

DIFICULDADES ENFRENTADAS POR GESTORES DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) EM DIFERENTES SETORES ORGANIZACIONAIS NO MÉDIO NORTE DO MATO GROSSO – MT

DIFFICULTIES FACED BY INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MANAGERS IN DIFFERENT ORGANIZATIONAL SECTORS IN THE NORTH MIDDLE OF MATO GROSSO – MT

Nádia Ligianara Dewes Nyari^I 

Geverson Tobias Bohm^{II} 

Sandra Ines Horn Böhm^{III} 

^IFaculdade La Salle de Lucas do Rio Verde (LASALLE), Lucas do Rio Verde, MT, Brasil. Doutora em Engenharia de Alimentos. E-mail:nadialigianara@hotmail.com

^{II}Faculdade La Salle de Lucas do Rio Verde (LASALLE), Lucas do Rio Verde, MT, Brasil. Mestre em Ética e Gestão Empresarial. E-mail:geverson.bohm@faculdadelasalle.edu.br

^{III}Faculdade La Salle de Lucas do Rio Verde (LASALLE), Lucas do Rio Verde, MT, Brasil. Mestre em Engenharia da Produção com ênfase em Qualidade e Produtividade. E-mail:sandra@faculdadelasalle.edu.br

Resumo: O presente estudo tem como objetivo avaliar as dificuldades por gestores da Tecnologia da Informação (TI) em diferentes setores organizacionais no médio norte do Mato Grosso – MT. Através dessa problemática podemos observar que a maioria dos gestores de TI exercem função área comercial, seguido na prestação de serviços, onde 35% destes optam em terceirizar os serviços devido as empresas não possuir orçamento ou investimentos próprio para o setor. No entanto a maior parte investe em manutenção, seguido em softwares, adequação e correções de servidores e equipamentos, contratando pessoas qualificadas, para a função de manutenção dos equipamentos, além da possibilidade de crescimento profissional dentro das organizações. Devido a esse segmento ser responsável pelo controle interno e externo de todos os processos organizacionais, gerando assim resultados de forma rápida, ágil e segura, fato influenciado pelas redes sociais, principal canal de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes, especialmente para prestação de serviço, atendimento direto, marketing, assistência e esclarecimento de dúvidas ou informações referentes a produtos e serviços. Nesse aspecto os gestores na área tornam - se primordiais, com uma visão ampla e detalhada de todos os processos envolvidos nesse setor de TI.

Palavras-chave: Gestão. Informação. Desafios. Tecnologia.

Abstract: This study aims to evaluate the difficulties faced by information technology managers in different organizational sectors in the north of Mato Grosso - MT. Through this problem we can observe that most IT (Information Technology) managers have a commercial



DOI: <https://doi.org/10.31512/vivencias.v15i29.93>

Recebido em: 16.08.2019

Aceito em: 02.10.2019



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-NonCommercial-SemDerivações 4.0 Internacional.

area function, followed by service delivery, where 35% of them choose to outsource the services because the companies do not have their own budget or investments for the sector. However, most invest in maintenance, followed by software, adequacy and corrections of servers and equipment, hiring qualified people to maintain the equipment, and the possibility of professional growth within organizations. Because this segment is responsible for the internal and external control of all organizational processes, thus generating results quickly, quickly and safely, a fact influenced by social networks, the main communication channel between managers, employees and customers, especially for service delivery. , direct service, marketing, assistance and clarification of questions or information regarding products and services. In this respect, managers in the area become paramount, with a broad and detailed view of all processes involved in this IT sector.

Keywords: Management. Information. Challenges. Technology.

1 Introdução

A Tecnologia da Informação (TI) é um dos setores que mais evoluiu e se expandiu nos últimos anos, tanto dentro como fora dos ambientes organizacionais, fato incentivado pela grande competitividade tanto com relação a estratégia de mercados, como na gestão dos negócios, proporcionado assim, transformações importantes, como aumento da produção, melhoria da qualidade dos processos e agregando valor aos produtos e serviços entregues pelas organizações aos seus clientes.

Com o crescimento da Internet, a globalização do comércio e a ascensão das economias da informação, a TI passou a atuar na gestão empresarial, servindo como base aos novos modelos de processos e de negócios, contribuindo para aprimoramento do ambiente competitivo e auxiliando no gerenciamento das informações e na tomada de decisões. Ou seja, tornou - se uma ferramenta indispensável na Era da Informação, especialmente com relação aos benefícios, exigindo dos gestores “ser” e “torna – se” um diferencial (SILVA; ARAÚJO, 2016; VARGAS et al., 2016).

Contudo, esse termo só se tornou conhecido devido as constantes evoluções sociais, onde o processamento e o armazenamento de informações tornaram – se cada vez mais difíceis, devido ao aumento da demanda e das questões operacionais (MOREIRA; RIBEIRO, 2014). Deste modo o setor

ou área de TI se caracteriza segundo Castells (1999) como a possibilidade de recuperação descentralizada das informações e a integração simultânea em um sistema flexível de elaboração de estratégias, com uma estrutura internacional que permite que as empresas se unam formando redes capazes de inovar e adaptar-se constantemente.

Para Almeida; Oliveira (2011) esse conceito se destaca em quem possuir e souber utilizar a informação corretamente, certamente, irá se destacar das demais, logo terá nela o alimento fundamental do processo de tomada de decisão, que representa a sobrevivência para qualquer empresa. De acordo com Stair; Reynolds (2006) um sistema de informação é o conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processamento) e disseminam (saída) os dados e informações fornecendo um mecanismo de feedback para atender um objetivo, ou seja, filtrar as informações a fim de gerar conhecimento.

Quando o foco se refere ao capital humano de acordo com Vargas et al. (2016) afirma que o gestor de TI dentro das organizações, quando contratado resulta em um diferencial positivo, especialmente com a mão de obra qualificada, redução de custos, maximização e rapidez nas atividades e maior rigor no cumprimento das normas estabelecidas.

O emprego da TI envolve muito mais que apenas o uso de computadores ou tecnologias de comunicações, abrange o uso de hardwares e serviços para aprimorar operações, processos e promover transformações, buscando sempre compreender as características do ambiente inserido e das necessidades individuais e coletivas de cada organização (MORAES et al., 2018).

Nesse aspecto o processo de inovação vem para alavancar esse sistema, especialmente no que refere a capacidade de gerar novos bens e serviços, aperfeiçoar os já existentes e aprimorar ou especializar as pessoas envolvidas no processo, onde o resultado de cada processo dependerá do clima organizacional empregado, especialmente com relação as mudanças nos paradigmas e nas práticas organizacionais, onde o gestor se caracteriza por estar sempre atento às necessidades e oportunidades dos seus colaboradores (BALDISERA, CERETTA; DOS REIS, 2017).

No cenário atual em que a sociedade e empresas estão em constante evolução, espera-se que cada vez mais que os gestores estejam associados a TI e com isso, invistam mais nessa área, principalmente para suprir as necessidades e a demanda cada vez mais crescente. Nessa expectativa, o objetivo deste estudo é avaliar as dificuldades enfrentadas por gestores da TI em diferentes setores organizacionais no médio norte do Mato Grosso – MT.

2 Metodologia

Este estudo se baseia uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa - exploratória - descritiva - explicativa. Primeiramente foi realizada uma pesquisa literária, onde se definiu o tema, o qual ofereceu subsídios para critérios de inclusão, exclusão e definição das informações a serem extraídas dos estudos já publicados sobre o tema.

A metodologia escolhida deve ser aquela que será mais adequada ao seu objeto de estudo e à abordagem aplicada, nesse aspecto o método qualitativo se caracteriza pela qualificação dos dados coletados, durante a análise do problema. Para Gil (2008) a abordagem qualitativa apresenta uma maior aproximação entre o pesquisador e o objeto de estudo, podendo futuramente ser desenvolvida uma investigação mais ampla, descrevendo as características do grupo em estudo a partir dos dados citados na pesquisa.

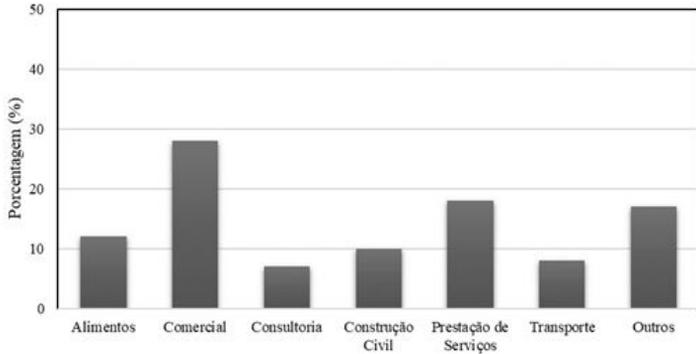
De natureza exploratória - descritiva - explicativa que objetiva proporcionar maior familiaridade com um problema e apresentando as reais experiências. No entanto Gil (2008) explica que as pesquisas exploratórias possuem finalidade de esclarecer e modificar ideias, isto é, proporcionar uma visão geral de determinado fato, e propor hipóteses e problemas para estudos posteriores, muitas vezes constituindo a primeira etapa de uma investigação mais ampla. São pesquisas que possuem menor rigidez de planejamento, não são utilizados dados quantitativos e geralmente faz-se estudos de caso entre outros tipos de procedimentos de pesquisa.

A pesquisa foi realizada na forma de questionário eletrônico (via e-mail) com questões abertas, feitas diretamente aos gestores responsáveis pelo setor da TI dentro das organizações. Os dados foram coletados em 10 empresas dos mais diversos segmentos, onde os participantes da pesquisa foram escolhidos aleatoriamente. E, por fim a interpretação a análise dos resultados realizada organizadamente por meio de análise de conteúdo, conforme demonstrado nos resultados e discussão deste estudo.

3 Resultados e discussão

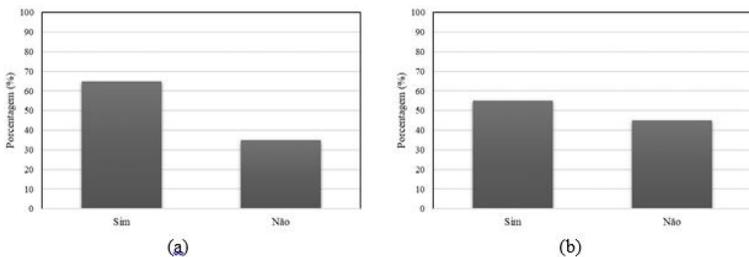
Respondendo a problemática da presente pesquisa, que tem como finalidade avaliar as dificuldades enfrentadas por gestores da TI em diferentes setores organizacionais no médio norte do Mato Grosso – MT. Podemos observar através da Figura 1 os diferentes ambientes organizacionais que os gestores da TI mais atuam.

Figura 1 – Ambientes organizacionais que os gestores da TI atuam em maior número.



Verificamos através das respostas que a área comercial (28%), de consultoria, (7%) alimentos (12%), transportes (8%), prestação de serviços (18%), construção civil (10%) e outros (17%) são as que mais reconheceram a importância do setor de TI tem dentro de uma organização. No entanto na Figura 2 (a) é apresentado os investimentos realizados pelas organizações na área de TI e na Figura 2 (b) é exibido a possibilidade ou estimativas de futuros investimentos por parte das organizações na área de TI.

Figura 2 – As organizações possuem investimentos a curto (a) e a longo (b) prazo na área de TI.



Observamos os resultados de forma descritiva que a área de TI dentro das empresas ainda é um problema, onde 35% dos gestores ainda optam em terceirizar esse setor, principalmente por ser um ramo em que a prestação de serviços está crescendo assiduamente, tornando o investimento muito oneroso e de retorno a longo prazo, além de não ser viável no atual mercado em que vivemos.

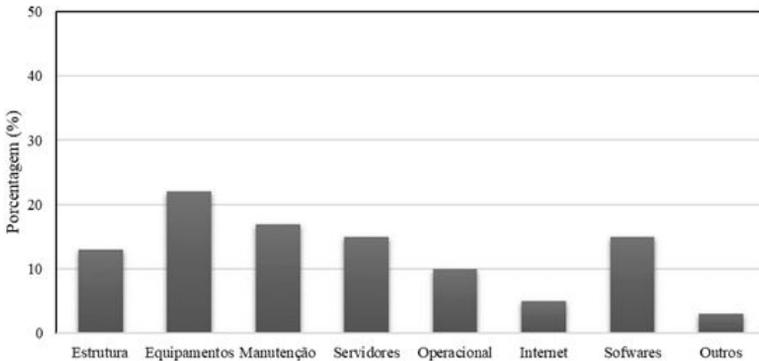
Controverso a esta estimativa muitos gestores descrevem a necessidade de possuir em sua organização um ambiente destinado ao setor de TI, por possuir uma demanda cada vez mais crescente (65%), especialmente no setor

da tecnologia, como atualização de equipamentos e sistemas ou provedores via online (serviços de comunicação).

A área de TI dentro das empresas normalmente não tem orçamento significativo (55%) que permita investimentos adequados para alavancar resultados positivos num contexto geral. Sendo assim, o termo investimento é muito subjetivo, para Guerreiro; Serrano (2016) está relacionada a competitividade, desenvolvimento, inovação, modernização, oportunidade, produtividade e eficiência.

Nesse sentido utilizando a classificação proposta por Lovelock (1983), os serviços relacionados ao TI podem ser classificados por ações tangíveis que envolvem equipamentos e servidores, suporte e manutenção e ações intangíveis direcionadas às mentes, como serviços de entrega de informações, e ações intangíveis direcionadas a recursos intangíveis, nas ocasiões em que o suporte trabalha com informações armazenadas e na recuperação das mesmas. Com relação ao tipo de investimentos dentro do setor de TI realizados pelas organizações são apresentados na Figura 3.

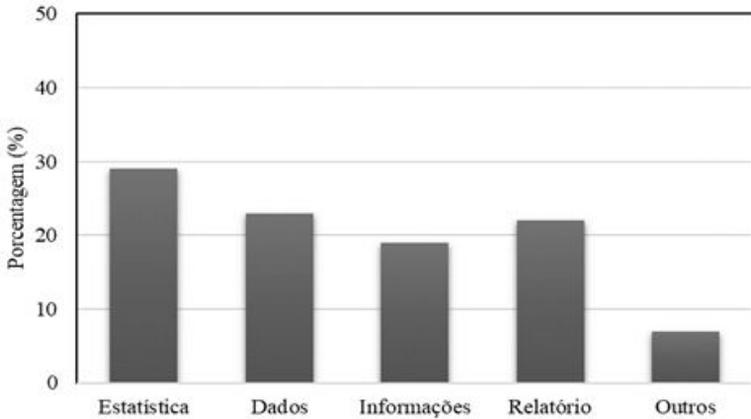
Figura 3 – Investimentos dentro do setor de TI realizados dentro das organizações.



Para os investimentos em estrutura (13%), manutenção (17%), equipamentos (10%), instalação atualizações de softwares (15%), adequação e correções de servidores (22%), problemas operacionais (15%) e internet (5%), entre outros (3%) havendo investimento periódico e frequentes.

Quando questionados sobre os benefícios da utilização da TI para promover seu negócio ou simplesmente para apresentar benefícios perante a concorrência, foi observado que a grande maioria dos gestores empregam esse sistema a favor dos clientes, onde a garantia de satisfação dos serviços prestados através de um canal de cliente contato é primordial em um sistema de gestão eficiente. Na Figura 4 os benefícios que gestores nesse segmento possuem dentro das organizações.

Figura 4 – Os benefícios que gestores adquirem com investimento em TI dentro das organizações.



Especialmente com relação aos benefícios que gestores possuem na área de TI, são o controle interno e externo de todos os processos, como na geração de relatórios (23%), estatísticas (30%), evolução dados (24%), informações atualizadas dos sistemas (20%) e outros (7%) gerando resultados de forma rápida, ágil e segura. Ou seja, o gerenciamento de servidores virtualizados com um suporte ou sistema de colaboradores, que estejam gerenciados através de uma rede muito bem estruturada.

A internet é um dos grandes problemas enfrentados pelas empresas atualmente, especialmente de acordo com a qualidade do sinal, mas de maneira geral a maioria da comunicação interna é realizada via rede de intranet, e a comunicação externa na maioria dos casos a restrição de acesso, havendo apenas a disponibilidade de links específicos, para que não ocorra possíveis distrações e eficiência das operações, fato importante dentro das corporações.

O'Brien; Marakas (2010) descrevem que as tecnologias da informação como os sistemas de informação com base na internet têm papel crescente na administração, auxiliando todos os tipos de negócios e aprimorando a produtividade e a eficácia de seus processos administrativos na tomada de decisão gerencial e a colaboração de grupos de trabalho (DOS SANTOS, PERIN; SAMPAIO, 2018).

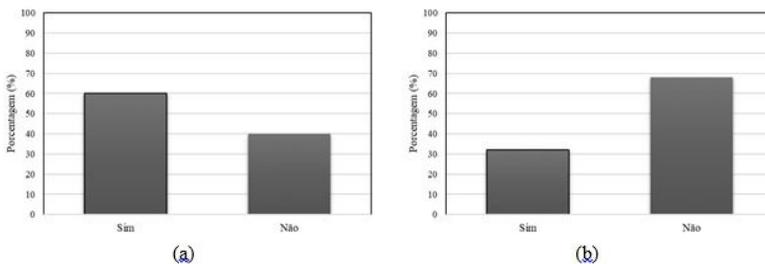
De acordo com Affeldt; Vanti (2009) o setor de TI tem como função de proporcionar agilidade, mobilidade e suporte à tomada de decisões, fazendo com que acarrete uma reflexão maior atenção com questões vinculadas ao crescimento organizacional, junto a investimentos, agregação de valor a seus produtos e serviços (DE MENDONÇA, 2013; TENÓRIO, 2015; DOS SANTOS, PERIN; SAMPAIO, 2018).

Para Gargallo-Castel e Ramírez-Alesón (2007) as oportunidades e ameaças no ambiente competitivo são pontos fortes e fracos nas organizações, influenciando na adoção de novas tecnologias em micro e pequenas empresas, porém a velocidade com que essas tecnologias são adotadas é comprometida pela escassez de recursos humanos capacitados e de recursos financeiros (CALICCHIO; MARCONDES, 2016; DA SILVA et al., 2017).

As prioridades de investimento em TI dentro das empresas se resumem ao armazenamento de dados, que é uma preocupação constante nas empresas estudadas e com a integração dos sistemas, tanto administrativo, tecnologia e operacionais. Fazendo assim com que os setores interligados gerem relatórios, estatísticas e evolução dados e informações sejam gerados constantemente de forma rápida, ágil e segura. Ou seja, o gerenciamento de servidores virtualizados com um suporte ou sistema de colaboradores, que estejam gerenciado através de uma rede muito bem estruturada.

Na Figura 5 (a) é abordado, quanto a necessidade contratar um colaborador especializado em TI dentro da organização e na Figura 4 (b) é confirmado se realmente as organizações disponibilizam oportunidade de crescimento e valorização do profissional de TI dentro das organizações.

Figura 5 – As organizações possuem a necessidade contratar um colaborador especializado na área (a) e proporcionam possibilidade de crescimento na área de TI.



Quando abordados quanto a necessidade contratar um colaborador especializado em TI dentro da organização é observado que 60% responderam contratar uma pessoa adapta as funções de atendimento, gestão e de manutenção dos equipamentos. Enquanto apenas 32% proporcionam acrescimento dos profissionais de TI dentro da organização e 68% das empresas abordadas não tem interesse nesse tipo de atividade.

Nessa abordagem podemos evidenciar a falta de incentivo pelas organizações na disponibilidade de capacitações, treinamentos, cursos na área de TI, mostrando que as empresas não estão preparadas ou não é do interesse nesse tipo de abordagem de valorização do colaborador.

Para Paiva e Ferreira, (2013) as diferentes demandas que os gestores estão submetidos do setor de tecnologia de informação e das dificuldades em torno da formação, do desenvolvimento e da externalização das suas competências faz com que esses profissionais sejam vistos como estratégicos para as organizações, dominando o conhecimentos e as ferramentas que facilitam a guarda e o trânsito de informações, favorecendo os processos de tomada de decisão.

Segundo Spinola e Pessoa (1997) a informação é uma ferramenta poderosa para uma organização, sendo reconhecida como o recurso mais importante na tomada de decisões, sendo necessário haver uma malha de informações abrangendo diversos aspectos técnico-científicos, administrativos, mercadológicos, econômicos, legais, ambientais e políticos (PINOCHET, 2011; TENÓRIO, 2015; SCHNEIDER et al., 2016).

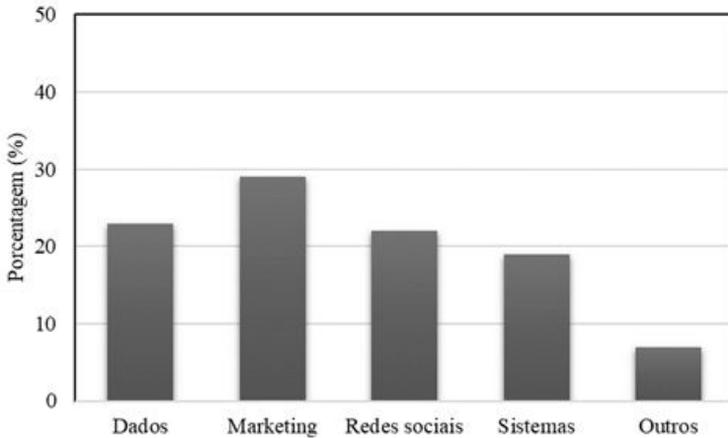
Segundo Da Silva et al. (2017) a TI é tida como um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial, sendo empregada tanto no nível estratégico quanto no patamar operacional a fim de proporcionar o aumento na produtividade gerencial.

Os treinamentos quando realizados são com pessoas especializadas, para que todos tenham o mínimo de conhecimento para começar a desenvolver suas atividades dentro do ambiente organizacional, ajudando assim na certificação de seus colaboradores, sendo assim um dos principais desafios na implantação da TI nas empresas. Para Duarte e outros (2014) a dificuldade e a resistência por parte dos gestores e colaboradores é a falta de esclarecimento sobre o assunto, fazendo com esse setor fica em segundo plano na hora da organização pensar em investir.

Outro fator relevante é com relação a remuneração dos colaboradores de TI, que na maioria das organizações é de acordo com suas funções, sendo na maior parte não qualificado a exercer essas funções diretamente, com isso a maior parte é treinada com cursos periódicos na própria unidade, devida a falta de profissionais capacitados, preparados ou habilitados nesse setor da tecnologia. Quando estes são contratados ou terceirizados pelas empresas a grande parte é gratificada pelo serviço realizado.

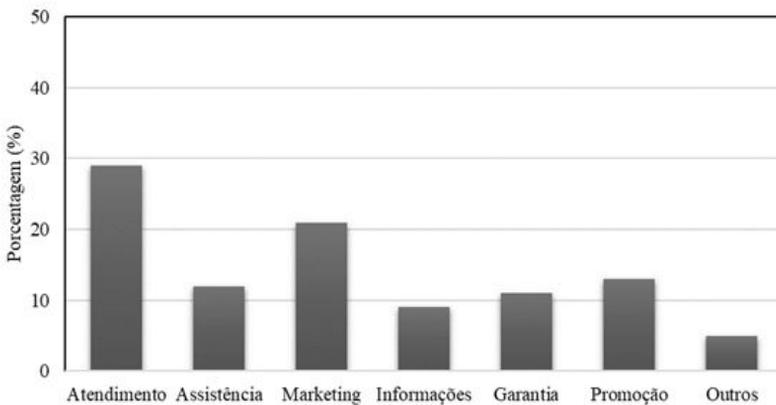
Segundo esta expectativa na Figura 6 apresenta se as empresas utilizam canais de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes na área de TI.

Figura 6 – As organizações utilizam canais de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes na área de TI.



As redes sociais é o principal canal de comunicação entre prestação de serviços por parte das empresas e os clientes, sendo considerado um canal direto de relacionamento, onde a maioria das empresas utilizam esse serviço para se comunicar (29%) através de atendimento direto, para explanar suas promoções (com 13%), uma forma de fazer marketing (21%), de prestar serviços de assistência (12%), esclarecimento de dúvidas ou informações referentes a produtos e serviços (9%), garantia de bons serviços prestados com apresentação de comentários e fotos dos clientes (11%) e outros (5%). Na Figura 7 podemos observar a finalidade que as empresas utilizam canais de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes.

Figura 7 – As organizações utilizam canais de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes na área de TI.



Essa ação tem como objetivo um canal mais informal e direto entre gestores, colaboradores e clientes, onde 29% usam esse artifício para realizar um melhor e maior atendimento, 12% prestar assistência técnica, 21% realizar propaganda a favor e benefício próprio, 9% para esclarecimento de dúvidas e prestar informações sobre seus produtos e 13% para apresentar suas promoções e garantia (11%).

Bowen, Cheung; Rhode (2007) destaca a necessidade de uma sincronização entre o Negócio e a TI na administração dos recursos, principalmente devido aos altos investimentos, à dificuldade de mensurá-los e definir como e quem são os atores do processo decisório (DE PAIVA GONÇALVES, GASPAS; CARDOSO, 2016). Nesse aspecto as redes sociais vêm com grande impacto em todos os processos produtivos empresariais, sendo um canal primordial na comunicação, visualização e divulgação entre empresa, colaboradores e clientes. Ou seja, uma maneira efetiva de fazer publicidade com baixo custo, gerando conteúdos úteis e atrativos para os clientes.

Silva (2017) destaca que as redes sociais são estruturas dinâmicas e complexas formadas por pessoas com valores, objetivos ou comportamentos comuns, interligadas de forma horizontal e predominantemente descentralizada. De acordo com Duarte et al., (2015) os avanços da tecnologia são os desafios mais enfrentados pelas organizações que atuam no segmento de TI, pois o incessante desenvolvimento e o acesso a competitividade alavancada por novas tecnologias, faz com que as mesmas determinem diferentes estratégias de modo a administrar seus recursos competitivamente sem esquecer de manter, melhorar, mudar e reinventar sempre os processos e negócios (SCHNEIDER ET AL., 2016).

Paiva; Ferreira, (2013) destaca as competências e habilidades do gestor de TI estão diretamente ligados e inserida nas atividades operacionais, nas de gestão e planejamento e naquelas ligadas ao relacionamento externo, concretizando novas formas organizacionais, acessos a novos mercados e maneiras inovadoras de entregar serviços mais rapidamente (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; SILVA et al., 2016).

Segundo De Vasconcelos et al (2018) a dificuldade de encarar novos desafios e se adequar no novo sistema ainda é um problema a ser enfrentado por todos, tanto dentro como fora das organizações, onde “mudar” é difícil e requer sair da zona de conforto.

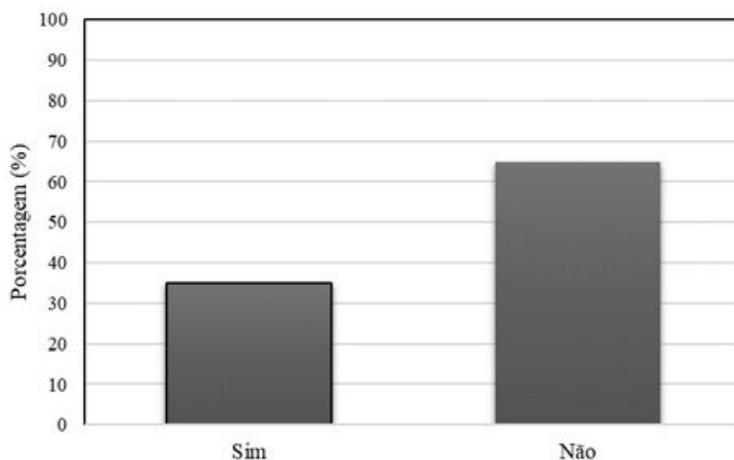
Conforme Barreiros et al., (2011) a TI fez uma total inovação no mundo dos negócios, seus principais objetivos é melhorar o desempenho nas atividades das empresas, ou seja, as mudanças provocadas pelo crescimento tecnológico nas áreas de informação e comunicação atingiram consideravelmente a sociedade. Na

tentativa de acompanhar esse crescimento, pessoas e organizações buscam cada vez mais se adequar nesta nova tendência.

Ou seja o crescente dinamismo que vem se configurando no ambiente externo às organizações, com relação a novas tecnologias como a mudança frequente no padrão de preferências e comportamentos dos consumidores, têm exigido das organizações a agilidade para antever estes cenários e responder a eles em velocidade compatível adotando na maioria das vezes vantagens competitivas (DA SILVA et al., 2017).

No entanto esses fatores apresentados de nada adianta se as empresas não possuem autonomia na tomada de decisões quanto a solução de problemas enfrentados na área de TI, na Figura 8 os resultados estão apresentados quanto a essa questão.

Figura 8 – Autonomia na tomada de decisões quanto a solução de problemas enfrentados na área de TI



Nesse aspecto os gestores na área de TI tornam - se primordiais, especialmente quando refere - se a possíveis problemas enfrentados por essa área que está em evolução constantemente, onde 35% tem autonomia de na tomada de decisões quanto a solução de problemas enfrentados na área de TI, enquanto 65% dos profissionais não têm autonomia na tomada de decisões, sobretudo quando refere -se na solução de problemas, havendo muitas vezes divergências nesse aspecto.

Diante desse cenário, a busca de diferenciais competitivos e constante mudanças faz com que muitas organizações busquem maneiras para contribuir no seu desenvolvimento, onde buscam mobilizar conhecimento e avanços tecnológicos com base em inovação (FAYET, 2010).

Segundo Hartigan e Martin (2003) inovação é ação e não apenas ideia, envolve mudança (radical ou incremental), deve ser vista como um aperfeiçoamento, pode assumir diversas formas, como na maneira como as coisas são feitas, na natureza das coisas a serem feitas e nos grupos que irão atuar, é orientada a objetivos e envolve os objetivos do empreendimento (GHOBAKHLOO et al., 2012; AMARAL; TEIXEIRA; 2014; DE PAIVA GONÇALVES, GASPAS; CARDOSO, 2016; SILVA, 2017).

Fruet e Mansur (2005) destaca algumas competências profissionais importantes que muitas vezes são deixadas de lado, como: visão; poder de influência; talento para transformar projetos em realidade; conhecimento dos processos de negócios; atualizar – se sempre; incorporar técnicas de administração e de psicologia aplicada à empresa (PAIVA; FERREIRA, 2013; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014). Amaral; Teixeira (2014) enfatiza que o setor de TI em uma organização pode influenciar no seu desempenho e no crescimento por meio da melhoria da produtividade, competitividade, eficiência e eficácia (HAMEED; COUNSELL, 2012; SILVA et al., 2016).

Silva (2017) chama a atenção para o conceito inovar que é definido como “tornar novo, renovar, introduzir novidade em”, ou seja, a inovação busca transformar novas ideias em oportunidades. No entanto, De Vasconcelos Moura e outros (2018) destaca que nos últimos anos, as empresas no geral têm investido de maneira significativa em TI a qual se arremete a uma nova realidade, o qual o torna o uso dos recursos de forma indispensável para a administração, com a organização de dados, informações ágeis, confiáveis e de qualidade são a base para qualquer administrador ter uma visão ampla e detalhada de todos os processos envolvidos, identificação de pontos críticos, análises, controles, correções e planejamentos (DOMINGUES; MARTINS, 2011).

3 Considerações finais

O objetivo deste estudo foi avaliar as dificuldades enfrentadas por gestores da Tecnologia da Informação (TI) em diferentes setores organizacionais no médio norte do Mato Grosso – MT. Assim através dos resultados podemos observar que 30% dos gestores da TI exercem função área comercial, 10% em consultoria, alimentos, construção civil e transportes, 20% na prestação de serviços.

Quanto aos investimentos na área, 35% dos gestores ainda optam em terceirizar a prestação de serviços, pois 55% das empresas não tem orçamento ou investimentos adequados para o setor. Quando possui, 13% investem em estrutura, 17% em manutenção, 10% em equipamentos, 15% na instalação

atualizações de softwares, 22% na adequação e correções de servidores e 15% em solução dos problemas operacionais.

Nesse sentido 60% dos gestores responderam contratar uma pessoa adapta as funções de atendimento, gestão e de manutenção dos equipamentos e 32% destes proporcionam crescimento profissional dentro das organizações. Essas características são essenciais para uma boa gestão dentro da empresa, especialmente o controle interno e externo de todos os processos, como na geração de relatórios com 23%, estatísticas com 30%, evolução dados com 24%, informações atualizadas dos sistemas 20%, gerando assim resultados de forma rápida, ágil e segura.

Seguindo esta expectativa, as empresas utilizam canais de comunicação entre gestores, colaboradores e clientes, onde as redes sociais são o principal canal de comunicação, onde 19% das empresas utilizam esse serviço para se comunicar através de atendimento direto, 13% para promoções, 21% para marketing, 12% prestação de serviços e assistência e 9% para esclarecimento de dúvidas ou informações referentes a produtos e serviços. Em contrapartida 35% possui autonomia na tomada de decisões quanto a solução de problemas enfrentados na área de TI, especialmente quando refere -se na solução de problemas, havendo muitas vezes divergências nesse aspecto.

Referências

AFFELDT, F.; VANTI, A. A. Alinhamento estratégico de tecnologia da informação: análise de modelos e propostas para pesquisas futuras. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 6, n. 2, p. 203-226, 2009.

ALMEIDA, J. S. C.; OLIVEIRA, M. F. L. C. F. Tecnologia da Informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações. In: Congresso Virtual Brasileiro de Administração – CONVIBRA, VIII. **Anais do VII Congresso Virtual Brasileiro de Administração**. 2011.

AMARAL, W.; TEIXEIRA, R. M. Adoção de tecnologia da informação pelas micro e pequenas empresas do setor hoteleiro de Sergipe. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 8, n. 1, p. 59-77, 2014.

BALDISERA, H., CERETTA, G. F.; DOS REIS, D. R. Relação entre intraempreendedorismo e inovação: um estudo em empresas participantes do APL de TI do sudoeste do paraná. **Gestão; Regionalidade**, v. 33, p. 97, p. 100-117, 2017.

BARREIROS, N. R., NETO, T. M., KUWAHARA, N.; GONÇALVES, M. B. A tecnologia de informação como ferramenta para otimização da qualidade nos serviços de saúde em Manaus-AM. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 3, n. 5, p. 34-47, 2011.

BOWEN, P., CHEUNG, M-Y., ROHDE, F. Enhancing IT governance practices: a model and case study of an organization's efforts. **Accounting Information Systems**, n. 8, p. 191-221, 2007.

CALICCHIO, A. C.; MARCONDES, R. C. Fatores relevantes de competitividade no negócio de consultoria de tecnologia da informação. **Gestão; Produção**, v. 23, n. 3, p. 625-637, 2016.

CASTELL, M. **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DA SILVA, J. C. P. et al. Aprendizagem empreendedora: estudo com gestores de tecnologia da informação. **Race: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 16, n. 3, p. 1009-1034, 2017.

DE MENDONÇA, C. M. C., et al. Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 47, n. 2, p. 443-468, 2013.

DE PAIVA GONÇALVES, A., GASPAS, M. A.; CARDOSO, M. V. Governança de tecnologia da informação: uma análise do nível de maturidade em empresas atuantes no Brasil. **Gestão e Projetos: GEP**, v. 7, n. 1, p. 56-69, 2016.

DE VASCONCELOS MOURA, W. et al. Benefícios da tecnologia da informação para as estratégias empresariais: uma revisão integrativa. **Revista Ciência; Saberes-Facema**, v. 3, n. 4, p. 732-739, 2018.

DOMINGUES, A. C.; MARTINS, E. A. Desenvolvimento de uma ferramenta de tecnologia da informação (TI) aplicada à administração financeira em uma cultura agrícola: um estudo de caso. **Tékhnē e Lógos**, v. 2, n. 2, 2011.

DOS SANTOS, M. J., PERIN, M. G.; SAMPAIO, C. H. Capacidade de inovação de produto: Percepção dos gestores. **Revista Pretexto**, v. 19, n. 1, p. 43-55, 2018.

DUARTE, C., FRIGERI, L. A., GMACH, S. J.; SEHNEM, S. Diretrizes de sustentabilidade empresarial nas empresas de tí-tecnologia da informação de Chapecó sc. **Revista Gestão; Sustentabilidade Ambiental**, v. 4, n. 1, p. 77-103, 2015.

DUARTE, F. S., KIPPER, L. M., PAZ, F. J., MARIANI, B. B. A contribuição da TI como ferramenta na gestão de negócios: um estudo de caso de uma empresa no ramo tecnológico localizada no município de Dom Pedrito/RS. **Tecnológica**, v. 18, n. 2, p. 103-1014, 2014.

FAYET, E. A. **Inovação: conceitos e teorias**. Gerenciar a inovação: um desafio para as empresas. Curitiba: IEL/PR, 2010.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Amgh, 2014.

FRUET, H. E.; MANSUR, A. A nova geração conectada. **Revista Época**, v. 376, 2005.

GARGALLO-CASTEL, A.; RAMÍREZ-ALESÓN, M. La adopción de las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas. **Revista Alcance**, v. 14, n. 3, p. 357-374, 2007.

GHOBAKHLOO, M., HONG, T. S., SABOURI, M. S.; ZULKIFLI, N. Strategies for Successful Information Technology Adoption in Small and Medium-sized Enterprises. *Information*, v. 3, n. 1, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUERREIRO, A. H. M.; SERRANO, A. M. S. Investimentos em SI/TI: O Paradoxo da Produtividade. In: **Atas da Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação**, v. 1, n. 1, 2016.

HAMEED, M. A.; COUNSELL, S. Assessing the Influence of Environmental and CEO Characteristics for Adoption of Information Technology in Organizations. *Journal of Technology Management*. **Innovation**, v. 7, n. 1, p. 64-84, 2012.

JAEGGER-NETO, J. I. A percepção dos gestores de TI em relação às práticas de governança de TI adotadas em empresas do Rio Grande do Sul. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 8, n. 1, p. 1-18, 2009.

LOVELOCK, C. H. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. **Journal of Marketing**, v. 47, n. 3, p. 9 -13, 1983.

MORAES, J. P. et al. 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**, v. 7, n. 1, p. 39-51, 2018.

MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P. Necessidade de Informação e Tecnologia da Informação e Comunicação: ensaio sobre uso e necessidade de informação para alinhamento estratégico entre TIC e negócios. **Tecnologias em Projeção**, v. 5, n. 2, p. 1-5, 2014.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de Sistema de Informação**. 15. ed. São Paulo: Bookman, 2010.

PAIVA, K. C. M.; FERREIRA, L. S. Competências Gerenciais na área de Tecnologia de Informação: um estudo com gestores de empresas localizadas no Triângulo Mineiro. **Revista Gestão; Tecnologia**, v. 13, n. 1, p. 205-229, 2013.

SCHNEIDER, R. M., BARBOSA, J. G. P., BOUZADA, M. A. C.; GONÇALVES, A. A. A influência de fatores organizacionais na gestão de projetos de tecnologia da informação (TI). **Revista Gestão; Tecnologia**, v. 16, n. 1, p. 157-18, 2016.

SILVA, I. S. D. A. Alinhamento estratégico da gestão do conhecimento, gestão da inovação e do desempenho organizacional: um estudo em uma empresa de grande porte do setor elétrico. **Projetos e Dissertações em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento**, v. 5, n. 2, 2017.

SILVA, R. T. D. et al. Gestão por Processos em Tecnologia da Informação: um estudo em uma empresa de médio porte. **Revista de Administração da UNIFATEA**, v. 12, n. 12, 2016.

SPINOLA, M.; PESSÔA, M. S. P. Tecnologia da informação. In: Contador JC, editor. **Gestão de operações**. São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação**: uma abordagem gerencial. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

TENÓRIO, F. G. **Tecnologia da informação transformando as organizações e o trabalho**. Rio de Janeiro: FGV, 2015.

VARGAS, G. M. et al. Uso de tecnologia de informação na Prefeitura Municipal de Palmeira das Missões. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, v. 3, n. 1, p. 52-60, 2016.