

Tecnologia da informação como ferramenta para tomada de decisão a nível estratégico: um estudo de caso realizado nas concessionárias de Florianópolis-PI

Information technology as a tool for decision-making at the strategic level: a case study carried out at Florianópolis-PI concessionaire

Elizangela Pereira da Silva¹. Yasmin Rochelle Carreiro da Silva². Wilsomar Pessoa Nunes³

RESUMO

A Tecnologia da informação dispõe de informações que impactam diretamente nas tomadas de decisões, visando trazer benefícios significativos que auxiliam no gerenciamento dos negócios. Diante disso, surgiu a problemática: Como a TI influencia nas tomadas de decisão a nível estratégico nas concessionárias do município de Florianópolis-PI? Para tal, tem-se como objetivo de pesquisa analisar o impacto e a aplicação da TI nos processos decisórios nas concessionárias do município de Florianópolis-PI. De modo específico, busca-se identificar a política de segurança da informação das concessionárias, analisar as percepções dos gestores quanto à utilidade dessa ferramenta TI, além de apresentar como a ferramenta TI contribui para a tomada de decisão. De tal modo, este trabalho justifica-se no interesse em pesquisar sobre o efeito que a tecnologia da informação causa dentro das concessionárias de Florianópolis-PI. Foi realizada uma pesquisa de campo de caráter qualitativo e exploratório e sua fundamentação teórica baseia-se nas contribuições de diferentes autores de livros e artigos. A coleta e análise dos dados, resulta da aplicação de uma entrevista online com os gestores, participaram do estudo 03 gestores das três concessionárias pesquisadas de Florianópolis-PI. A entrevista foi elaborada para a realização da coleta dos dados, formada ordenadamente por 5 perguntas, onde todas elas se voltam a conhecer e entender como a tecnologia da informação influencia no processo decisório. A utilização da TI passou a ser reconhecida como uma ferramenta que transforma dados em informações seguras e qualificadas para resolução de problemas e direcionamento para a tomada de decisão. Como também, o planejamento estratégico de uma empresa é sem dúvidas uma peça fundamental dentro de uma organização e quando correlacionada a TI se tornam hábeis aliados na obtenção de resultados positivos.

Palavras-Chave: Tecnologia da informação; Planejamento; Tomada de decisões.

ABSTRACT

Information technology has information that directly impacts decision making, aiming to bring significant benefits that assist in business management. In view of this, the problem arose: How does IT influence strategic decision making at concessionaires in the municipality of Florianópolis-PI? To this end, the objective of research is to analyze the impact and the application of IT in decision-making processes in concessionaires in the municipality of Florianópolis-PI. Specifically, it seeks to identify the concessionaires' information security policy, analyze the managers' perceptions of the usefulness of this IT tool, in addition to presenting how the IT tool contributes to decision making. In such a way, this work is justified in the interest in researching on the effect that the information technology causes within the concessionaires of Florianópolis-PI. A qualitative and exploratory field research was carried out and its theoretical foundation is based on the contributions of different authors of books and articles. The collection and analysis of the data, results from the application of an online interview with the managers, 03 managers from the three surveyed concessionaires in Florianópolis-PI participated in the study. The interview was designed to carry out data collection, consisting of 5 questions, where all of them get to know and understand how information technology influences the decision-making process. The use of IT has come to be recognized as a tool that transforms data into safe and qualified information for problem solving and guidance for decision making. As well, the strategic planning of a company is undoubtedly a fundamental part within an organization and when correlated to IT they become skilled allies in obtaining positive results.

¹ Elizangela Pereira da Silva – Faculdade de Florianópolis. Acadêmica de Administração – Faculdade de Florianópolis. Email: elysangelasilva050@gmail.com

² Yasmin Rochelle Carreiro da Silva – Faculdade de Florianópolis. Acadêmica de Administração – Faculdade de Florianópolis. Email: yasminrochelle2@gmail.com

³ Wilsomar Pessoa Nunes: Orientador - Faculdade de Florianópolis. Docente da IES – Faculdade de Florianópolis. Mestrando em Políticas Públicas – Universidade Federal do Piauí. E-mail: wilsomarnunes17@hotmail.com

Key Words: Information Technology; Planning; Decision-making.

INTRODUÇÃO

A evolução da TI nos remete a uma realidade na qual o uso de seus recursos se torna indispensável para a administração e gerenciamento no mundo dos negócios, mostrando como se estruturam, e como influenciam positivamente nas decisões empresariais. A TI dispõe de informações que impactam diretamente nas tomadas de decisões, visando trazer benefícios significativos que auxiliam no gerenciamento dos negócios, controle de operações e praticidade ao identificar e solucionar problemas de imediato (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008).

Existem várias vertentes de diferentes autores sobre a definição de Tecnologia da Informação, o presente trabalho se identifica com a definição de Cortes (2008), para ele o conceito de TI se entende como um grupo de elementos ou módulos relacionados que permitem a entrada de dados, proporciona a coleta dos mesmos, seu processamento e a disponibilidade de informações essenciais para a aplicação em tomada de decisões redirecionadas para o planejamento, desdobramento e supervisão de ações dentro da organização. Os recursos de retroalimentação como por exemplo uns feedbacks se tornam peças complementares para a alimentação do sistema com dados anteriormente gerados possibilitando a lapidação dos proventos adquiridos, bem como o diagnóstico de outras ocorrências.

Quanto ao âmbito gerencial, a TI como ferramenta para tomada de decisões trata-se de uma realidade que vem sofrendo avanços tecnológicos dentro de organizações e desta forma tende a facilitar a visão holística empresarial. Contudo, as informações gerenciais se tornaram mais eficientes quanto ao posicionamento e direcionamento de seus gestores na hora das tomadas de decisões, passando a conquistar no mercado sua vantagem competitiva. Para os autores desse estudo, os resultados poderão proporcionar uma visão construtiva e analítica para a verificação de como a tecnologia da informação pode dar subsídios para a tomada de decisão, bem como desconstruir concepções resistentes que normalmente ainda existem dentro da cultura organizacional de uma empresa (ATHAYDE; MAIA, 2019).

Contextualizando, o fator primordial para a eficácia dos instrumentos acessíveis, é a utilização precisa da administração dos sistemas e das tecnologias, viabilizando as organizações a aprimorar processos, diminuir o tempo de realização, extinguir os desperdícios e trazer um retorno satisfatório a respeito do investimento aplicado (CORTES, 2008).

Ou seja, de nada adiantará um bom investimento em equipamentos e sistemas se a execução desses mecanismos não for de maneira correta e administradas, de maneira eficiente e constantemente verificadas, para assim se ter um resultado positivo.

Diante do observável impacto da tecnologia na vida das pessoas em todo o seu contexto histórico e da relevância das existenciais ferramentas de trabalho dentro de uma entidade organizacional, destacamos a TI, e levantamos a seguinte questão de pesquisa: Como a TI influencia nas tomadas de decisões a nível estratégico nas concessionárias do município Floriano-PI? Para tal, têm-se como objetivo de pesquisa analisar o impacto e a aplicação da TI nos processos decisórios nas concessionárias do município de Floriano- PI. De modo específico, busca-se identificar a política

de segurança da informação das concessionárias, analisar as percepções dos gestores quanto a utilidade dessa ferramenta TI, além de apresentar como a ferramenta TI contribui para a tomada de decisão.

De tal modo, este trabalho justifica-se no interesse em pesquisar sobre o efeito que a tecnologia da informação causa dentro das concessionárias de Florianópolis, bem como da curiosidade de entender como essa ferramenta serve para nortear as tomadas de decisões estratégicas e como se dá a identificação e resolução de problemas dentro dessas organizações por meio desse mecanismo, e apresentar sua predominância a nível estratégico. Neste trabalho será avaliado como a TI atua dentro das estratégias adotadas diariamente por gestores empresariais, além de contribuir com a alavancagem dos negócios trazendo benefícios para o mundo empresarial. A relevância deste estudo consiste em agregar de maneira positiva na aliança da tecnologia da informação com a gestão na obtenção de seus resultados, que se tornará relevante para busca de informações dentro das organizações que procuram aperfeiçoar suas ferramentas de gestão. Está sendo de grande satisfação pessoal como acadêmicas e futuras profissionais em Administração trazer para gestores, acadêmicos e organizações este estudo que somará de maneira enriquecedora e benéfica, apresentando informações relevantes sobre o tema.

REFERENCIAL TEÓRICO

Gestão da Tecnologia da Informação

A expressão “tecnologia” passou a ser cada vez mais presente na vida das pessoas nas últimas décadas, comumente relacionada ao setor de serviços e informática, afunilando e levando as pessoas a uma miopia sobre a abrangência de seu conceito (SILVA; ZUCHI, 2017). Contextualizando, singularmente ao se tratar de desenvolvimento das tecnologias, os questionamentos a que se refere tecnologia e inovação são amplos e sua repercussão nos âmbitos de avanço técnico, tecnológico, da revolução e na construção do saber organizacionais são relevantes (CORSATTO; HOFFMANN, 2016).

No decorrer de 50 anos, tinha-se a tecnologia da informação unicamente percebida como funções de arquivar, apurar, comunicar e exibir dados. Em seguida atentaram-se que a mesma se sobressairia e se aperfeiçoaria com êxito com o uso da informação, viabilizando com excelência a efetivação de tarefas por meio do usuário. Com a evolução da tecnologia, a rapidez no avanço da TI e sua eficiência tem se tornado cada vez mais relevante e introduzida no âmbito organizacional se tornando uma ferramenta crucial na vida de uma empresa (SILVA; SILVA; COELHO, 2016).

Baltzan (2016), compara a repercussão da tecnologia da informação no âmbito organizacional global, com o efeito da imprensa nas divulgações e o avanço na produção com a chegada da energia elétrica.

Com o início da Era da Informação, na década de 1990, os consumidores começaram a ter acesso à inúmeras fontes de informação passando a terem autonomia sobre suas vontades e escolhas diante daquilo que desejam, a evolução da tecnologia da informação fez com que as maneiras de relacionamento, diálogo e sociabilidade entre organizações e clientes se transformassem. Conectividade e movimento passaram a ser termos pesquisados e utilizados.

Progressivamente, os dispositivos móveis, as mídias sociais, o e-commerce e várias outras ferramentas fizeram-se presente nas vidas das pessoas modificando a maneira de interagirem entre si. Contudo, um grande impacto foi causado nas ferramentas de comercialização em geral (SILVA; ZUCHI, 2017).

Para Veras (2019), a inovação ligada a utilização intensiva da TI reflete demasiadamente nas maneiras e na intensidade de um indivíduo se comunicar com outro, bem como na permanência da organização. O empenho para o aumento de produtividade dentro uma organização é extremamente crucial, o que leva gestores a buscarem ferramentas ou meios para utilizarem em seus processos internos para adquirirem tal meta, fazendo com que hoje, a utilização da tecnologia da informação seja significativamente voltada para esse quesito, por ser uma ferramenta que fornece a informação de modo e tempo compatível com o que se é solicitado atendendo as expectativas.

Segundo Costa (2019), realizar o gerenciamento da Tecnologia da Informação requer competência, corriqueiramente o desempenho dos sistemas de informação apresentam problemas, os gestores têm de compreender que os benefícios advindos da TI só surtiram efeito se o uso de seus mecanismos for realizado de modo eficaz e havendo uma gerência da TI eficiente.

As aplicações das TI's nas empresas é mostrar como elas se estruturam, além disso, ela pode ser usada como uma aliada para o crescimento da gestão das empresas, devido à praticidade, rapidez na obtenção de informações, facilidade de atingir os usuários, segurança e capacidade de armazenamento de dados, entre outros benefícios que ela oferece para o mundo empresarial. Além disso, o mundo está se voltando cada vez mais para o uso desse tipo de ferramenta, visto que, a tecnologia só tem avançado nos últimos anos (CASTRO; PEREIRA; BEZERRA, 2019).

Desse modo, a gestão de TI comprova a importância de levar as técnicas e procedimentos também para o setor de TI das empresas, com o intuito de suprir as necessidades da organização e de seus colaboradores no objetivo de alcançar crescimento da produtividade e sucesso na obtenção de seus resultados. O fato consumado é que o gestor que faz a gestão de TI consegue oferecer mais valor para a empresa do que seus concorrentes, se sobressaindo no mercado (VERAS, 2019).

Suprir as necessidades e anseios dos clientes é quesito fundamental em uma organização que almeja vencer a competitividade em meio a era da informação, conseqüentemente as pessoas estão gradativamente mais conectadas, com isso o aumento de relações e informações no âmbito tecnológico é gigantesco, fazendo com que as organizações se atentem a se adaptar e renovar sua infraestrutura com tecnologias inovadoras bem como a capacitação de seus colaboradores para atuarem com eficiência na utilização de tais ferramentas, singularmente para aquelas que são destinadas a dar suporte para a tomada de decisão (TRINDADE, 2019).

Para Filho (2018), o ponto inicial de um alinhamento estratégico de TI é desenvolvido depois que se é formulado o planejamento estratégico da empresa, pois segundo ele, fica impossibilitado projetar sem levar em consideração a área estratégica, posteriormente, é que se pode desenvolver o alinhamento estratégico fazendo a utilização da TI fundamental.

Silva et al. (2018), explica que as tomadas de decisões no campo de TI por terem múltiplos cenários como o público e o privado, por exemplo, estão fadadas a erros e acertos de maneira delicada diante da complexidade, diante disso a gestão de processos vem a ser um mecanismo

crucial, pois pode ser feito um mapeamento dos processos de decisão sobre os temas estratégicos de TI, dando suporte aos administradores e diminuindo os riscos que podem comprometer a empresa, trazendo benefícios como a redução de perdas. Continuamente, o autor também ressalta, a relevância notória da TI no desenvolvimento das instituições públicas e privadas, trazendo a indispensabilidade de haver uma padronização de processos estruturados, e um estruturamento em relação aos gestores e diretores da empresa para com o alinhamento da TI com as estratégias da organização.

Nos dias de hoje, a tecnologia da informação tem relevância crucial dentro das organizações, desde sua eficiência nos processos quanto no suporte a tomada de decisão, tornando-se uma ferramenta importante na elaboração de planos estratégicos da empresa. Diante desse novo contexto, os gestores passam a sentir a necessidade de vincular os seus empenhos em TI a suas estratégias, bem como fazer a mesma se tornar componente do negócio. Continuamente, para haver um alinhamento bem-sucedido é preciso haver maior conhecimento e concordância dos gestores dos diferentes setores da empresa e para que isso seja feito necessita-se que o gestor de TI tenha um know-how necessário, ou seja, que o profissional tenha conhecimento sobre as normas e técnicas a serem utilizadas para esse processo de treinamento e informatização para com os administradores da organização (DORNELLES, 2020).

Para Ramos, Yamaguchi e Costa, (2019) empresas que possuem uma política de TI acertadamente estabelecida, conseqüentemente possuem maior habilidade de se integrarem a novas fatias de mercado, bem como produzirem parcerias com novos fornecedores e aproximar seus clientes. A empregabilidade da TI dentro de uma organização resulta em resultados positivos como por exemplo o estímulo da sua proatividade, pois a mesma traz a utilização de novos métodos e processos.

Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico surgiu na metade dos anos 60, quando os líderes empresariais se compuseram como sendo o mais correto caminho de modo a organizar e executar táticas que estariam potencializando a concorrência de cada proporção dos negócios, fidelizada a gerência específica instituída por Frederick Taylor. Os primeiros efeitos causados pela aplicação do planejamento estratégico não foram satisfatórios, e por vez decepcionante. Os planejadores ao constituir e planificar as estratégias em suas corporações, na maioria das vezes eram mal interpretados por outros administradores que mostravam resistências e até os prejudicavam. Esses profissionais julgavam que seriam apenas mais uma série de preenchimento de documentos, e com isso, acarretaria na demora por obtenção de resultados (SOUSA; DIAS, 2017).

Tecendo a visão evolutiva de Pessoa et al. (2016), os julgamentos acerca de estratégia alteram-se com o passar do tempo, pois o ambiente em que as empresas concorrem também se transformou. Fundamentando-se nos inventores da doutrina estruturalista, a precisão da organização, como uma integração social complexa, que se inter-relacionam com grupos comunicativos, tornou-se considerável para as empresas habitarem-se no ambiente em que operam. É de total relevância destacar também que as organizações são compostas por grupos de

pessoas que agem em prol de atender as precisões de outras. Desta forma essas adequações precisam ser seguidas pelos responsáveis da organização, do qual os criadores da doutrina estruturalista originaram “Homem organizacional”.

O planejamento estratégico é um mecanismo eficiente do qual contribui na administração de organizações, servindo como base empresarial, visto que é de suma importância a elaboração de um plano inicial antes de tomar qualquer decisão que implicará no resultado dos negócios futuros. É efetivado bem antes da preparação de um escopo, evitando problemas posteriores (NETO; SANTOS, 2021). Ao delinear a respeito de estratégia, Gomes et al. (2016), afirma que é o plano ou modelo que interliga as fundamentais políticas, escopos e conjuntos das atuações de uma empresa em um todo coesivo. Quando bem arquitetada uma estratégia ajuda a alocar e preparar as soluções de toda uma organização em um estilo único e duradouro, baseada em suas capacidades e ausências interiores relativos, aceleradas modificações no espaço e oscilações hipotéticas por parte de seus opositores arguciosos.

Para Gomes et al. (2016), o planejamento é uma prática formal na busca para alcançar resultados estruturados, especificamente de modo a uma série de decisões adaptadas. Para os autores citados acima, a diferenciação entre o planejamento e as outras práticas empresariais, é como cada uma se forma estrategicamente visando cada vez mais a melhoria dos processos, bem como o efeito causado ao aplicar tal execução. Rosa e Almeida (2018), afirma que essa ferramenta é necessária para aumentar a concorrência das organizações, e que planejar é construir um caminho entre a inspiração e a atuação.

Segundo Pessoa et al. (2016), o gerenciamento estratégico envolve vários aspectos que partem do levantamento e a análise de informação dos sistemas, observação do uso tecnológico de dados existentes em que leva em conta os seus objetivos. A direção ligada a seus propósitos é de extrema importância para assegurar os compromissos de seus serviços com o mercado, bem como atender as demandas e perspectivas de seu público-alvo em virtude de seus objetivos discriminados. Considerando também a administração de processos e a eficácia de seus trabalhos, com a apreensão em aquisições na composição e na classificação do desenvolvimento humano. É importante ressaltar sobre a necessidade da melhoria continuada do sistema nos processos. Toda formação seja ela qual for o seu negócio e o seu público, possui um plano mesmo que de forma involuntária em que esta estratégia é feita pela repartição administrativa, visando obter o seu propósito em comum.

Uma organização estratégica quando é realizada de forma eficaz, são vários os pontos positivos trazidos para dentro da organização, pois se consegue fazer um melhor planejamento e assim obter bons resultados, caso contrário quando a tomada de decisão é feita sem nenhum embasamento por um canal estratégico já pré-estabelecido os riscos são aumentados e a otimização dos resultados é reduzida.

Rosa e Almeida (2018) evidenciam que a ausência do PE pode ser o grande responsável pelo insucesso das organizações, pois sem existir transparência na direção dos negócios, os bens podem ser encaminhados a serviços que não agregam valores, apresentando dessa forma desperdício de capital, afetando na despesa do produto/trabalho ofertado. Planejar, resumir-se em

elaborar, de forma organizada, metas e práticas diferentes que após estudadas e definidas, a escolha irá decorrer da melhor opção (SANTOS, et al. 2019).

Na visão de Farias e Lima (2020), planejar envolve principalmente entender sobre algo que já existe, pensar sobre o que se deseja alcançar e sobretudo como serão executados os meios para que tais fins venham a ocorrer como planejado. Um bom planejamento exige que seja levado em consideração algumas questões simples e básicas, quem irá planejar precisa ter conhecimento sobre a realidade do que se deseja, o planejador tem de levar em conta as obrigatoriedades a serem debatidas e trabalhadas, sendo estas comprovadas pelo mesmo para que de tal forma possa haver a troca de objetivos, metas e seus propósitos. Santos et al (2019), afirma que o PE identifica como uma das suas qualidades fundamentais, a descrição da empresa com adequação a lugares variáveis. Relata ainda que o PE circunda toda a organização, utilizando-se dos seus meios, essencialmente da mão de obra das pessoas.

Ainda idealizando a visão de Santos et al (2019), conclui que um dos principais propósitos ao discorrer sobre planejamento estratégico, consiste em definir a missão, visão e os valores, os quais a organização pretende alcançar. E sobre essa trilogia os autores completam ainda que a missão empresarial atua como sendo o "propósito de uma organização ou a causa da sua existência; a visão é a pretensão daquilo que a empresa planeja se tornar, e os valores evidenciam o pensamento que a conduz e que a diferencia". Desfrutando então da definição das três temáticas, é possível identificar onde se quer chegar, e dispor de um meio estratégico com maior eficiência da qual possa buscar.

A estratégia quando aplicada em programações habituais possibilita um processo de tomada de decisões e práticas existentes de forma a criar vantagens na concorrência, nesse sentido o raciocínio estratégico lidera uma nova forma de pensar, que conseqüentemente irá ajudar na adaptação de corporações a um ambiente em modificação de modo a administrar as escolhas que os dirigentes devam fazer de maneira a determinar o alcance do caminho calculado. A ideia de uma atuação mais inovadora no planejamento estratégico como desenvolvimento gerencial, que ultrapasse as limitações de práticas tradicionais, é comprovada no pensamento estratégico (SOUSA; DIAS, 2017).

Tomada de Decisão

A técnica de tomada de decisão é o fator principal para toda uma organização, independentemente do seu tamanho ou particularidade. O centro da obrigação administrativa são as decisões, são elas as responsáveis por consideráveis mudanças acerca do futuro da organização, tendo em vista que elas transcorrem no presente, objetivando a aplicação de determinadas etapas em um estágio futuro (ARAÚJO; LAGIOIA; ARAÚJO, 2016). Para Santos (2018), tomar decisões é uma das atividades mais difíceis e complexas enfrentadas por grupos de pessoas ou indivíduos, pois na maioria das vezes essas decisões precisam atender a vários objetivos, e constantemente os seus impactos podem não ser perfeitamente identificados.

Araújo, Lagioia e Araújo (2016), afirmam que o processo decisório faz parte do dia a dia tanto das pessoas no seu cotidiano quanto das empresas, sejam elas de pequeno ou grande porte.

É comum ainda que tal processo se encontra relacionado a uma aproximação racional e ferramental, influenciada pelo conhecimento prático, assim como através do surgimento de sistemas de informações mais atuais e de ferramentas eletrônicas. Contudo, o processo decisório é algo estudado desde épocas antigas, com a finalidade de facilitar o entendimento e a complexidade desse tema. Esse processo tem ligação direta com a função do planejamento, que por sua vez faz parte de uma das importantes etapas do conhecimento administrativo, visto como um caminho respeitado na tomada de decisão (BORGES, 2017).

Na concepção de Borges (2017), decisão é um processo estruturado, contrário e já determinado, não sendo possível explorar de forma separada das situações que a circundam. Enquanto o aprendizado da contraposição e os desafios da corporação são apontados como importantes para planejar os processos decisórios. Já para Nunes; Ribeiro e Oliveira (2019), considerando que a decisão nem sempre é um processo sistematizado, ou seja, harmonizado no dia a dia de uma empresa por apresentar situações que fogem do planejado, a informação é fator crucial para a tomada de decisão e quanto mais elaborado esse processo for, mais a utilização de sistemas que venham a suprir as demandas dos gestores se tornam relevantes.

Borges (2017) também explica, que as decisões possuem um elevado grau de importância para a sustentação da empresa, pois a todo o momento elas estão sendo realizadas, sejam eles de desequilíbrio empresarial ou até mesmo acontecimentos diários, sem que nem mesmo o indivíduo perceba ou tenha conhecimento de suas atuações. Sobretudo, a tomada de decisão não pode ser julgada como uma atividade fácil, pois a cada escolha decisória, vem a dúvida dos impactos que podem causar na organização. Contudo, Santos (2018), afirma que toda tomada de decisão é uma tarefa passiva de erros, pois a mesma será afetada por particularidades pessoais e a perspicácia do tomador de decisões. A percepção dos tomadores de decisão precisa estar em sincronia com o ambiente, pois do contrário pode levar a sérios erros.

Na visão de Moraes et al. (2018) se sobressair, progredir, e atuar efetivamente a frente de seus concorrentes, organizações requerem de informações qualificadas podendo expandir sua fatia no mercado e alcançar novos clientes. A aplicação monetária em instrumentos tecnológicos de caráter informacional é fundamental para a otimização dos métodos de tomada de decisão para se chegar aos objetivos da empresa.

Tomar decisão é uma das características do desempenho da administração e deve ser considerada como fruto de uma atuação sistêmica que envolve a análise do problema quando é feito o levantamento dos fatos, elaboração de informação, sugestão de soluções, decisões, viabilização e realização da decisão e estudo dos resultados. Também é apontado pelas autoras que, no ambiente empresarial, o processo de tomada de decisão formal é estruturado por estratégias que apresentam técnicas e princípios, que estabelecem regras importantes da forma com qual a empresa pleiteia as incertezas e as possibilidades (NUNES; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2019).

Para Medeiros et al. (2017), o fator predominante na eleição da mais correta decisão a ser tomada é o fator cognitivo, principalmente, por as decisões que possuem um grau elevado de importância envolver riscos, e o mercado ser constituído por indivíduos que cometem falhas de processos e informação, e que são capazes de agir por impulsos pouco coerentes, compreendendo

as informações de acordo com suas ideias e valores. Santos (2018), aponta a intuição como um dos aspectos mais importantes no processo de tomada de decisão. No que tange a necessidade de rapidez na solução de problemas, tal aspecto ganhou um importante papel de destaque no ambiente dos negócios.

As tomadas de decisões podem ser divididas em 3 vertentes, Trindade (2019) aborda essa divisão em decisões não estruturadas, estruturadas e semiestruturadas. As decisões não estruturadas são aquelas onde os responsáveis pela tomada de decisão devem ter uma maior autonomia de saber sobre a ótica interna e externa da empresa para estarem preparados para a resolução dos problemas inesperados, as estruturadas, são rotineiras e implicam em processos já pré-estabelecidos, exige menos do decisor pois é a decisão que mais se utiliza da informatização facilitando a vida do profissional, por último as semiestruturadas que tem características das duas definições anteriores exigindo do tomador de decisão um know-how, ou seja, saber atuar com essas diferentes vertentes de decisões, tendo em vista que nesse último tipo, o problema só tem uma resposta clara em parte ofertada por um método aceito.

Segundo Silva et al. (2019), o conceito que melhor define o processo de tomada de decisão, é a escolha que precisa ser feita entre possibilidades e alternativas, utilizadas como uma cadeia de etapas que partem da identificação de uma dificuldade ou oportunidade, até que seja feita a escolha e colocado em prática uma ação ou resolução.

A expansão da tecnologia trouxe a possibilidade de as empresas armazenarem informações para a tomada de decisão de uma maneira colossal. Com isso, as organizações sejam elas privadas ou públicas, devem procurar fazer o uso dessas informações da melhor maneira possível, procurando por meios que venham a fazer o máximo aproveitamento dessas informações. O processo decisório é um segmento lógico de fases que tem como função buscar soluções eficientes para que os administradores resolvam os problemas da organização de maneira sensata. O processo de tomada de decisão pode seguir pelas seguintes etapas: elucidação do problema, aquisição dos fatos, elaboração das possibilidades e raciocínio (ARAÚJO, 2019).

Araújo (2019), também afirma que quando se trata relativamente de tomada de decisão, toda ação destinada a uma reação bem como cada conduta do gestor, por isso as tomadas de decisão devem ser embasadas de racionalidade e objetividade. O empresário deve observar que o cenário econômico é instável e suas decisões podem muitas vezes não surtir o efeito esperado, deve-se consultar os mecanismos de informação e controle para certificar se a decisão tomada seja a melhor dentro das alternativas.

Para Silva et al. (2019), o processo de tomada de decisão ajuda a entender o trabalho administrativo e colocar em prática as habilidades dos gestores. O sistema de informação gerencial (SIG), trata-se de uma ferramenta bastante utilizada nesse processo, tal sistema consiste em transformar dados em informações que por vez serão aplicadas na estrutura decisória da organização. Ao implementar o SIG em uma empresa não somente serão geradas informações para o suporte a tomadas decisões, mas também irá oferecer respostas aos trabalhos diários, acrescentando, desta forma aos processos da empresa seus valores, e conseqüentemente possibilitando a redução de incertezas referente à tomada decisão.

METODOLOGIA

Para fazer a realização de um trabalho científico o pesquisador deve estar em conexão com o tema escolhido, para assim fazer o bom uso dos mecanismos metodológicos aplicando-os com excelência e satisfação. A metodologia serve de norteador para o pesquisando, guiando-o para efetivar os objetivos propostos em seu trabalho. Este estudo de caso trata-se de uma pesquisa que utiliza de abordagem qualitativa e o caráter exploratório, buscando identificar e apresentar a eficiência da TI a nível estratégico dentro das empresas pesquisadas. Para Miranda, Melo e Muylder (2016 p.14) “o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real”

O estudo empreendido, no que se relaciona aos meios, compreende-se como uma pesquisa de campo e bibliográfica. De acordo com Narciso, Pires e Sousa (2019 p. 3) a pesquisa de campo “produz uma nova visão do pesquisador, uma interpretação do sujeito enquanto agente, para que a pesquisa seja não apenas um trabalho sobre eles, mas também com eles”. No que concerne a parte bibliográfica do atual estudo baseia-se fundamentalmente no embasamento de alguns trabalhos já realizados de diferentes autores de artigos científicos e livros, assim tendo uma melhor amplitude do que foi realizado, com a finalidade de fundamentar e circunstanciar o tema estudado, obtendo assim resultados mais precisos e concretos.

No que tange aos fins, a pesquisa teve na sua investigação o caráter exploratório, que de acordo com a declaração de Tavares (2018 p. 806) “A intenção de quem busca pela pesquisa exploratória é a de buscar uma resposta acerca de um determinado problema ou de um assunto ainda não explorado”. Para Bonin (2018 p.18) tal tipo de pesquisa “promove vivências empíricas cruciais de aproximação, reconhecimento e experimentação mental, corporal e sensitiva das realidades de investigação”.

A pesquisa caracteriza-se ainda como uma análise qualitativa através da qual os resultados puderam coletar informações buscando não somente medir um tema específico, mas caracterizá-lo, usando evidências, ideias e pensamentos. Resende (2016 p. 51), destaca que a investigação qualitativa é "uma forma de questionamento social, que foca a forma sob a qual as pessoas interpretam e dão sentido às suas experiências no mundo em que vivem". Procura-se a compreensão das complexas inter-relações que acontecem na vida real.

A coleta e análise dos dados, resulta da aplicação de uma entrevista online com os gestores, onde foi utilizado o e-mail como ferramenta de comunicação, os gestores receberam as perguntas e depois devolveram as respostas por e-mail. Participaram do estudo 03 gestores das três concessionárias pesquisadas de Floriano-PI, para preservar a identidade das organizações entrevistadas, foram denominadas: Empresa 01, empresa 02 e empresa 03.

No que se refere à entrevista, foi aplicado um conjunto de perguntas constituídas apropriadamente a forma da pesquisa, que buscou conhecer as ideias e formas de trabalho dos entrevistados. A entrevista foi elaborada para a realização da coleta dos dados, formada ordenadamente por 5 perguntas, onde todas elas se voltam a conhecer e entender como a tecnologia da informação influencia no processo decisório das empresas pesquisadas. A coletadas informações

foi realizada na segunda semana do mês de novembro de 2020.

A análise dos dados foi desenvolvida nas seguintes etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação. “A pré-análise, consiste na leitura fluente do que foi encontrado na pesquisa de campo, já na fase da exploração, o pesquisador tenta separar por categorias os dados encontrados em sua pesquisa, fazendo a sua organização” (CASTRO; PEREIRA; BEZERRA, 2019, p. 52).

A análise dos resultados se dá através de um estudo detalhado, depois de obter as respostas dos diretores, em torno do problema de pesquisa (como a TI influência nas tomadas de decisões a nível estratégico) estruturando e explicando como os métodos utilizados pelas empresas estudadas refletem no planejamento para tomada de decisão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise se deu através de uma entrevista composta por 5 perguntas subjetivas da qual tinha por finalidade colher dados e realizar estimativas qualitativas. O público que a pesquisa se direciona compreende 3 (três) concessionárias da cidade de Floriano-PI, o material obtido na entrevista forma as bases esclarecedoras fundamentais para responder os objetivos do referido estudo, de acordo com a análise dos dados obtidos foram apresentadas e compreendidas, com o propósito de evidenciar o estudo de como a TI influência nas tomadas de decisões a nível estratégico nas concessionárias do município Floriano-PI.

As perguntas que compõe a entrevista estão relacionadas à percepção dos gestores quanto à utilidade da ferramenta TI, a identificação da política de segurança da informação da concessionária e como a ferramenta TI contribui para a tomada de decisão.

Questão 01- Como a tecnologia da informação influencia no processo decisório da empresa?

Empresa 01- “A muito tempo a tecnologia da informação tornou-se parte essencial nos negócios da empresa, pois nos dias atuais é praticamente impossível seguir com qualquer atividade econômica sem uso da tecnologia”.

Empresa 02- “Para que se venha faturar um veículo ou peças é preciso que o nosso sistema esteja sempre licenciado e atualizado com a Receita pois se não estiver nada disso será possível, onde queremos chegar e que a tecnologia da informação é muito importante nos dias de hoje”.

Empresa 03- “A tecnologia torna as informações mais acessíveis, automatiza o processo e permite acesso à maior volume de dados o que facilita a tomada de decisão mais assertivas”.

Essa pergunta teve como objetivo identificar a relevância da TI para as empresas, e como a sua empregabilidade impacta direta ou indiretamente nas tomadas de decisões, além de observar como são aplicadas as técnicas de inovação tecnológica.

A utilização da TI passou a ser reconhecida como uma ferramenta que transforma dados em informações seguras e qualificadas para resolução de problemas e direcionamento para a tomada de decisão. Diante do fato, esse instrumento de gestão tecnológica passou a ser relevante nas organizações para se alcançar objetivos e conseqüentemente ter vantagem competitiva diante dos concorrentes, levando as empresas a implementarem tal ferramenta (MORAES, et al. 2018).

Contudo, Cavalcante et al. (2020) afirmam, que para que gestores possam monitorar o andamento dos objetivos da empresa, eles precisam estar supridos de informações seguras no momento oportuno, para que tenham o resultado desejado, e é inegável que uma das ferramentas mais eficazes e ágeis que temos atualmente é a tecnologia.

É notório que a Tecnologia da informação para as empresas pesquisadas é uma ferramenta rotineira e de extrema importância, uma vez que, todas as empresas consideram o uso da tecnologia uma ferramenta crucial dentro da organização, e claramente fazem a utilização desta ferramenta para o sucesso na obtenção dos objetivos da empresa.

Questão 02- Sabemos que manter seguras as informações confidenciais da empresa é uma tarefa um tanto quanto difícil, visto que, a quantidade de hackers atualmente é extremamente absurda, no que diz respeito “manter informações seguras” Como é atualmente a política de segurança da informação na empresa?

Empresa 01- “Com o avanço da tecnologia, também surgiram os chamados hackers prejudiciais e com isso obrigando as empresas a investir, talvez até mais com os sistemas de defesas do que com os próprios sistemas para uso comercial, investindo assim em antivírus mais confiáveis possíveis, arquivos de dados em nuvem, HDs externos e investir em profissionais qualificados na área fazendo acompanhamento diário na identificação de tais invasores”.

Empresa 02- “Hoje trabalhamos com um sistema atualizado para evitar esse transtorno, a política de segurança está interligada a um banco de dados criptografados que diariamente é realizado um backup automático de todas as tarefas realizadas no dia para evitar um problema caso venhamos sofrer um ataque de hackers ou até mesmo uma pane no sistema”.

Empresa 03- “Os dados da empresa são restritos, as senhas para acesso ao sistema possuem limitação conforme o cargo exercido e o setor que o colaborador está alocado. Utilizamos o armazenamento de documento na nuvem, a equipe de TI é exclusiva da empresa”.

A confidencialidade dos sistemas dentro de uma organização, é considerada uma das mais importantes tarefas a serem executadas. As empresas buscam se proteger de toda forma, principalmente no que se refere a contratação de pessoas qualificadas na área para garantir a melhor segurança possível. A prevenção contra-ataques ao sistema de informação começa dentro da organização, quando algumas funcionalidades do sistema são restritas a apenas parte dos colaboradores, ou seja, só terão acesso aquilo que compete a sua função, essa é uma forma das empresas se protegerem internamente.

A E1 está mais ligada a segurança dos antivírus, da qual uma atualização constante e realizada, além de um acompanhamento minucioso. O uso de HDs externos também se trata de uma maneira de manter seguro os dados empresariais, além das Nuvens que a empresa considera um processo eficiente. A E2 aposta completamente na segurança de um banco de dados criptografados, que por sua vez é bastante eficaz no que diz respeito a backup automáticos de toda a rede constantemente. A E3 relata que a restrição do acesso ao sistema empresarial dentro da organização é uma forma eficaz de proteção, a mesma também conta com as Nuvens para fazer o trabalho de proteção ao sistema.

Para Philippi (2018), a política de segurança das informações caracteriza-se no alcance

daquilo que se deseja operar, tal finalidade é modificada em orientações, competências, conceitos, valores e obrigações que se relaciona aquilo que deve ser feito para assegurar a proteção dos dados.

Questão 03- Qual a visão estratégica dos gestores da organização quanto a utilidade dessa ferramenta TI? Eles buscam inovação estratégica dentro do quesito tecnologia?

Empresa 01- “Nas empresas atualmente o que mais se investe a nível gerencial é qualificação de profissionais com conhecimento expressivo na área, equipamentos de boa qualidade e sistemas visionários de longo alcance, pois é uma área que a cada dia requer mais e mais desenvolvimento e conhecimento técnico. E a partir da Lei Geral de Proteção de Dados, atualmente em vigor, toda e qualquer atividade comercial tem de se utilizar destes recursos”.

Empresa 02- “Sim, buscamos sempre as melhores inovações e que também caiba no orçamento para poder conseguimos manter uma boa segurança tanto para nós quanto para os clientes”.

Empresa 03- “O TI é uma ferramenta indispensável para sobrevivência das empresas no mercado, ela garante uma maior produtividade e uma melhor rentabilidade. Sempre inovamos, buscando sempre novas ferramentas implantamos novos recursos, como CRM para otimizar os processos de marketing, temos aplicativos que permitem uma melhor interação com o cliente. Temos armazenamento de arquivos na nuvem o que desburocratiza os processos”.

Essa indagação objetivou identificar como os gestores das organizações veem a TI de forma estratégica visionando sempre o diferencial para os negócios, além de identificar as técnicas de inovação aprimorando-se as mudanças tecnológicas que ocorrem frequentemente.

No que diz respeito a qualificação de profissionais a E1 e E2 estão sempre atentos ao quesito Tecnologia, e mantendo os colaboradores treinados e capacitados dentro do mercado inovador. A E3 compreende tal ferramenta como sendo essencial para a manter o negócio, o que diferencia das demais é o uso do sistema CRM (Customer Relationship Management), que tem o objetivo de acompanhar o consumidor de perto buscando conhecê-los melhor, com a finalidade de proporcionar um atendimento diferenciado, de forma que, toda vez que o cliente for atendido no sistema irá constar com exatidão todas as preferências, rejeições e hábitos referentes aos atendimentos anteriormente realizados. No entanto CRM trata-se de uma estratégia de negócios e é um dos sistemas mais inteligentes, que se volta completamente a otimização de lucros de vendas e a satisfação de clientes (SOUZA; SILVA, 2017).

Questão 04- O planejamento estratégico da empresa gira em torno da TI? De que forma?

Empresa 01- “Sim, diante do cenário econômico mundial (momento de pandemia) as estratégias comerciais seriam impossíveis sem a TI, visto que atualmente o que mais movimenta a economia no que se refere a vendas são as redes sociais, foi ela quem trouxe os clientes às lojas, nos leva a outros lugares sem sair de casa, enfim, a TI foi e está sendo a solução financeira mundial, haja vista, que quem não se utilizou dela infelizmente não chegou ao longe”.

Empresa 02- “Não apenas do TI, como também de todos os colaboradores, estando bem informados de tudo que acontece no Brasil e no mundo sobre informações de seguranças, e dicas de como está sempre atento ao mercado”.

Empresa 03- “Sim, através de relatórios e dados gerenciais que o sistema fornece. Como a

quantidade de clientes no período de fazer revisão. Relatório de estoque o que nos permite dados com margem de lucro maior facilitando uma ação de vendas para determinados produtos”.

Apresenta-se esse ponto importante, pois o planejamento estratégico de uma empresa é sem dúvidas peça fundamental dentro de uma organização e quando correlacionada a TI se tornam hábeis aliados na obtenção de resultados positivos. Conforme Pereira e Monteiro (2020) afirma, a tecnologia da informação é instrumento disruptivo representativo dos dias atuais, ou seja, tem a capacidade de modificar ações já estabelecidas na cultura organizacional da empresa trazendo mudanças no modo de gerenciamento dos gestores e na maneira dos colaboradores atuarem dentro de seus campos de trabalho, tornando as tomadas de decisões mais precisas tendo seu embasamento em informações geradas pelos sistemas.

Adquirimos homogeneidade nas respostas, com a afirmação entre as 3 empresas que o planejamento estratégico faz uso da TI, mais com singularidades diante deste sim. A E1, relata que os meios digitais estão movimentando a economia diante desse atual cenário de pandemia da qual fomos submetidos a nos adaptar e acrescenta que as empresas que não conseguiram aderir a tecnologia para a presente realidade do seu negócio não conseguiram ir adiante ou até mesmo se manter no mercado, ao mencionar “a TI foi e está sendo a solução financeira mundial”, nitidamente observamos a importância que este gestor tem para com a tecnologia na formação de estratégias dentro da sua organização. A E2, Concorda e ressalta “Não apenas do TI”, mais também com todos os envolvidos da instituição do qual os mesmos se mantêm antenados e atualizados sobre as informações de segurança e sobre o mercado ao seu redor. A E3 nos fornece informações que o sistema de TI produz, como a geração de relatório de estoque e dados gerenciais, a obtenção de dados com margem de lucro maior em relação aos produtos fazendo com que haja uma facilitação na ação de vendas.

Questão 05- Com relação à gestão estratégica e ao alinhamento estratégico entre tecnologia da informação (TI) e negócio, qual impacto causado entre esse relacionamento “estratégia e TI” para impulsionar os negócios?

Empresa 01- “Sem este alinhamento entre gestão estratégica e TI é impossível impulsionar qualquer negócio, visto que as duas têm que seguirem juntas. Diante de um sistema de gestão de qualidade tudo fica mais fácil e rápido para as tomadas de decisões assertivas minimizando tempo e custos no momento de coletar informações, fazer análises e controles, e ter o resultado dos seus negócios com precisão e tempo Record”.

Empresa 02- “Hoje é duas áreas que estão bem interligadas porque o mundo do negócio está cada dia mais voltado a internet como redes sociais, páginas da web, a grande parte dos clientes visita as páginas para buscar mais informações do produto desejado sem ter que sair do seu conforto ou trabalho, e muitas vezes começa uma negociação sem precisar que venha na empresa física, dessa forma facilita tanto para o cliente como para o vendedor em torno de horário por está sempre disponível para atendimento”.

Empresa 03- Sem resposta.

O mercado muda constantemente, basta pararmos um momento e observar a nossa volta, as mudanças e adaptações que organizações fazem para se manter no mercado e se sobressair em

meio a competitividade. Levantamos essa questão para entender como funciona o alinhamento de TI com a gestão de estratégias e como se dá esse relacionamento para impulsionar os negócios nessas empresas.

Observa-se concordância nas respostas da E1 e E2, ao relatarem que a TI e a gestão de estratégias seguem uma linha de mão dupla, ou seja, devem caminhar lado a lado para se ter bons resultados nos negócios, visto que essas ferramentas devem estar alinhadas dentro do sistema de gestão para que haja qualidade, precisão e rapidez nas tomadas de decisões e que as mesmas sejam assertivas minimizando tempo e custos no momento de coletar informações. A E2, destaca o quanto as redes sociais estão sendo eficazes como mecanismo de vendas e ressalta a sua agilidade no processo de compra e venda sem que o cliente precise ir até a loja física, e também afirma que as pessoas estão cada vez mais ligadas a internet usando-as para a busca de informações sobre os produtos desejados. Sobre a E3, não obtivemos resposta para a pergunta em questão.

Para Cavalcante et al. (2020), o alinhamento estratégico da área de TI ao negócio é agente determinante para o sucesso da organização bem como para seus campos de atuação, as empresas têm dado mais atenção a este ponto devido a importância da gestão estratégica. Além de tudo a visão estratégica da empresa se torna mais acessível para ser verificada e analisada diante dos bons frutos colhidos, como o aumento de produtividade e alavancagem dos negócios, ambos resultantes do alinhamento de TI com a elaboração das estratégias da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dos anos, com a nova era digital, a tecnologia se tornou de maneira direta ou indireta cada vez mais presente na vida das pessoas, com o passar dos anos novos meios de comunicação surgiram, ferramentas de gestão se modificaram e conseqüentemente levando a mudanças internas nas empresas, pois com a modernização na forma de se fazer gestão vêm a necessidade de fazer essa modificação nos processos internos das organizações, levando os gestores a buscarem ainda mais conhecimento sobre inovações tecnológicas para o âmbito organizacional e despertando a importância da tecnologia para sobrevivência dos seus negócios.

Diante disso, surgiu a curiosidade de entender como a tecnologia da informação influencia nas tomadas de decisões e a relevância da sua atuação nas estratégias no ramo das empresas de concessionárias, tendo em vista no contexto atual de mercado a notória busca por diferenciação para se sobressair em meio a competitividade, e a utilização de ferramentas tecnológicas para impulsionar os negócios.

Os objetivos específicos iniciais buscaram descrever como os gestores veem a Tecnologia da Informação como uma influência significativa nos processos decisórios empresariais, para tanto tal circunstância foi alcançada, pois o mundo tecnológico muda constantemente, e tais inovações refletem estrategicamente nos pontos de vistas de gestores administrativos, de acordo com as empresas, o uso da TI nas tomadas de decisões, e na identificação da política de segurança da informação, faz com que essa ferramenta se torne indispensável no mercado atual.

Isto posto, a pesquisa foi desenvolvida com o propósito de apresentar a importância e o

impacto da utilização da TI como ferramenta nas decisões empresariais, visando sugerir no planejamento estratégico e crescimento das empresas, onde o objetivo geral do estudo foi analisar o impacto e a aplicação da TI nos processos decisórios das concessionárias do município de Floriano- PI, foi de grande satisfação os resultados adquiridos, porque o estudo eficientemente conseguiu retratar a importância da influência da TI dentro das organizações pesquisadas e que a utilização desta ferramenta para os gestores possui um grau de relevância primordial.

No que diz respeito aos obstáculos e limitações da pesquisa, nota-se que a entrevista foi aplicada a diretores administrativos de três empresas, e realizada via e-mail, isso ocorreu devido a pandemia da COVID-19 em que estamos enfrentando atualmente, e este foi um meio eficiente para a resolução do estudo. Posteriormente, a presente investigação poderá servir como base para realização de estudos acadêmicos que se voltam principalmente para a área de administração ou tecnologia da informação.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Benefícios de uso da tecnologia da informação para o desempenho empresarial. In: **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro. 42 (2): 275-302, mar/abr. 2008.

ARAÚJO, Eliane Pawlowski Oliveira. Tomada de decisão organizacional: analisando o uso de informação por gestores pela via simbólica. In: **Perspectivas em Ciência da Informação**, v, 24, n.4, p. 156-170, out./dez. 2019.

ARAÚJO, Juliana. LAGIOIA, Umbelina. ARAUJO, João Gabriel Nascimento. Arranjo Produtivo Local de Confeccões: análise do perfil das empresas e da tomada de decisão dos gestores. In: **Revista da Micro e Pequena Empresa**, Campo Limpo Paulista, v.11, n.1, p. 52-73, 2017 ISSN 1982-2537, 2016.

ATHAYDE, André Luiz Mendes. MAIA, Sarah Araújo. Análise das percepções do gestor quanto a implementação de um sistema de informação gerencial: rumo a tomada de decisão mais eficiente. In: **Revista Eletrônica de Sistema de Informação e Gestão Tecnológica**. v. 10, Nro. 2019.

BALTZAN, Paige. **Tecnologia Orientada para Gestão**. 6 ed. São Paulo. AMGH editora Ltda. 2016.

BONIN, Jiani Adriana. Processos e percursos de construção de pesquisas em recepção: Algumas reflexões epistêmico-metodológicas. In: **Conexão-Comunicação e Cultura**, UCS, Caxias do Sul. v. 17 Dossiê 2018, p. 13-25.

CASTRO, Agnaldo. PEEREIRA, Mércia de Lima. BEZERRA, Elenildo Santos. Sistema de Informação Gerencial como ferramenta para tomada de decisão: um estudo de caso em uma distribuidora de energia elétrica do nordeste brasileiro. In: **Revista Fatec Zona Sul – ISSN 2359-182X**. v.5, n.5. junho de 2019.

CAVALCANTE, Marcileide Muniz. SANTOS, Alexandre. RAMOS, Anna Cristina Pascual. HESSEL, Ana Maria Di Grado. Alinhamento estratégico de tecnologia de informação ao negócio e a qualidade dos serviços. In: **Braz. j. Of Bus.**, Curitiba, v. 2, n.3, p. 2232-2256, ju. /set. 2020.

CORSATTO, Cassia Aparecida. HOFFMAN, Wanda Aparecida Machado. Evolução das mudanças técnicas, tecnologias e da inovação e seus impactos na produção do conhecimento organizacional: Aprendizagem Organizacional e Open User Innovation. In: **Perspectivas em Gestão e Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 4-31, jul./dez. 2016.

CORTES, Pedro Luís. **Administração de Sistema de Informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

COSTA, Hugo Yorimar Almeida. **Gestão de tecnologia da informação: uma proposta de melhoria no processo de suporte técnico com base nas práticas ITIL**. Monografia (Graduação) – Curso de Engenharia da Computação, Universidade Estadual do Maranhão, 2019.

DORNELES, Ademir de. **A participação da gestão da tecnologia da informação na gestão estratégica em uma instituição pública de ensino: limites e potencialidades.** Dissertação (mestrado) Universidade do Vale Rio Sinos, Programa de Pós-graduação em Gestão Educacional, Porto Alegre, RS, 2020.

FARIAS, S. W. F.; LIMA, A. R. S. Um estudo bibliográfico sobre o planejamento estratégico em micro e pequenas empresas. In: **Entrepreneurship**, v.4, n.1, p.34-41, 2020. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC25954318.2020.001.0005>.

FILHO, Antonio Costa Gomes. **Gestão de tecnologia da informação: Abordagem para o setor público.** São Paulo, Nead Unicentro. 2018.

GOMES, Mairi Catiane; et.al. Planejamento Estratégico na logística: etapas e estratégias para implementação. In: **Sustainable Business International Journal**. Novembro de 2016 – ISSN 1807-5908. 2016.

MEDEIROS, Jislene Trindade et al. Tomada de decisão financeira sob condições de incerteza: estudo com alunos de graduação de contabilidade e administração de empresas. In: **Revista de contabilidade e organizações** 30 (2017) 36-45. DOI: <http://dx.doi.org/10.11606/rco.v11i30.121748>. 2017.

MORAES, J. P.; SAGAZ, S. M.; DOS SANTOS, G. L.; LUCIETTO, D. A. Tecnologia da informação, sistemas de informações gerenciais e gestão do conhecimento com vistas à criação de vantagens competitivas: revisão de literatura. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, Caçador (SC), Brasil, v. 7, n. 1, p. 39-51, 2018. DOI: 10.33362/visão.v7i1.1227.

NETO, Edwards Soares. SANTOS, Fernando Barbosa. Levantamento de problemas e busca de soluções através de planejamento estratégico e ferramentas administrativas. In: **Gestão, tecnologia e Ciências.**, v. 10, n. 34, p. 67-78/2021.

NUNES, Paula Caroline Rodrigues. RIBEIRO, Danielle França. OLIVEIRA, Natália Queirozda Silva. O jogo da imitação: o papel da informação na tomada de decisão nas organizações. In: **Eccom**, v. 10, n. 20, jul./dez.2019.

MIRANDA, de Oliveira, Ana, Gabriela, MELO, Marlene. Catarina. de Oliveira, L., de MUYLDER, Cristina. Fernandes (2016). Educação Empreendedora: O desenvolvimento do Empreendedorismo e Inovação Social em Instituições de Ensino Superior. In: **Revista Administração em Diálogo – RAD**, 18 (1), 29-56: <https://doi.org/10.20946/rad.v18i1.12727>.

NARCISO. Rocha de Paula, A. M., Cordeiro Pires, M. C, Souza, C. N. (2019) Metodologia e pesquisa de campo das migrações internas: um estudo sobre o processo migratório de norte mineiros. Confluências In: **Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, 21 (1), 6-30. <https://doi.org/10.22409/conflu21i1.p.606>.

PEREIRA, Jefferson Junior da Silva. MONTEIRO, Marcel Stanlei. **A tecnologia da informação no ambiente organizacional.** (Monografia) apresentado ao curso de Bacharelado em Administração pelo Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos. Brasília-DF. 2020.

PESSOA, Cláudio Roberto Magalhaes; et al. Da gestão de TI à gestão de informação e tecnologia: uma abordagem teórica de evolução do conceito. **XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)**. Bahia, 2016.

PHILIPPI, Vinícius Gabriel. **Sistema de Gestão de informações de criação de uma política de segurança da informação (PSI) para a empresa OTIMIS.** Departamento de Sistema da Computação. 2018.

RAMOS, Ney Kassiano. YAMAGUCHI, Cristina Keiko. COSTA, Ubirajara Maciel da. Gestão do conhecimento e tecnologia da informação como estratégia de competitividade nas organizações. In: **CIKI Porto Alegre – Brasil/ 07 a 08 de novembro de 2019.**

RESENDE, Rui Técnica de Investigação Qualitativa: ETCI. IN: **Journal of Sport Pedagogy e Research 2-1** (2016) 50-57.

ROSA, Leonardo Jose Dala. ALMEIDA, Pedro Vitor Pantoja. Planejamento Estratégico para uma microempresa desenvolvedora de software. In: **Engenharia de Produção – UEM.** Departamento de Engenharia de Produção. Trabalho de Conclusão de Curso 2018.

SANTOS, Nayara Carvalho. **Modelos mentais como auxílio ao processo de tomada de decisão.** Trabalho de Conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Administração, da Universidade Federal de Sergipe – UFS. 2018.

SANTOS, Joseano Lira; Et.al. Elaboração do Planejamento Estratégico no Instituto Federal de Mato Grosso/Campus Avançado Tangará da Serra. In: **Revista Estudos e Pesquisa em Administração**. Vol. 3, n.1 abril/2019.

SILVA, Gustavo Ferreira da. ZUCHI, Jederson Donizete. Impactos Da Tecnologia Da Informação Sobre O Marketing. In: **Revista Interface Tecnológica**. v. 14 n. 1. 2017.

SILVA, Robson Tavares da. SILVA, Alex Sandro da. COSTA, Marcos Paulo do Couto. GUIMARÃES, Vinícius da Silva. CONCEIÇÃO. Gestão por processos em tecnologia da informação: um estudo em uma empresa de médio porte. In: **Revista de Administração da Fatea**, v. 12, n. 12, p. 7-153, jan./jun., 2016.

SILVA, Karol da. SILVA, Taís Cristina da. COELHO, Marcos Antônio Pereira. O uso da tecnologia na informação e comunicação na educação básica. In: **XIII EVIDOSOL e X CILTEC-online-junho/2016**.

SILVA, Raiane Freitas. JÚNIOR, Antônio Ribeiro de Lima. TEIXEIRA, Linnik Israel Lima. SANTOS, André Carvalho. **Tomada de decisão e sistemas de informação: um estudo no instituto federal do Piauí. XIX Colóquio Internacional de Gestão Universitária**. Universidade e Desenvolvimento Sustentável: desempenho acadêmico e os desafios da sociedade contemporânea. Florianópolis-Santa Catarina. Brasil 25, 26 e 27 de novembro de 2019. ISBN: 978-85-68618-07-3.

BORGES, Bruna Solano. O processo de tomada de decisão em empresas familiares de pequeno porte: um estudo de casos múltiplos em organizações prestadoras de serviços em Alvorada/RS. In: **Revista Acadêmica São Marcos, Alvorada**, ano 7, n.2, p.61-101, Jul/Dez 2017.

SOUSA, Jonilto Costa. DIAS, Pedro Henrique Rodrigues de Camargo. Integração do Planejamento Estratégico ao Pensamento Estratégico. In: **Revista de Ciências da Administração**, vol. 19, num. 47, abril, 2017, p 29-44 Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.

SOUZA, Dielma Cavalcante de. SILVA, Hércia Daniel da. **CUSTOMER RELATION SHIPMANAGEMENT-CRM: Uma jogada de Mestre**. Lins-São Paulo. 2017.

TAVARES, Micheli da Cruz Cardoso. **Pesquisa Exploratória em acervos documentais: Igreja e Educação Oitocentista**. In: **Atas CIAIQ**. Investigação Qualitativa em Educação Investigación Cualitativa en Educación. V. 1, p. 802-807. 2018.

TRINDADE, Lívio Leite. O uso da tecnologia da informação como suporte para a tomada de decisão: um estudo de caso no instituto de cardiologia no município de Cruz das Almas-BA. **Seminário Estudantil de Pesquisa e Extensão da FAMAM. 16 SEMP Competências Emocionais como ferramentas para o êxito profissional**. 07 a 09 de novembro de 2019.

VERAS, Manoel. **Gestão da tecnologia da informação**. ISBN. 978857452 933 2. Ed. Brasport – São Paulo. 2019.