

CENTRO UNIVERSITÁRIO CATÓLICO DE VITÓRIA

JOYCE SOARES DE OLIVEIRA

**A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA JUNTA COMERCIAL - ES**

VITÓRIA
2017

JOYCE SOARES DE OLIVEIRA

**A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA JUCEES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Adm. Me. Bráulio Oliveira dos Santos Fo

VITÓRIA
2017

JOYCE SOARES DE OLIVEIRA

**A CONTRIBUIÇÃO DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO DESEMPENHO
ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE DE CASO NA JUCEES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário Católico de Vitória, como requisito obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 13 de Julho de 2017, por:

Prof. Adm. Me. Braulio Oliveira dos Santos Fo - Orientador

Prof. Me. Márcia Valéria Gonçalves, Centro Universitário Católico de Vitória

Prof. Me. Fabrício Vasconcelos Ribeiro, Centro Universitário Católico de Vitória

A meu Grandioso Deus, por permitir mais uma conquista.
Minha família, em especial meus amados pais, pelo apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me permitir chegar até aqui, por ter me dado força em mais uma das conquistas que me proporcionou, por me guiar e me fazer entender que sempre estive na frente de tudo, por toda sua misericórdia e infinita bondade.

Aos meus amados pais, por sempre estarem comigo, vocês são os pilares de tudo que tenho construído.

A todos os professores que nos auxiliaram durante esse período, em especial ao Professor Fabrício que sempre me incentivou e se preocupou em meus momentos de desespero e ansiedade.

Aos meus amigos que conheci durante esses 4 anos, a Fran minha dupla de sempre, uma amiga que levarei sempre comigo.

Ao Bráulio, meu querido e sensacional orientador, o que dizer sobre esse ser iluminado, por ser tão atencioso, por me aguentar e entender minhas crises de desespero, sempre disponível e disposto e pela grande paciência de ensinar, você é show!!!! Obrigada.

“O fracasso é apenas a oportunidade de começar de novo de uma forma mais inteligente...” (Henry Ford).

RESUMO

A Tecnologia de informação surgiu como uma ferramenta essencial no desenvolvimento e crescimento das organizações onde suas contribuições auxiliam nos processos e na tomada de decisão. Assim este estudo de caso, buscou apresentar quais são os benefícios adquiridos através da utilização da TI. Teve como problema de pesquisa a seguinte questão: Como a tecnologia da informação é capaz de melhorar o desempenho das atividades na visão de seus funcionários. Com isso o objetivo geral do presente estudo é apresentar a importância da tecnologia no desempenho da organizacional. A elaboração do trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica com conceitos baseados na literatura, com abordagem qualitativa e descritiva, além da pesquisa em si a fim de verificar a relação da realidade com o objeto do estudo. Foram aplicados questionários para uma amostra composta de trinta e cinco funcionários da JUCEES. E com base no resultado apresentado na pesquisa, verificou-se que os funcionários tem a percepção que a TI é um instrumento importante e presente na execução de suas tarefas.

Palavras-chave: Tecnologia de Informação. Desempenho. Gestão da Informação.

ABSTRACT

Information Technology has emerged as an essential tool in the development and growth of organizations where their contributions assist in processes and decision making. Thus, this case study sought to present the benefits gained through the use of IT. The research question was: How is information technology capable of improving the performance of activities in the eyes of its employees? With this, the general objective of the present study is to present the importance of technology in organizational performance. The work was done using bibliographical research with concepts based on literature, with a qualitative and descriptive approach, as well as the research itself in order to verify the relationship of reality with the object of the study. Questionnaires were applied to a sample composed of thirty-five JUCEES employees. And based on the result presented in the research, it was found that employees have the perception that IT is an important and present tool in the execution of their tasks.

Keywords: Information technology. Performance. Information Management. JUCEES.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Componentes de um sistema de informação	32
Figura 02 – Benefícios do uso da Tecnologia da Informação	35
Figura 03 – Modelo das Dimensões do Uso de Tecnologia de Informação em Benefício dos Negócios.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Perfil dos Entrevistados	61
Gráfico 02 – Estratégias de curto, médio e longo prazo.....	62
Gráfico 03 – Os recursos de TI x Estratégia Organizacional.....	62
Gráfico 04 – Os dados x integração dos processos	63
Gráfico 05 – Os recursos de TI x interação entre fornecedor / JUCEES.....	63
Gráfico 06 – Os recursos de TI X interação entre JUCEES / cliente.....	64
Gráfico 07 – A TI agiliza a comunicação dentro da empresa	64
Gráfico 08 – A TI agiliza a comunicação fora da empresa	65
Gráfico 09 – Utilização de recursos de TI x redução custos/despesas	65
Gráfico 10 – A TI fornece x visibilidade dos produtos / serviços	66
Gráfico 11 – TI X simplificar os processos X reduzir os custos e tempo	66
Gráfico 12 – Os sistemas facilita o desempenho das atividades.....	67
Gráfico 13 – TI aumenta a eficácia e eficiência da equipe, seja em um mesmo local ou em pontos diferentes.....	67
Gráfico 14 – Os sistemas que utiliza ajudam-no com faça melhor meu trabalho	68
Gráfico 15 – O sistema melhora a imagem da JUCEES perante os cidadãos	68
Gráfico 16 – Execução do Trabalho x Uso dos Sistemas	69
Gráfico 17 – O sistema x esforço físico.....	69
Gráfico 18 – O sistema agiliza a execução das minhas tarefas	70
Gráfico 19 – As vantagens do sistema X percepção pelos funcionários	70
Gráfico 20 – Sistema contribui para sua produtividade	71
Gráfico 21 - A TI x tomada de decisões gerenciais x disponibilização de informações?.....	71
Gráfico 22 – O papel dos sistemas x desempenho da JUCEES.....	72

LISTA DE SIGLAS

TI – Tecnologia de Informação

SI – Sistemas de Informação

JUCEES – Junta Comercial do Estado do Espírito Santo

SEFAZ – Sistema Único de Saúde

SIARCO – Sistema Integrado de Registro Mercantil

SIGEFES - Sistema Integrado de Gestão das Finanças Públicas do Espírito Santo

SIAHRES - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos do Espírito Santo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	23
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	27
2.1 TECNOLOGIA.....	27
2.1.1 Conceito de tecnologia TI.....	27
2.1.2 O papel da tecnologia nas organizações.....	29
2.1.3 Os benefícios da tecnologia.....	32
2.1.4 O SI/TI nas organizações.....	37
2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	39
2.3 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO MUNDO DOS NEGÓCIOS.....	41
2.4 FERRAMENTAS DE GESTÃO.....	43
2.5 DESEMPENHO ORGANIZACIONAL X TI.....	45
2.6 TI NA ADM PÚBLICA.....	49
3 METODOLOGIA.....	53
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	53
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	54
3.3 SELEÇÃO DOS SUJEITOS.....	54
3.4 COLETA DE DADOS.....	54
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS.....	55
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	57
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA.....	57
4.2 DADOS DA PESQUISA.....	59
4.3 A ANÁLISE.....	72
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS.....	79
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	89
ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DA PESQUISA.....	93