



Ministério da Educação – Brasil
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM
Minas Gerais – Brasil
Revista Vozes dos Vales: Publicações Acadêmicas
Reg.: 120.2.095 – 2011 – UFVJM
ISSN: 2238-6424
QUALIS/CAPES – LATINDEX
Nº. 11 – Ano VI – 05/2017
<http://www.ufvjm.edu.br/vozes>

Os impactos da Gestão da informação na programação da produção das organizações

Prof. MSc. Gustavo Carvalho Santos
Mestre em Administração pela FUCAPE *Business School*
Docente do Curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM/MG - Brasil
<http://lattes.cnpq.br/7141389563435203>
E-mail: gustavo.carvalho@ufvjm.edu.br

Yago Nonato Santos
Discente do Curso de Engenharia de Produção - UFVJM/MG - Brasil
<http://lattes.cnpq.br/1962987343613334>
Email: yagononato@hotmail.com

Resumo: No mundo globalizado e competitivo dos dias atuais, a gestão da informação tem tomado um papel central no futuro das organizações no mercado. Os processos de tomadas de decisões, linha produtiva e redesenho de processos e suporte à tomada de decisões são temas cada vez mais comuns no âmbito empresarial moderno. Os fluxos de informações nas empresas têm levado à redução de custos de transporte, maior segurança e acuracidade dos dados, maior qualificação dos profissionais que trabalham na empresa e facilidade na modelagem dos processos produtivos. O presente trabalho busca apontar importantes características que as organizações ganharam com a evolução dos processos de transmissão e captação de informação e de que forma tais processos melhoraram no processo produtivo da organização.

Palavras-chave: Informação, evolução tecnológica, produtividade.

Introdução

A gestão da informação é estruturada visando atender necessidades informacionais de uma organização. Quando utilizados com o intuito de gerar conhecimento, os dados se tornam em informações que serão o grande suporte para decisões empresariais. (Portal da Educação, 2012).

É conhecido que a informação nos dias atuais é um dos recursos mais importantes, senão o mais importante, para as organizações de forma geral, especificamente para o sucesso e crescimento dessa organização, se tornando a ferramenta estratégica indispensável para obtenção de vantagens competitivas. Com base nesse fato, seria um benefício para a instituição adquirir profissionais que tenham esta competência, pois esta não se diz respeito apenas á conhecimentos tecnológicos, mas a forma de interpretação, bem como o uso que será destinado ás informações obtidas.

Cabe ressaltar, entretanto que sem a disponibilidade de informações e aspectos do mercado, a competitividade das organizações não teria experimentado um crescimento tão significativo em tão pouco tempo. Existem milhões de dados circulando diariamente e, como aborda Pereira e Pereira (2016), é fundamental que o profissional esteja qualificado para atuar em diversos meios.

Na maioria das vezes, gerentes e diretores somente se sentem seguros quando tomam decisões baseadas em informações sólidas do atual cenário competitivo e de previsões futuras do mercado. Tais informações podem ser coletadas através do grande volume de dados que estão disponíveis nos dias atuais com o advento da Internet. Apresentar uma equipe de TI treinada e com capacidade técnica para lidar com a densa quantidade de dados e transformá-la em informação é fundamental para nortear todos os processos produtivos da organização.

Contudo, na visão de Silva e Tomaél (2007), cabe ressaltar que a gestão da informação, para ser utilizada estrategicamente, deve ser orientada em favor da sobrevivência e competitividade da organização. Este processo é responsável por gerir tanto os recursos internos quanto os externos da empresa.

Com o advento da revolução técnico-científica combinado com os significativos avanços da globalização, ocorreu um vertiginoso acirramento competitivo nos fluxos de produção, mercado financeiro e em quaisquer meios onde

os consumidores podem estar inseridos. Na visão de Moraes e Filho (2006), toda instabilidade que vem da competitividade acirrada do cenário atual tem resultado em diversas incertezas e imprevisibilidades na análise de negócios e planejamento de metas futuras. Tal incerteza tem como conseqüência a busca por parte dos administradores por novas informações sobre o ambiente organizacional aumentando o volume de dados disponíveis e aumentando dessa forma o suporte para a tomada de decisões estratégicas.

A chamada Tecnologia da Informação (TI) surge como um centro responsável pelo processamento de dados e outras operações como estoque e emissões de folhas de pagamento.

A aplicação, entretanto, se estendeu a diferentes setores nas organizações tais como as de controle e otimização e até mesmo em funções no âmbito de tomadas de decisões estratégicas. (PORTER; MILLAR, 1985).

Cabe ressaltar que as difusões das ferramentas de TI não impactam somente os aspectos técnicos de um empreendimento. A utilização da TI nas organizações tem provocado profundas alterações na estrutura organizacional e nas relações de trabalho de empregado e empregador (RIBEIRO NETO; 1999).

Este trabalho tem como objetivo abordar aspectos gerais dos impactos do uso da gestão da informação nas organizações apresentando resultados em comum em diferentes estudos de caso direcionando a uma visão geral dos benefícios da correta gestão da informação para a programação do fluxo de produção nas organizações.

As influências da qualidade da informação para as organizações

Um ambiente de produção envolve sempre situações que envolvem uma rápida tomada de decisão. Geralmente em grande quantidade e curto período de tempo. Tais decisões são tomadas tendo como base conhecimentos das atividades produtivas que estão sendo realizadas. (Favaretto, 2007). Em um ambiente organizacional, o conhecimento do maior volume possível de dados e que atribui maior confiabilidade às decisões estratégicas. Beuren (2000) afirma, entretanto, que quaisquer decisões das organizações são fortemente atreladas à qualidade das informações recebidas. Quando são imprecisas ou deficientes, os gestores tendem a tomar decisões errôneas para suas atividades.

É fundamental que as organizações desenvolvam conceitos e técnicas que suportem o processamento de um grande volume de dados extraindo dessa forma alguma informação sobre o andamento do fluxo da produção (Favaretto, 2007). Visando alcançar a interpretação de tais dados, Favaretto (2007) propõe um modelo baseado em um sistema de Data Warehouse (DW) para melhoria da qualidade da informação no controle da produção analisando quais impactos a implantação dessa ferramenta de TI teriam no processo produtivo de uma organização.

Cabe ressaltar que uma Data Warehouse ou DW, é um depósito de dados utilizado para armazenamento de informações relativas às atividades de uma organização. Possibilita a análise de grandes volumes de dados, que são coletados a partir de sistemas transacionais como ERPs, CRMs e SCMs. (DATE, 2004). Os resultados mostraram que a implantação de um DW pode aperfeiçoar processos de acuracidade (confiabilidade) dos dados que estão sendo coletados, otimização de tempo quando os próprios administradores podem gerar consultas e análises de resultados sem a necessidade de pessoal especializado e melhora da integralidade dos dados onde o sistema impede que dados incompletos sejam utilizados na geração de relatórios. Portanto, o uso de uma ferramenta de TI, no trabalho citado, pode gerar melhora na segurança e rapidez do fluxo de dados.

O Impacto da Tecnologia da Informação na estrutura organizacional e relações de trabalho

Desde os seus primórdios, o aumento da tecnologia está intimamente ligado com o aumento das habilidades do ser humano de manipular e se impor sobre o ambiente em que se encontra conforme aponta Morgan (1996). Trazendo para a atualidade, percebe-se o quão ligado está o papel da informação nos fluxos produtivos em uma organização: o domínio e a manipulação correta do processo com o objetivo de evoluir cada vez mais. Entretanto, cabe ressaltar que o avanço na gestão da informação não se limita somente a avanços tecnológicos e desenvolvimento de novos equipamentos propriamente ditos. Todo esse avanço gerou profundas mudanças nas relações de trabalho do empregador e empregado bem como toda a estrutura organizacional indo desde os processos estratégicos até a mudança de todo o layout da organização.

GRAEML (2000) aponta que:

“Na introdução de novas tecnologias, a organização terá que se preocupar não somente com a aquisição dos hardwares, softwares e serviços de implantação, mas também com a mudança da cultura dos funcionários e, conseqüentemente, da organização. Isso porque a tecnologia da informação provoca mudanças nos paradigmas organizacionais, exigindo que as pessoas mudem sua forma de pensar a respeito do trabalho. Portanto, as pessoas devem ser educadas para perceberem que a empresa espera uma conduta diferente daquilo que elas aprenderam anteriormente, influenciando a agilidade e competitividade da organização”.

Segundo o autor, a organização não espera mais que o funcionário execute somente os trabalhos manuais e funcionais ao qual foi inicialmente “programado” a fazer: ela requer que o mesmo pense sobre o processo como um todo, apresente uma visão crítica das operações e acompanhe a evolução tecnológica se capacitando para que continue apto a exercer suas atividades laborais.

Ribeiro Neto (1999), aponta que a implantação da Gestão da Informação provoca diversas alterações nos processos organizacionais das empresas tais como eliminação de postos de trabalho, aumento do número de relatórios e normas devido ao grande fluxo de informações e alterações no perfil de profissionais contratados, que devem apresentar novas especializações e uma visão holística de processos.

Contudo, o autor ressalta que o controle e acesso às novas tecnologias aumentam a centralização de poder na organização. A facilidade de acessar diferentes setores de um mesmo local e o envio constante de informações acerca de desempenho e produtividade da empresa aumenta a vigilância sobre o trabalhador e certa pressão para a busca de resultados.

Para analisar as propostas em campo, o autor realizou um estudo de caso em uma empresa do setor de plantio e venda de café. A empresa mantinha suas operações desde o ano de 1970 e recebeu o nome, para os fins da determinada pesquisa, de IPX. A organização passava por um processo de implantação de TI e o objetivo da pesquisa foi analisar como a ação impactou a estrutura da empresa e as relações de poder na mesma

. Os resultados mostraram que a implantação da TI na organização acarretou alterações no processo de trabalho dos funcionários, passando do manual para o eletrônico, diminuição da carga de tarefas e conseqüente aumento da cobrança por qualidade em seus serviços. Quanto aos empregos, ocorreu um profundo corte e

demissão de empregados nos escritórios das fazendas principalmente em setores com grande número de trabalhos manuais.

Portanto, a estruturação da gestão da informação na organização IPX aperfeiçoou o dinamismo na organização. As informações passaram a circular de forma mais rápida chegando à diretoria em tempo real, ou seja, sem a necessidade de passar setor a setor e retardar o fluxo da mesma. A consequência desse avanço, entretanto, também foi a eliminação de postos de supervisão uma diminuição da influência dos gerentes nos funcionários, pois a informação já não tramitava com tanta frequência por esse nível hierárquico.

A gestão da informação nos pequenos empreendimentos

As pequenas empresas apresentam características próprias em seus procedimentos operacionais e fluxo de produção que as diferencia das grandes corporações. Tais características são apontadas por diversos autores na literatura (SOLOMON, 1986; LEONE, 1991; GONÇALVES e KOPROWSKI, 1995; LEONE, 1999) e caracterizam as organizações menores:

- Uso constante do trabalho de familiares;
- Geralmente não contratam uma administração especializada.
- Estreita relação pessoal de empregado e empregador;
- Fazem grandes investimentos em um curto prazo, dependendo do rápido retorno dos mesmos;
- Estão em diferentes nichos de mercado e com diferentes procedimentos operacionais;

Todos esses fatores influenciam como a gestão da informação será implantada e conseqüentemente de como se dará o fluxo de produção no empreendimento. Entender como o micro empreendimento tramita sua informação torna possível adequar ferramentas da gestão da informação para suas especificidades como nomeia LEONE (1999). Moraes e Escrivão Filho (2006) realizaram um estudo com quatro organizações para verificar as características do fluxo da informação entre elas. As empresas pertencem ao setor metalúrgico e foram nomeadas em A, B, C e D. A classificação se deu por ordem crescente de funcionários: a empresa A possui 21 funcionários, a B

contava com 24 funcionários e as empresas C e D possuíam 34 e 95 funcionários, respectivamente. Durante o levantamento dos dados, os autores observaram os seguintes aspectos de como a organização trata a informação que possui:

Tabela 1: Gestão da informação nas empresas. Fonte: Moraes e Escrivão Filho (2006)

Etapas da GI	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Empresa D
Responsável pelo gerenciamento da GI	Não Há	Não há	Não Há	Dirigente e chefe de cada setor
Identificação das necessidades	Apenas no momento da tomada de decisão	Apenas no momento da tomada de decisão	Apenas no momento da tomada de decisão	Antes de a necessidade ocorrer.
Coleta da Informação	O diretor coleta com colegas	Coleta com a gerente financeira	Entre os três dirigentes	Diretores e chefes de setor.
Classificação da informação	Muitas Informações dispersas	Informações dispersas	Algumas informações dispersas	Poucas informações dispersas.
Armazenamento da informação	Na cabeça do diretor, agenda	Na cabeça do diretor, pastas	Na cabeça do diretor, computador	Na cabeça do diretor, papel, gavetas, computador
Distribuição da informação	Oral (fone e fax)	Quase sempre oral (fone e Fax).	Relatórios, gráficos e tabelas, fax, email, fone	Relatórios, gráficos, tabelas, email, telefone.
Utilização da informação	Reflexão após conselhos dos colegas	Reflexão após conselhos com a irmã	Reflexo na reunião dos dirigentes	Reflexo na reunião dos diretores.

Analisando a tabela e as observações que fizeram nas organizações, os autores perceberam que a gestão da informação sofre a influência dos próprios aspectos gerais que são marcantes das pequenas organizações onde quanto menor a empresa, maior é o número de tarefas que o funcionário precisa realizar. As normas para execução de tarefas são dadas de maneira informal e a resolução de imprevistos envolve uma mudança completa nas atividades produtivas da empresa.

As organizações menores apresentaram deficiências no armazenamento da informação que possuem bem como a coleta das mesmas. Ambos os aspectos influem diretamente na característica da identificação das necessidades da empresa que têm as necessidades levadas em consideração no momento do processo de tomada de decisão, excetuando-se a empresa D. Tal ação aumenta o risco de inconsistência gerando diminuição da confiabilidade da informação.

As quatro organizações apresentam deficiências no planejamento estratégico sendo as três com menor número de funcionários as que apresentaram maiores inconsistências na formulação de seus planos, como distribuição informal e verbal da informação e falta de administração especializada.

Conclusão

A gestão da informação, com o passar dos anos, não vêm impactando as organizações somente nas áreas técnicas. A estrutura administrativa, econômica e política sofreram diversas alterações e redesenho de processos com o intuito de aumentar a competitividade da empresa no mercado e conseqüentemente, a produtividade das mesmas.

Para que uma organização se mantenha atualizada e competitiva no mercado, é indispensável que esta esteja preparada para os desafios que a informação irá trazer. Uma vez que a organização esteja apta a receber, analisar e utilizar toda essa informação obtida, a mesma estará mais bem preparada para lidar com as adversidades de cada setor.

Entretanto, vale frisar que de nada vale à organização possuir toda uma gama de armazenamento de informações e não apresentar capacidade técnica para transformá-la em um produto de valor estratégico. A correta gestão da informação nas organizações não se concentra somente no uso de softwares e hardwares, mas

sim em alinhar o planejamento da TI às metas estratégicas da empresa, ou seja, adaptar o planejamento à estrutura organizacional conforme aponta Shimizu *et al* (2001).

É fundamental que se analise os impactos que a aplicação da TI pode realizar na organização visto que um projeto de TI não altera somente a estrutura administrativa, mas a social e operacional da organização.

Portanto, para que uma organização se mantenha atualizada e competitiva no mercado, é indispensável que esteja preparada para os desafios que a informação irá trazer. Uma vez que a organização esteja apta a receber e analisar todo esse grande volume de dados, a mesma estará mais bem preparada para lidar com as adversidades de casa setor.

Portando, é de extrema importância que cada organização tenha pessoal qualificado nessa área, para que estes possam monitorar e conciliar toda a rede de informações externa e interna à empresa, utilizando-as de forma adequada, trazendo inúmeras vantagens para as organizações e todas as suas áreas de atividade.

Referências

BEUREN, I. M. *Gerenciamento da informação: um recurso no processo estratégico empresarial*. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

DATE C. J. *Introdução a Sistemas de Bancos de Dados. 8ª Ed.*, Rio de Janeiro: Campus, 2004.

FAVARETTO, Fábio. Melhoria da qualidade da informação no controle da produção: estudo exploratório utilizando data warehouse. *Revista Produção*, 2007, 17.2: 343-353.

GONÇALVES, A.; KOPROWSKI, S. O. *Pequena empresa no Brasil*. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado: Editora da Universidade de São Paulo, 1995.

GRAEML, A. R. *Sistemas de informação: o alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa*. São Paulo: Atlas, 2000. 136 p

LEONE, N. M. C. P. G. A dimensão física das pequenas e médias empresas: a procura de um critério homogeneizador. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 53-59, abr./jun. 1991

LEONE, N. M. C. P. G. As especificidades das pequenas e médias empresas. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 91-94, abr./jun. 1999.

MORAES, G. D. D. A; ESCRIVÃO FILHO, E. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. *Ci. Inf*, 2006, 35.3: 124-132.

MORGAN, G. *Imagens da Organização*. São Paulo: Ed. Atlas, 1996. 421p

NETO, Luiz Gonzaga Ribeiro. Os impactos da tecnologia de informação nas organizações: uma visão política. *Revista da Universidade de Alfenas*, 1999, 5: 95-101.

PEREIRA, Ana Maria; PEREIRA, Carla Campos. Sistemas de informação de marketing em unidades de informação empresarial: um modelo proposto. *Informação & Informação*, 2016, 21.1: 324-347.

PORTER, M. E.; MILLAR, V. E. How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review*, Boston, v. 63, n. 4, p. 149-160, Jul. /Aug. 1985.

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

SOLOMON, S. *A grande importância da pequena empresa: a pequena empresa nos Estados Unidos no Brasil e no mundo*. Rio de Janeiro: Editorial Nórdica, 1986.

<http://www.portaleducacao.com.br/informatica/artigos/15645/a-importancia-da-gestao-da-informacao>. Acesso em: 10/09/2016

Processo de Avaliação por Pares: (*Blind Review* - Análise do Texto Anônimo)

Publicado na Revista Vozes dos Vales - www.ufvjm.edu.br/vozes em: 05/2017

Revista Científica Vozes dos Vales - UFVJM - Minas Gerais - Brasil

www.ufvjm.edu.br/vozes

www.facebook.com/revistavozesdosvales

UFVJM: 120.2.095-2011 - QUALIS/CAPES - LATINDEX: 22524 - ISSN: 2238-6424

Periódico Científico Eletrônico divulgado nos programas brasileiros *Stricto Sensu*

(Mestrados e Doutorados) e em universidades de 38 países,

em diversas áreas do conhecimento.