobre o trabalho e o trabalhador são analisados por Rodrigues (1988, p. 87) que destaca:

- A Tecnologia da Informação altera profundamente as relações do trabalhador com seu trabalho. A principal mudança ocorre na natureza da tarefa, que antes era manual, com contato direto e físico, e agora eletrônico, abstrato e através de um sistema de informação.

- A nova tecnologia pode provocar impactos sobre o nível de emprego, stress e satisfação no trabalho, além de exigir novas habilidades do trabalhador.

Notam-se, também, mudanças na gerência, com um controle maior de seu desempenho.

Impactos da Tecnologia da Informação sobre a Estrutura Organizacional

Sobre o impacto da Tecnologia da Informação na estrutura e processos organizacionais, Rodrigues (1988, p. 89), destaca:

- Alteração no processo de trabalho, onde certos tipos de tarefas diminuem ou cessam, criando-se outros. Ex.: datilografia / digitação;
- Alteração na estrutura organizacional, eliminando postos de supervisão e criando postos de nível de gerência;
- Mudança no perfil da mão-de-obra, exigência de novas especializações, habilidades e qualificação;
- Burocratização da organização em função da grande quantidade de informação, o que aumenta o número de relatórios, procedimentos e rotinas. A TI apresenta caráter de padronização e normatização organizacional;
- Favorece a centralização das decisões na direção e diminui a influência da gerência média, devido à integração entre os departamentos, proporcionada pelo sistema. As informações estão disponíveis à direção de maneira rápida e precisa sem a necessidade de intermediários;
- Diminuição dos níveis de supervisão, onde a própria máquina estabelece o ritmo de trabalho e controla os subordinados registrando produção, erros, horas paradas, etc.

A TI, com certeza, altera profundamente a estrutura organizacional devido à rapidez das informações e alteração no conteúdo das tarefas, além da integração de todos os setores, permitindo acesso às informações em tempo real. Ao implantar a

Tecnologia da Informação em uma empresa, acontecem inúmeras mudanças, evoluções, transformações e juntamente com esta implantação surgem fatores relacionados ao comportamento dos colaboradores. Assunto que se segue.

3.4 Comportamento dos Colaboradores, Cultura Organizacional e Qualificação de Funcionários

A falta de conhecimento sobre a Tecnologia da Informação é um grande problema enfrentado pela maioria dos colaboradores das empresas, e isto acarreta prejuízo para a empresa e prejudica o alcance dos objetivos.

Segundo o autor Bio (1985, p. 172): “Antes que uma empresa seja pensada como um conjunto de máquinas e equipamentos, ou como uma estrutura formal que distribui funções ou procedimentos, sistemas e computadores, talvez devam ser pensados como organização social humana”.

Ainda o autor Bio (1985, p. 172) cita que: “Constata que muitos administradores e especialistas estão progressivamente mergulhados em soluções técnicas, em soluções racionais, ao mesmo tempo em que o clima, do ponto de vista humano, parece estar, em boa parte das empresas, cada dia mais tenso, desgastante, pouco motivador etc”.

Mais uma vez, torna-se óbvio, que os colaboradores da empresa são fundamentais para o sucesso da implantação da Tecnologia da Informação.

A cultura organizacional está ligada à forma de como a organização se posiciona frente a seu meio, tanto em relação aos funcionários quanto em relação aos concorrentes.

Bio (1985) esclarece que o sistema social restringe-se externamente pela cultura, pelas famílias, comunidades e outros, e pelo sistema interno, emergindo o comportamento das pessoas, grupos, etc. Esses sistemas, social e interno, são intimamente associados e interdependentes.

O autor Robbins (2005, p. 376) diz que:

A cultura organizacional representa uma percepção comum mantida pelos membros da organização. Isso ficou explícito quando definimos cultura como um sistema compartilhado de valores. Devemos esperar, portanto, que indivíduos com diferentes históricos e em níveis diversos dentro da organização descrevam a cultura organizacional em termos semelhantes.

A cultura predominante nas empresas interfere na implantação da Tecnologia da Informação, assim como na avaliação de sua eficiência e eficácia, favorecendo ou prejudicando o resultado da implantação, bem como as crescentes inovações tecnológicas interferem nas relações sociais entre os colaboradores das empresas e acarreta impactos sobre todas as pessoas envolvidas no processo de implantação.

Bio (1985, p. 172) cita que: "... é preciso considerar que os fenômenos humanos são extremamente complexos. Qualquer modelo simplificado, embora ajude a pensar, corre o risco de ser enganoso, de fazer crer que o comportamento humano nas organizações possa ser facilmente compreendido".

O autor Bio (1985) diz que a estrutura emocional, as necessidades, os desejos e a tensão, peculiares a cada pessoa, diante de determinada situação de trabalho, também podem refletir comportamentos muito variados.

Para que os colaboradores da empresa sintam-se mais confiantes devem receber treinamento contínuo, para que se tornem qualificados para a realização das tarefas.

Chiavenato (1999, p. 294), cita que:

Para serem bem sucedidas, as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis, empreendedoras e dispostas a assumir riscos. São as pessoas que fazem as coisas acontecer, que conduzem os negócios, produzem os produtos e prestam os serviços de maneira excepcional. Para conseguir isso, é imprescindível o treinamento e o desenvolvimento das pessoas. E as organizações mais bem-sucedidas investem pesadamente em treinamento para obter um retorno garantido. Para elas, treinamento não é uma simples despesa, mas um precioso investimento seja na organização como

nas pessoas que nela trabalham. E isto traz benefícios diretos para a clientela.

O autor Chiavenato (1999) diz que quase sempre tem se entendido o treinamento como o processo pelo qual a pessoa é preparada para desempenhar de maneira excelente as tarefas específicas do cargo que deve ocupar. Modernamente, o treinamento equipara-se a um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, com o intuito de contribuir melhor para os objetivos das empresas.

As empresas devem oferecer treinamento para seus colaboradores e manter uma política de treinamento constante, bem como, contratar profissionais qualificados e responsáveis pelo planejamento, gerenciamento, implantação e manutenção dos projetos de Tecnologia da Informação (TI).

As bibliografias utilizadas neste referencial demonstram as diversas influências da Tecnologia da Informação sobre clima organizacional da empresa, atingindo desde sua estrutura até o comportamento dos colaboradores.

4 METODOLOGIA

Considerando a metodologia como um agregado de métodos utilizados no desenvolvimento de pesquisa e visando à obtenção de conhecimentos, este estudo compõe-se de métodos tidos como viáveis na busca de respostas para uma situação verificada no segmento imobiliário.

O autor Barros (2000, p. 3) cita que: “Método é uma forma ordenada de proceder ao longo de um caminho. Conjunto de processos ou fases empregadas na investigação, na busca do conhecimento”.

Tendo em vista que o objetivo deste estudo consiste em identificar e levantar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária situada na cidade de Ituiutaba-MG, a pesquisa feita na empresa é composta por três fases, sendo:

A primeira realizada através de pesquisas bibliográficas;

A segunda através de observação realizada na empresa pela pesquisadora, para a obtenção de informações relacionadas às influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional;

A terceira, através de entrevista, por meio de questionário, feita com todos os colaboradores da empresa, ou seja, seis colaboradores, dentre eles, o gerente.

O procedimento técnico utilizado foi a pesquisa direta e extensiva, por meio de entrevista, através de questionário estruturado, feita aos colaboradores e ao gerente da empresa, a fim de levantar a opinião e o comportamento dos colaboradores com relação à implantação da Tecnologia da Informação.

A observação realizada na empresa ocorreu no período de abril de 2010 a agosto de 2010, ou seja, dois meses antes e dois meses depois da implantação da TI, pois esta foi implantada no mês de junho de 2010.

Assim sendo, a observação possibilitou a identificação e o levantamento das influências da tecnologia da informação sobre o ambiente da organização, foco deste estudo, de forma precisa, uma vez que a observadora trabalha na empresa desde quando esta não era informatizada.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 Relatório de Observação

A observação realizada na empresa, foco deste estudo, teve como objetivo identificar e levantar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional de uma pequena imobiliária situada na cidade de Ituiutaba-MG. Vale ressaltar que a implantação da tecnologia da informação na empresa, foco deste estudo, foi caracterizada pelo gerente, que já começou a implantá-la e os funcionários não participaram das decisões sobre a implantação.

Os reflexos da TI sobre o ambiente organizacional foi observado com detalhes, pois a observadora trabalha na empresa há mais de um ano, quando a empresa ainda não era informatizada, e a implantação da TI ocorreu no mês de junho de 2010.

A tecnologia da informação alterou a natureza do trabalho que passou de manual para informatizado. O tempo de realização das tarefas diminuiu e a gerência passou a exigir dos funcionários melhor qualidade dos serviços, o que acarretou em um aumento do ritmo de trabalho e das exigências.

Com relação às habilidades dos funcionários, exigiu-se uma ampliação, uma vez que todos devem saber utilizar o computador e assim aprender novas funções. Observou-se, também, que a influência da implantação da TI atingiu a estrutura física da empresa devido à evolução dos equipamentos, aumento do número de máquinas, bem como mudanças na estrutura organizacional.

Observou-se que a tecnologia da informação alterou a estrutura organizacional, devido principalmente à rapidez das informações e mudanças das tarefas. Houve grande integração de todas as áreas da empresa, o que permite acesso preciso e no momento adequado das informações, por todo pessoal e principalmente pela direção. Ocorreu a criação de novos departamentos, bem como a eliminação de outros. A TI possibilitou a centralização das informações na Administração Central, facilitando todo o processo organizacional.

Antes da implantação da tecnologia da informação eram necessários supervisores para cada um dos departamentos e agora, após a implantação da TI, o controle sobre o trabalho passou a ser unificado e, conseqüentemente, existe na empresa apenas um gerente geral que controla todas as áreas. Assim sendo, a necessidade de supervisão diminuiu, visto que o próprio sistema é capaz de prevenir os erros e o trabalho integrado possibilita maior controle sobre o desempenho dos funcionários e também sobre os resultados da empresa.

Observou-se que a comunicação entre os funcionários foi beneficiada pela implantação da tecnologia da informação, pois, à medida que reduziu os supervisores intermediários, aumentou a aproximação com a gerência, houve também maior facilidade ao acesso às informações em função do trabalho em rede.

A empresa ofereceu treinamento aos seus funcionários que tornaram mais confiantes ao realizar suas tarefas, facilitando a interação com a TI.

5.2 Relatório da Entrevista

Este capítulo demonstra, discute e analisa os dados obtidos com a pesquisa de campo.

Vale ressaltar, antes das discussões propriamente ditas, que através das análises dos resultados desta pesquisa, constatou-se que quatro entrevistados, são do sexo feminino e dois são do sexo masculino, totalizando os seis entrevistados. Desses entrevistados dois têm idade entre 21 e 30 anos, quatro têm idade de 25 a 50 anos e um tem idade acima de 50 anos. Dos seis entrevistados, apenas dois não possui nível superior e todos trabalham na empresa há mais de três anos.

De acordo com os entrevistados, apenas dois possuem pouco conhecimento em informática, dois são aprendizes, e três têm um bom nível de conhecimento em informática.

Através das respostas dos colaboradores entrevistados, nem todos se mostram interessados em informática, sendo que 01 colaborador tem muito pouco

interesse, dois têm um pouco mais de interesse e três têm médio ou muito interesse, e mais uma vez a alta gerência está incluída neste último grupo. Apesar de a maioria se mostrar interessada, torna-se insuficiente ao sucesso final da implantação da TI.

Quanto ao planejamento para implantar a TI, os entrevistados responderam que, se houve, não participaram de tal planejamento. Tal fato traz insatisfação por parte dos colaboradores, prejudicando o resultado final.

Ainda com relação ao planejamento feito pela empresa para orientar os colaboradores, a maioria, incluindo a gerência, acredita ser muito importante, e contribui no sucesso da implantação da TI. Um dos colaboradores diz que método de trabalho anterior era suficiente para realizar suas tarefas, dispensando assim, qualquer tipo de planejamento, e 01 dos colaboradores acredita que apresentará custo elevado e não trará retorno financeiro compensatório. Percebe-se que os colaboradores não têm a mesma visão quanto à construção de um planejamento que visa sua orientação, torna-se, portanto, evidente que nem todos conseguem visualizar os benefícios que serão adquiridos através da implantação da TI.

De acordo com os entrevistados, 04 dos colaboradores acreditam que a implantação da TI auxiliará as tarefas a serem realizadas, pois compreendem que a comunicação se torna mais eficaz, além de outros benefícios que serão adquiridos, apenas 02 dos colaboradores demonstram não entender sobre o assunto, uma vez que estes não têm opinião formada. Mais uma vez, nota-se a falta de conhecimento e pouco interesse de alguns colaboradores em se adaptar às mudanças, e a colaborar com os projetos da empresa.

Sobre as tarefas realizadas pelos colaboradores sem a TI e seus recursos, 01 acredita que realiza com eficiência, apresentando resultados satisfatórios, 02 dos colaboradores acreditam que as tarefas são realizadas de forma razoável, deixando a desejar em algumas situações e 03 dos colaboradores, entre eles a alta gerência, acreditam que as tarefas realizadas sem a TI são ineficientes, não conseguindo resultados satisfatórios. Nota-se que os colaboradores pensam de forma diferente uns dos outros, surgindo algumas divergências, e cabe à alta gerência trabalhar no

sentido de conscientizar os colaboradores para que estes percebam os benefícios que a TI proporcionará.

De acordo com os entrevistados quatro dos colaboradores afirmam que a empresa sempre oferece treinamento para que possam desempenhar com eficiência suas tarefas, e dois dos colaboradores afirmam que raramente a empresa oferece treinamento e nenhum colaborador afirma que a empresa nunca oferece treinamento.

De acordo com os entrevistados, quanto à utilização dos recursos da TI, três consideram fácil e útil, dois consideram complicado, mas necessário e um considera complicado e desnecessário. Apesar de alguns colaboradores não se mostrarem comprometidos e interessados, não está muito difícil para a empresa alcançar o comprometimento e a aceitação dos mesmos em relação à implantação da TI, pois a maioria consegue enxergar os benefícios e as vantagens relacionadas ao uso desta Tecnologia.

O gerente entrevistado considera que as maiores dificuldades encontradas no processo de implantação da TI, estão relacionadas aos colaboradores, apesar de ser minoria, estes se mostram resistentes às mudanças e conseqüentemente encontram dificuldades em aprender a manusear o novo software, o que caracteriza desqualificação de pessoal.

Após estudos e pesquisas, pode-se estimar que a lucratividade da empresa aumentou em aproximadamente 20%.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou identificar e levantar as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional e uma vez realizada a pesquisa bibliográfica, a observação na empresa, foco deste estudo, e a pesquisa de campo, foram apresentados os resultados da pesquisa e do fenômeno observado.

Inferre-se que a implantação da tecnologia da informação é um processo que acarreta grandes mudanças nas formas tradicionais de realizar as tarefas no local de trabalho, uma vez que estas passam de manual para informatizadas.

As influências da tecnologia da informação são percebidas de várias formas, a começar na maneira de se realizar as tarefas, nos aspectos físicos da empresa e também no aspecto psicológico dos funcionários e dos colaboradores em geral.

As mudanças estruturais advindas da tecnologia da informação geram inúmeros conflitos e resistências, visto que são vistas como ameaças a posições estabelecidas.

Os efeitos destas influências, em sua maioria, não são esperados pela empresa e desta maneira torna-se bastante clara que as influências da implantação da tecnologia da informação podem provocar drásticas repercussões em todos os aspectos da empresa.

Com a implantação da tecnologia da Informação, a gerência da empresa pode aumentar sua influência, uma vez que tem acesso em tempo real às informações, podendo controlar, cobrar e exigir melhores desempenhos e resultados de todos os funcionários.

A tecnologia da informação pode também alterar a cultura da empresa, através de mudanças profundas em todo o ambiente organizacional.

Conclui-se, portanto, que são inúmeras as influências da tecnologia da informação sobre o ambiente organizacional, uma vez que estes atingem a empresa

de maneira geral, desde os funcionários até sua estrutura, forçando a empresa mudar suas atitudes e crenças, principalmente com relação aos funcionários.

Recomenda-se que a empresa avalie um sistema de treinamento adequado para que oportunize aos colaboradores conhecer melhor o software adquirido, além buscar a participação dos colaboradores nos planejamentos da empresa.

Sugere-se outras pesquisas e o aprofundamento sobre este tema, tendo em vista a sua importância no âmbito organizacional.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Aidil J. da Silveira; LEHFELD, Neide A. de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BARROS, Antônio Teixeira de; JUNQUEIRA, Rogério Diniz. **A elaboração do projeto de pesquisa**. In: Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (org). São Paulo: Atlas, 2005.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de Informação: Um Enfoque Gerencial**. São Paulo: Atlas, 1985.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- GONÇALVES, J. E. L. **A tecnologia e a realização do trabalho**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, 1993.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- LAURINDO, F.J.B.; SHIMIZU T.; CARVALHO, M.M.; RABECHINI R. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações**. Revista do Departamento de Engenharia da Produção da Universidade Federal de São Carlos. São Paulo, 2001.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- O'BRIEN, JAMES A. **Sistemas de Informações e as Decisões Gerenciais na Era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- REZENDE, Denis Acides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da Informação; aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, S. B. **A Informática na organização e no trabalho.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 1988.

TURBAN, E.; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

ZUBOFF, S. **Automatizar / informatizar: As duas faces da tecnologia inteligente.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, 1994.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

O presente questionário fora elaborado pela aluna Mirielle Henrique da Costa, que cursa o quarto ano de Administração, pela Faculdade Triângulo Mineiro – FTM. Sua aplicação visa levantar a opinião e identificar o comportamento dos colaboradores com relação à implantação da Tecnologia da Informação.

Agradeço pela colaboração.

Bloco I.

Marque apenas uma alternativa nas questões abaixo:

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Idade

- De 18 a 30 anos
- De 31 a 45 anos
- Acima de 45 anos.

3. Grau de Escolaridade:

- 1º Grau completo
- 2º Grau Incompleto
- 2º grau Completo
- Curso Superior.

5. Tempo de trabalho na empresa?

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Acima de 2 anos e abaixo a 5 anos
- acima de 5 anos.

Bloco II.

Marque apenas uma alternativa nas questões abaixo:

1. Tem conhecimento em Informática?

- Não
- Aprendiz
- Usuário
- Tenho um bom nível de conhecimento sobre informática.

2. Tem interesse em Informática?

- Sim
- Não
- Um pouco

3- Houve um planejamento por parte da empresa ao implantar a TI?

- Sim
- Não
- Se houve não trouxe nenhum benefício

4. Ao implantar a Tecnologia da Informação na empresa, esta deve construir um planejamento visando à orientação dos colaboradores. Assim sendo, você acredita que:

- Trará benefícios para a implantação da TI e também para a realização das tarefas na empresa.
- Não trará benefícios para a implantação da TI.
- Apresentará custo elevado e não trará retorno financeiro compensatório.

5. Em sua opinião, a implantação da Tecnologia da Informação (TI) auxilia as tarefas que devem ser realizadas na empresa?

- Com certeza, pois a comunicação é mais eficaz, dentre outros benefícios.
- Pode ser que sim.
- Não vejo diferença

6. Com relação à realização das tarefas, pelos colaboradores, na empresa, sem a Tecnologia da Informação (TI), você considerava:

- () Eficiente, pois apresentava resultados satisfatórios.
- () Razoável, deixava a desejar em algumas situações.
- () Ineficiente, não se conseguia resultados satisfatórios.

7. A empresa oferece aos colaboradores treinamento contínuo para que possam utilizar corretamente os recursos oferecidos com a implantação da Tecnologia da Informação?

- () Sempre.
- () Raramente.
- () Nunca.

8. Quanto à utilização da Tecnologia da Informação (TI), você:

- () Acha fácil e útil .
- () Acha complicado, mas necessário.
- () Acha complicado e desnecessário

A questão nº 09 deverá ser respondida apenas pelo gerente da empresa.

9. Em sua opinião quais são as maiores dificuldades encontradas ao implantar a Tecnologia da Informação na empresa? Cite-as.

1. _____.

2. _____.