

**CESES B - FACISA
BIBLIOTECA**

**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO EXTREMO SUL DA BAHIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

CINTHIA NASCIMENTO NOVAIS

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE APOIO À
SECRETARIA DA ESCOLA MUNICIPAL DUQUE DE CAXIAS**

**ITAMARAJU/BA
2009**

**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO EXTREMO SUL DA BAHIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

CINTHIA NASCIMENTO NOVAIS

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE APOIO À
SECRETARIA DA ESCOLA MUNICIPAL DUQUE DE CAXIAS.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Banca Examinadora da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas - FACISA, como exigência para obtenção do Grau de Bacharel em Administração em Gestão de Negócios.

Orientador: Josefino Nagib de Oliveira.

ITAMARAJU/BA
2009



**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO EXTREMO SUL DA BAHIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

CINTHIA NASCIMENTO NOVAIS

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTA DE APOIO À
SECRETARIA DA ESCOLA MUNICIPAL DUQUE DE CAXIAS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas - FACISA, como exigência para obtenção do Grau de Bacharel em Administração..

Banca Examinadora:

Josefino Nagib de Oliveira.
ORIENTADOR

Elias Antonio Almeida Fonseca
EXAMINADOR I

Euripedes Castellan Pereira
EXAMINADOR II

Itamaraju/BA, 30 de Novembro de 2009.

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha mãe, administradora eficiente da minha vida. Aos colaboradores da Escola Municipal Duque de Caxias pelo apoio imprescindível, e em especial, aos meus alunos, por existirem.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me concedido determinação e coragem para vencer.

Aos meus amigos de faculdade sempre dispostos a contribuírem com o meu aprendizado.

Agradeço com um carinho especial aos meus amigos Cristhiano e Moabe, pelo tempo que dedicaram ao meu trabalho.

Aos meus amigos "extraclasse" que me auxiliaram na pesquisa de material para que eu concluísse o presente trabalho.

À minha diretora por compreender os meus períodos de ausência, sempre solícita e prestativa.

Aos mestres, por me ouvirem em minhas inquietações.

"Só existe saber na invenção, na reinvenção, na busca inquieta, impaciente, permanente, que os homens fazem no mundo, com o mundo e com os outros".

Paulo Freire

RESUMO

Trabalho de caráter exploratório e bibliográfico, desenvolvido com o intuito de estudar a diversidade da Tecnologia da Informação e seus recursos, vantagens, aplicabilidade e adequação ao ambiente administrativo escolar, de forma que possibilite o aperfeiçoamento das atividades executadas pela secretaria escolar. O trabalho com administração requer que todos os seus processos sejam seguros e ágeis de maneira que possibilite aos setores envolvidos na instituição, sejam os órgãos públicos, direção, coordenações trabalhem com informações atuais e seguras, contribuindo para que as decisões tomadas sejam eficazes para a instituição. Além dos clientes que buscam na escola o histórico da sua vida escolar para que possam ingressar no mercado de trabalho e nas universidades. A instituição que serviu como base de estudo é a Escola Municipal Duque de Caxias, uma instituição pública educacional que atende clientes do 1º ao 5º ano do ensino fundamental regular.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Planejamento Estratégico. Mudanças.

SUMÁRIO

1 Introdução.....	08
2. Caracterização da organização.....	09
2.1 Breve histórico da organização.....	10
2.2 Dados gerais.....	11
2.3 Missão.....	11
2.4 Visão.....	11
2.5 Valores.....	12
2.6 Organograma.....	12
3. Diagnóstico do ambiente organizacional.....	13
3.1 Análise SWOT (Strengths Weaknesses Opportunities and Threats).....	13
3.2 Descrição das Áreas da Organização.....	14
4 Tema.....	19
4.1 Problema.....	19
4.2 Objetivos.....	19
4.2.1 Objetivo geral.....	19
4.2.2 Objetivos específicos.....	19
4.3 Justificativa.....	20
5. Metodologia.....	21
5.1 Delineamento da pesquisa.....	21
6. Pesquisa Bibliográfica.....	22
6.1 Tecnologia da Informação.....	22
6.1.1 Conceito.....	22
6.1.2 Novas Tecnologias.....	25
6.1.3 Utilização da TI.....	27
6.2 Planejamento da Tecnologia da Informação.....	29
6.2.1 Planejamento.....	29
6.2.2 Planejamentos estratégicos, táticos e operacionais.....	30
6.2.3 Planejamento estratégico de Tecnologia da Informação.....	31
6.3 As mudanças e o ambiente organizacional.....	33
6.3.1 Mudanças organizacionais.....	33
6.3.2 Impactos causados pelas mudanças.....	34
6.3.3 Promovendo mudanças na organização.....	36
7 Proposta de intervenção.....	38
8 Considerações finais.....	41
8. Referências bibliográficas.....	42

1 INTRODUÇÃO

A informação tornou-se imperativo para a sociedade. E encontra-se cada dia mais disseminado em todos os segmentos da vida humana, seja no trabalho, nos estudos, no lazer, manter-se informado é fundamental para conquistas pessoais e profissionais.

Para que as informações possam chegar em tempo real à toda parte do mundo, são utilizados diversos mecanismos como equipamentos, programas, redes, computação móvel entre outros. Não muito longe da nossa realidade, percebemos essa troca de informação quando utilizamos o nosso aparelho celular ou enviamos arquivos que requerem respostas imediatas para um endereço eletrônico.

Essa atividade de receber, armazenar, tratar e distribuir informações são características da Tecnologia da Informação - TI, que tem como propósito trabalhar as informações por meio dos seus componentes que são os hardwares, os softwares, as telecomunicações e a gestão de dados.

A importância do trabalho da TI nas organizações é de extrema relevância, pois a mesma possui ferramentas que apóiam, agregam valor, contribui no processo de decisão, inova o ambiente de trabalho e impulsiona mudanças.

Esse trabalho traz como finalidade conceituar e estudar a Tecnologia da Informação, sua utilidade, aperfeiçoamento e adequação à secretaria escolar.

A secretaria escolar é um ambiente de trabalho que está a todo tempo fazendo uso da informação. Seja por meio de informações passadas aos outros setores da instituição, através de documentos administrativos que são repassados aos colaboradores, órgãos públicos e clientes, ou um processo de decisão que precisa ser tomado de forma precisa. Portanto, a TI torna-se relevante para a secretaria da escola por dispor de mecanismos capazes assegurarem que estas informações sejam passadas da maneira correta e no tempo requerido, além de mantê-las armazenadas em local protegido, de fácil acesso, garantindo que seu manuseio seja rápido e confiável.

No capítulo 1 é conceituado a TI e seus componentes, suas vantagens e aplicabilidade nas organizações, as novas tecnologias da informação que estão sendo empregadas nas organizações expondo sua utilização para a otimização no processo produtivo das empresas,

CESES - FACISA
BIBLIOTECA

A necessidade do planejamento estratégico para o alinhamento com a Tecnologia da Informação fica claro na explanação do segundo capítulo. Para tanto julga-se necessário apreender a respeito dos planejamentos táticos e operacionais com a intenção de compreender todos os processos que envolvem o Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação – PETI.

Enquanto o segundo capítulo fala a respeito da necessidade do planejamento, o terceiro capítulo chama a atenção para as mudanças, que conseqüentemente, acabam por acontecer em toda organização que promove ou adapta o seu ambiente de trabalho. Essas mudanças organizacionais costumam trazer impactos para a empresa e a forma como a organização trabalha essas mudanças é que define se o seu planejamento trará os resultados esperados.

Sugere-se com a proposta de intervenção, a utilização da TI na secretaria escolar da Escola Municipal Duque de Caxias por meio de equipamentos e programas que possam apoiar as atividades executadas, além de adequá-las ao ambiente administrativo da secretaria de maneira que todas as suas capacidades possam estar sendo utilizadas.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 Breve Histórico

A Escola Municipal Duque de Caxias, situada à Rua Piauí S/N, Bairro Centro, Itamaraju – BA foi fundada no dia 31 de março de 1978, e teve seu ato de criação em 1991, pelo decreto municipal nº. 1005 / 91 e autorizada nº. 247 / 96 D.O. 21/06/96.

Essa instituição foi fundada na administração do Prefeito Almir Nobre de Almeida, sendo o terreno doado pelo Sr. Oscar, um dos primeiros moradores do bairro. A escola fica situada na parte central da cidade em um bairro extenso, muito povoado que oferece outras escolas, as quais ajudam absorver a clientela em idade escolar que vem de outros bairros, como: bairro de Fátima, Cristo Redentor e Marotinho, sendo que a maioria é proveniente do bairro Marotinho. Os alunos são oriundos de famílias de classe baixa, que exercem profissões diversificadas variando de comerciantes ambulantes, garis a colhedores de café. A clientela é bastante heterogênea, pois um grande número de criança é filho de pais separados, convivendo apenas com a mãe, ou com o pai, e na maioria das vezes com os avós. Muitos educandos são frutos de famílias desestruturadas, com problemas de desemprego, alcoolismo e violência. No entanto, em 2007 a escola recebeu um fluxo muito grande de alunos provenientes de escolas particulares, o que fortaleceu ainda mais a heterogeneidade do público alvo dessa instituição.

A área livre da escola é bastante ampla, o que possibilitou em 1997, a implementação de uma horta que complementa a qualidade da merenda escolar. No período de 2001 a 2004 ela foi desativada, sendo reativada em 2005.

No final de 2005, a Secretaria de Educação firmou compromisso na construção de 01 sala para a Educação Infantil. No entanto em 2006, chegou com 02 turmas de Educação Infantil matriculadas e a sala sem perspectiva de construção. Diante do impasse, decidiu-se desativar a biblioteca e acolher os cinquenta alunos que já estavam sob a responsabilidade da escola.

CESES - FACISA
BIBLIOTECA

O Duque de Caxias até 2006 oferecia à comunidade, os cursos de Educação Infantil a 4ª série nos turnos diurnos e Educação Para Jovens e Adultos no turno noturno. Devido à inexistência de uma proposta pedagógica voltada para a necessidade dos alunos do EJA e por esses clientes, a maioria, ausentar-se da escola no período da colheita do café, houve evasões significativas, fazendo com que a Secretaria de Educação tomasse a decisão de fechar esse turno.

2.2 Dados Gerais

Nome: Escola Municipal Duque de Caxias

Endereço: Rua Piauí, S/N, Bairro: Centro.

CNPJ: 01946891 0001-36

Razão Social: APM Associação de Pais e Mestres da Escola Municipal Duque de Caxias.

Natureza: Pública

Numero de colaboradores: 18 colaboradores

Cliente: Crianças em idade escolar entre o 1ª e o 5ª ano do Ensino Fundamental Regular.

2.3 Missão

A nossa missão é promover situações de integração pessoal, social e cultural. Valorizando o educando como sujeito participativo, crítico e ativo no processo ensino-aprendizagem e autor de sua própria história.

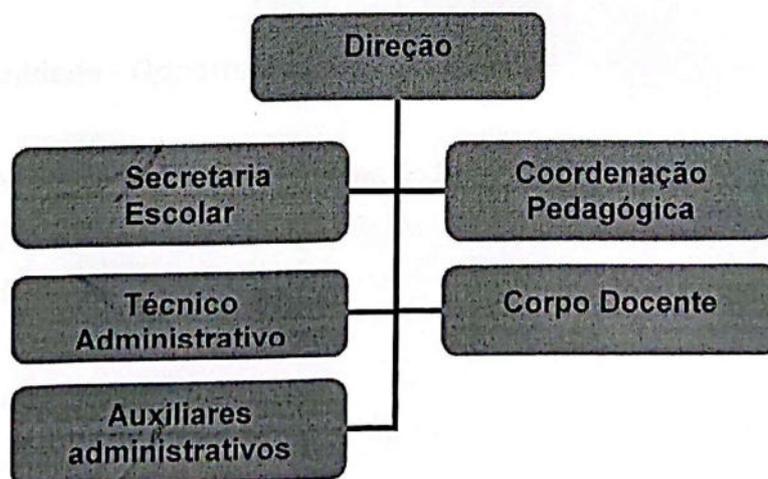
2.4 Visão

Seremos uma escola de destaque no cenário educacional do nosso município, por primar pela qualidade de nossas ações, buscando parceria para realizá-las com criatividade, procurando desenvolvê-las num clima harmônico, pautado no respeito, na ética e na solidariedade.

2.5 Valores

- 1) **Qualidade** – Em todas as ações realizadas quer seja no âmbito pedagógico ou social primamos por excelência.
- 2) **Parceria** – Conseguimos envolver nas atividades propostas, pessoas que estão ligadas direta ou indiretamente à escola.
- 3) **Criatividade** – Fazemos uso de ações inovadoras e criativas que tem possibilitado o enriquecimento das práticas pedagógicas.
- 4) **Harmonia** – O sucesso das nossas ações é proveniente do clima harmônico que é pautado no respeito, na ética e na solidariedade.

2.6 Organograma



3 DIAGNÓSTICO DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

3.1 Análise SWOT (*Streng Weaknesses Opportunities Threats*)

Pontos fortes - *Streng*

- ✓ Gestão atuante;
- ✓ Credibilidade frente à comunidade;
- ✓ Formação continuada dos docentes.

Pontos fracos - *Weaknesses*

- ✓ Gestão temporária;
- ✓ Número elevado de professores não graduados;
- ✓ Mão-de-obra administrativa excessivamente burocrática;
- ✓ Tecnologia ultrapassada;
- ✓ Insuficiência de recursos didáticos pedagógicos;
- ✓ Resistência a novos métodos de trabalho.

Oportunidade - *Opportunities*

- ✓ Novos recursos provenientes do Estado e Federal;
- ✓ Crescimento do ambiente físico escolar proporcionando maior atendimento à demanda de alunos.

Ameaças - *Threats*

- ✓ Escolas de natureza privada;

3.2 Descrição das funções da Escola Municipal Duque de Caxias.

Direção:

Ao Diretor Escolar compete superintender as atividades escolares, desempenhando funções de natureza pedagógica, administrativa, organizacional e promover a articulação entre a escola e a comunidade. Exercendo ainda, as seguintes atribuições:

- I- administrar e executar o calendário escolar;
- II- elaborar o planejamento geral da Unidade de Ensino, com planejamento da proposta pedagógica;
- III- promover a política educacional que implique no perfeito entrosamento entre o corpo docente, discente, técnico-pedagógico e administrativo;
- IV- informar aos servidores sob sua administração as notificações, avisos e determinações oriundas da Secretaria de Educação e Cultura quanto à necessidade de apurar e avaliar os planos, programas e projetos voltados para o desenvolvimento do sistema, em relação a aspectos pedagógicos, administrativos, financeiros, de pessoal e de recursos materiais;
- V- coletar, analisar e divulgar os resultados de desempenho dos alunos, visando à correção de desvios no planejamento pedagógico;
- VI- assegurar a participação do Colegiado Escolar na elaboração e acompanhamento do plano de desenvolvimento escolar;
- VII- gerenciar o funcionamento das escolas, zelando pelo cumprimento da legislação, normas educacionais e pelo padrão de qualidade do ensino;
- VIII- cumprir e fazer cumprir as disposições contidas na Programação Escolar, atendendo os prazos determinados pela Secretaria de Educação e Cultura e órgãos públicos;
- IX- supervisionar a distribuição da carga horária obrigatória dos servidores da escola;
- X- emitir certificados, atestados, transferências e documentos sob a responsabilidade;

CESES - FACISA
BIBLIOTECA

- XI- controlar a frequência dos servidores da Unidade de Ensino;
- XII- elaborar junto à Secretaria de Educação e Cultura a escala de férias dos servidores;
- XIII- promover ações que estimulem a utilização de espaços da Unidade de Ensino, do uso dos recursos disponíveis para a melhoria da qualidade de ensino como as bibliotecas, salas de leitura, televisão, laboratórios, informática, e outros;
- XIV- estimular a produção de materiais didático-pedagógicos nas Unidades de Ensino, promover ações que ampliem esse acervo, incentivar e orientar os docentes para utilização intensiva e adequada dos mesmos.
- XV- coordenar as atividades administrativas da Unidade de Ensino;
- XVI- convocar os professores para a definição da distribuição das aulas de acordo com a sua habilitação e necessidades da Unidade de Ensino;
- XVII- manter atualizada as informações funcionais dos servidores;
- XVIII- zelar pelo patrimônio da Unidade de Ensino concernente ao prédio e bens móveis que o guarnecem;
- XIX- distribuir a carga horária obrigatória dos servidores;
- XX- analisar, conferir, e assinar o inventário anual dos bens móveis e imóveis e do estoque do material de consumo;
- XXI- responder pelo cadastramento e registro relacionado com a administração de pessoal;
- XXII- programar, registrar, executar e acompanhar as despesas da Unidade de Ensino;
- XXIII- coordenar as atividades financeiras;
- XXIV- acompanhar os créditos orçamentários oriundos dos recursos federais, estaduais e municipais;
- XXV- elaborar e responder pela prestação de contas dos recursos sob sua responsabilidade;
- XXVI- registrar e controlar as obrigações a pagar sob sua responsabilidade;
- XXVII- buscar medidas que garantam as condições financeiras necessárias à implementação das ações previstas no Plano de Desenvolvimento da Unidade de Ensino;
- XXVIII- exercer outras atribuições correlatas e afins.

Coordenação Pedagógica:

Ao Coordenador Pedagógico compete no âmbito da escola, a supervisão do processo didático, em seu tríplice aspecto, de planejamento, controle e avaliação, além dos seguintes:

- I- Coordenar o planejamento e a execução das ações pedagógicas nas Unidades de Ensino;
- II- Articular a elaboração participativa do Projeto Pedagógico da Unidade Escolar.
- III- Acompanhar o processo de implementação das diretrizes da Secretaria Municipal de Educação e cultura relativas à avaliação da aprendizagem e dos currículos, orientando e intervindo junto aos professores e alunos quando solicitado e ou necessário;
- IV- Avaliar os resultados obtidos na operacionalização das ações pedagógicas visando a sua reorientação;
- V- Coordenar e acompanhar as atividades dos horários de Atividade Complementar em Unidades Escolares, viabilizando a atualização pedagógica em serviço;
- VI- Estimular, articular e participar da elaboração de projetos especiais junto à comunidade escolar;
- VII- Elaborar estudos, levantamentos qualitativos e quantitativos indispensáveis ao desenvolvimento do sistema, rede de ensino ou da escola;
- VIII- Elaborar acompanhar e avaliar, em conjunto com a Direção da Unidade Escolar, os planos, programas, projetos voltados para o desenvolvimento do sistema, rede de ensino e da escola, em relação aos aspectos pedagógicos, administrativos, financeiros, de pessoal e de recursos materiais;
- IX- Promover ações que aperfeiçoem as relações interpessoais na comunidade escolar;
- X- Divulgar e analisar, junto à comunidade escolar, documentos e projetos da Secretaria Municipal de Educação e Cultura, buscando implementá-los na Unidade de Ensino, atendendo às peculiaridades regionais;
- XI- Analisar os resultados de desempenho dos alunos, visando à correção de desvios no planejamento pedagógico;

CESES - FACISA
BIBLIOTECA

- XII- Propor e planejar ações de atualização e aperfeiçoamento de professores e técnicos, visando à melhoria de desempenho profissional;
- XIII- Conceber, estimular e implantar inovações pedagógicas e divulgar as experiências de sucesso promovendo o intercâmbio entre Unidades de Ensino;
- XIV- Identificar, orientar e encaminhar, para serviços especializados, alunos que apresentam necessidades de atendimento diferenciado;
- XV- Promover e incentivar a realização de palestras, encontros e similares, com grupos de alunos e professores sobre temas relevantes para a educação preventiva integral e cidadania;
- XVI- Propor, em articulação com a Direção, a implantação de medidas e ações que contribuam para promover a melhoria da qualidade de ensino e o sucesso escolar dos alunos;
- XVII- Organizar e coordenar a implantação do Conselho de Classe numa perspectiva inovadora de instância avaliativa do desempenho dos alunos;
- XVIII- Promover reuniões e encontrar com os pais, visando à integração escola e família para a promoção do sucesso escolar do aluno;
- XIX- Estimular e apoiar a criação de Associações de Pais, de Grêmios Estudantis, Colegiados Escolares e outros que contribuam para o desenvolvimento e a qualidade da educação;
- XX- Exercer outras atribuições correlatas e afins.

CESEB - FACISA

Secretaria Escolar

A Secretaria está subordinada à Direção da Unidade Escolar, sendo o setor encarregado do serviço de escrituração escolar, arquivo, fichário.

Compete ao Secretário a guarda e inviolabilidade dos arquivos, documentação escrituração escolar e atendimento, garantindo o fluxo de documentos e informações necessárias ao processo pedagógico e administrativo nas Unidades de Ensino e Núcleos escolares, e outras atribuições definidas no Plano de Carreira, Cargo, Remuneração e Função do Magistério Público, bem como:

- I- Planejar os trabalhos de secretaria da Unidade Escolar definindo as atribuições dos auxiliares de secretaria observando a Proposta Pedagógica da Unidade Escolar;
- II- Organizar e manter organizado a documentação escolar, zelando pela sua fidedignidade;
- III-Elaborar fichas, mapas e documentos necessários ao funcionamento do sistema de registro;
- IV- Aplicar legislação do ensino na área de sua competência;
- V- Colaborar com a direção da escola no planejamento e execução das atividades escolares;
- VI- Promover a informatização dos trabalhos da secretaria;
- VII- Redigir atas de reuniões da escola;
- VIII- Receber, conferir e distribuir material permanente e de consumo;
- IX- Inventariar anualmente os bens patrimoniais e o estoque de material de consumo;
- X- Desincumbir-se de outras atribuições, que por sua natureza se coloquem no âmbito de sua competência;

4 TEMA

Tecnologia da Informação como ferramenta de apoio à secretaria da Escola Municipal Duque de Caxias.

4.1 Problema

De que forma a Tecnologia da Informação pode contribuir no trabalho administrativo escolar da secretaria da Escola Municipal Duque de Caxias?

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo Geral

O objetivo da pesquisa é estudar as diversas utilidades da Tecnologia da Informação para a otimização do trabalho administrativo escolar e adequá-las para o ambiente de trabalho da secretaria da Escola Municipal Duque de Caxias.

4.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Estudar os diversos tipos de Tecnologia da Informação.
- ✓ Analisar as tecnologias de informações que possam servir de apoio para a execução do trabalho administrativo escolar.
- ✓ Expor as vantagens da Tecnologia da Informação para as organizações.
- ✓ Adequar os recursos da Tecnologia da Informação ao ambiente administrativo escolar.

- ✓ Propor sugestões para a implantação das ferramentas da Tecnologia da Informação para a produtividade da instituição escolar.
- ✓ Promover mecanismos de mudanças para o ambiente administrativo escolar.

4.3 Justificativa

O setor administrativo escolar é um dos principais responsáveis para que os objetivos da instituição sejam atingidos, e tem a seu cargo responsabilidades como os processos administrativos escolares, podendo-se com isso dizer que a secretaria escolar é o setor de administração da instituição, e, portanto, sua participação ativa reflete no andamento da escola. Para que o setor administrativo corresponda às necessidades da instituição julga-se pertinente que a mesma aperfeiçoe suas ferramentas, buscando satisfazer os objetivos propostos e dessa maneira contribuir com resultados positivos, objetivando todos os setores envolvidos, já que a mesma serve como base tanto para a coordenação quanto para a direção escolar. Visando buscar diversas maneiras de apoiar e aperfeiçoar o processo produtivo da secretaria escolar, foi desenvolvida a presente pesquisa, que traz como prioridade estudar a Tecnologia da Informação e seus recursos para garantir maior aperfeiçoamento no trabalho administrativo da Escola Municipal Duque de Caxias.

Portanto um estudo sobre a Tecnologia da Informação e seus recursos é de extrema relevância, pois a mesma, quando adequada ao ambiente de trabalho, e executada por profissionais que garantam o aprimoramento das suas capacidades, proporciona melhor utilidade e acessibilidade às informações, organização e segurança nos dados armazenados além de aperfeiçoamento e agilidade das atividades executadas por meio de novas tecnologias.



5 METODOLOGIA

5.1 Delineamento da pesquisa

O direcionamento da pesquisa se fez através da taxionomia indicada por Sylvia Constant Vergara que propôs dois critérios básicos:

Quanto aos fins: A investigação é exploratória, pois a mesma será realizada em uma área que possui pouco conhecimento sobre o assunto proposto.

Quanto aos meios: a pesquisa será Bibliográfica por se tratar de um estudo desenvolvido baseando-se em materiais publicados em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, entre outros, que são acessíveis ao público em geral.

6 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

6.1 Tecnologia da Informação

6.1.1 Conceito

De acordo com Cruz (2003, p. 26) "tecnologia da Informação é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo". Rezende (2002) complementa ao dizer que todos os recursos tecnológicos e computacionais gerados com o intuito de produção e utilização da informação são considerado Tecnologia da Informação, sendo eles, hardwares juntamente com seus dispositivos periféricos, os softwares e seus recursos, os sistemas de telecomunicação, gestão de informação e dados.

A tecnologia da informação são todos os equipamentos e programas utilizados para a geração de dados e informações que serão usados eventualmente, uma ou mais vezes, em todos os momentos e em todos os segmentos da instituição, e a integração de todos esses recursos, de que forma serão utilizados, se estão disponíveis de acordo com a necessidade e utilidade da empresa é que garantem o sucesso do investimento despendido.

Para Tenório (2007) a convergência de todas essas tecnologias (hardware, software, telecomunicações, opto eletrônica) é que forma o aparato integrado que suporta a veiculação e manuseio de informações. Rached (2002, p.383) define dizendo que:

A tecnologia da informação resulta da fusão de várias áreas do conhecimento e decorre da enorme evolução observada na informática e nas telecomunicações, que, em ultima análise, nos permite obter, tratar e disseminar informação e conhecimento com crescente rapidez e precisão.

É importante ressaltar que o manuseio da TI vale-se de importância para a instituição. Segundo Rezende (2005), as interações dos componentes da Tecnologia da Informação necessitam do recurso humano, peopleware ou humanware, que

embora não façam parte da tecnologia da informação são de extrema relevância para que a mesma possua funcionalidade e utilidade.

Tão importante quanto os componentes estão os recursos humanos que fazem uso da TI garantindo rentabilidade individual e para todo o corpo da empresa.

A utilização da TI como vantagem competitiva é um fato recente nas organizações, durante a década de 60 sua atuação se restringia a sistemas centralizados com o objetivo de agilizar as operações em contabilidade e em folhas de pagamento, com a diminuição dos custos a TI passou a ser utilizada no fornecimento de relatórios gerenciais; a chegada dos microcomputadores na década de 80 trouxe consigo mudanças de paradigmas no meio empresarial fazendo com que as informações chegassem a todos os segmentos da organização, aumentando a eficiência interna e a produtividade pessoal. Com o início da Era da Tecnologia da Informação a TI passou a fazer parte de todos os setores da corporação passando a ser incorporada no planejamento estratégico como busca de otimização dos resultados. Hoje, a TI também é representada nas empresas por dois grandes fatores: a Internet e a computação móvel, que possuem dispositivos móveis com acesso a dados, fazendo com que as informações possam ser acessadas em qualquer momento e em qualquer local (SZAFIR-GOLDSTEIN, SOUZA, 2001).

As organizações estão continuamente buscando atualizar suas informações para que possam tomar as decisões que garantam os resultados esperados. São cada vez mais improváveis organizações que não necessitam dos recursos provenientes da Tecnologia da Informação; Cientes da necessidade de disseminar a informação em todo os seus processos, as empresas têm empenhado em obter cada vez mais conhecimento acerca do maior aproveitamento da TI para atingir vantagens competitivas.

Quanto aos componentes da TI, Rezende (2002, p.43) afirma que:

A TI pode ser conceituada como o conjunto dos recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados, geração e uso da informação e de seus conhecimentos. Está fundamentada nos seguintes componentes: hardware e seus dispositivos e periféricos software e seus recursos, sistemas de telecomunicações, e gestão de dados e informações.

Rezende (2005, p.32) diz que "hardware são os computadores e seus dispositivos e periféricos". Furtado (2002, p.25) complementa observando que "os hardwares consiste em dispositivos físicos digitais usados para receber, armazenar e processar dados".

FURTADO (2002) ainda observa que os computadores são equipamentos eletrônicos que executam funções de entrada, processamento, armazenamento e geração de dados.

Ainda de acordo com Furtado (2002) os periféricos ditos de entrada mais usados nas organizações são teclados, mouse, dispositivos de reconhecimento de voz, scanners para digitalização de imagens, leitores de códigos de barras, câmeras fotográficas, filmadoras e microfones. Os periféricos de saída mais comuns são os monitores, as impressoras (jatos de tinta, laser ou matricial,) e os plotters.

Outro componente estritamente necessário da TI são os softwares e seus recursos. De acordo com Rezende (2002), Os softwares dirigem, organizam, controlam os recursos de hardware, fornecendo instruções, comandos, ou seja, programas e estão relacionados em diversos tipos, tais como o software de base ou operacionais, de redes, aplicativos, utilitários e de automação.

As telecomunicações que são também componentes da TI possuem algumas das aplicações básicas a serviço das empresas oferecido por seus sistemas como as transferências simples de arquivos, conexão remota, correio eletrônico ou e-mail, serviço de mensagem, de voz, de fax, troca de textos entre cliente e/ou usuários, teleconferência ou videoconferência, e a Internet juntamente com a intranet. (FURTADO, 2002).

Outros exemplos de telecomunicações são os equipamentos comumente usados como os notebooks e telefones celulares, *laptops*, PDAs, *paggers* entre outros.

A gestão de dados é outro componente da Tecnologia da Informação de absoluta importância para as organizações. De acordo com Rezende (2002 p.44):

O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém um significado claro. Daí então chamar informação como um dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou a ele agregado e com um sentido natural e lógico para quem o usa.

Enquanto Turban, Mc Lean, Wetherb (2002, p.63) observa que a informação:

É todo conjunto de dados, organizados de forma a terem sentido e valor para seu destinatário. Este interpreta o significado, tira conclusões e faz deduções a partir deles. Os dados processados por um *programa aplicativo* têm uso mais específico e maior valor agregado do que aqueles simplesmente recuperados de um banco de dados.

Segundo Rezende (2002, p.43) "A gestão de dados compreende as atividades de guarda e recuperação de dados e níveis de controle e acesso às informações. Essa gestão requer um completo plano de contingência e um plano de segurança de dados e informações". Turban, Mc Lean, Wetherb (2002) complementa ao observar que para lidar com o excesso de informações nas organizações é preciso criar uma infra-estrutura adequada de TI que empregue procedimentos eficazes para armazenar, acessar, navegar e utilizar adequadamente o grande volume de conhecimento e informação.

Ainda assim não está propenso a falhas ou riscos. As falhas em um sistema de informação podem acontecer em qualquer dos equipamentos desde os hardwares até as pessoas e procedimentos. Um tipo de sistema baseado no computador, conhecido como sistema tolerante a falhas é capaz de funcionar adequadamente, apesar de ter um defeito ou avaria. Este tipo de sistema geralmente utiliza componentes para fornecer uma cópia duplicada para manter os elementos do sistema em operação. Outro procedimento básico é a questão da segurança, que tanto pode ser físico como lógico. A segurança física diz respeito aos equipamentos de informática e se refere aos danos que podem ser causados a eles por negligência ou de forma proposital, e também aos fatores naturais, acidentais e criminais. A segurança lógica acontece quando é feita por software em dois níveis: controle e níveis de acesso à informação. Geralmente, o controle de acesso é feito pelo sistema operacional, e os níveis de acesso são controlados pelos sistemas aplicativos. (FURTADO, 2002)

6.1.2 Novas tecnologias

A tecnologia ultrapassada, muitas vezes, faz com que as organizações percam em competitividade, e dessa maneira, acabam por não ter lucratividade. Por isso, julga-se pertinente medir minuciosamente os ganhos e perdas para continuar utilizando a mesma tecnologia ou trocar por uma mais atual. A empresa precisa estar prudente às mudanças que ocorrem juntamente com a nova tecnologia (o que por si só já é uma mudança), pois se a mesma continuar a executar os

procedimentos de outrora apesar da nova tecnologia, vai perder as vantagens que poderia obter. (CRUZ 2003)

É importante ressaltar que as tecnologias estão continuamente avançadas e seu campo é muito vasto. A intenção do capítulo não é esgotar o assunto a respeito das novas tecnologias no mercado, mas sim conceituar as que mais agregam valor às organizações atualmente.

Cruz (2003) salienta que a *Internet* atualmente é a principal ferramenta tecnológica utilizada, portanto as tecnologias que mais assessoram as empresas estão voltadas para a *Internet*. Para tanto faz-se de extrema acuidade compreender sobre a *Internet* e seu papel nas organizações.

A *Internet*, por vezes chamada simplesmente de *Net* é um sistema mundial de redes de computadores. Atualmente, a *Internet* é uma entidade pública, cooperativa e auto-sustentável, com o acesso a centenas de milhões de pessoas em todo o mundo. Fisicamente, a *Internet* usa uma parte do total dos recursos da rede pública de telecomunicações já existentes. Tecnicamente, o que distingue a *Internet* é a utilização de um conjunto de protocolos chamados TCP / IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) (TURBAN, MC LEAN, WETHERB 2002).

Segundo Cruz (2003), existem na *Internet* certas tecnologias que podem ser utilizadas por todos os que já tenham acesso e algum conhecimento com a rede, tais como:

A. O correio eletrônico é a tecnologia mais utilizada tanto na *Internet* quanto internamente nas organizações comerciais. O correio eletrônico é conhecido pela sigla e-mail;

B. O *Network News* conhecido pela sigla USENET. Esse serviço permite que os usuários participem de grupos de discussão reunidos por áreas de interesse 24 horas por dia, 365 dias por ano;

C. FTP (*File Transfer Protocol*). Serve para possibilitar aos usuários mandar e receber arquivos dentro da *Internet*;

D. O *Ghoper* é um tipo de *browser* sem as mesmas funcionalidades que o Netscape ou o Explorer. Ele integra vários serviços em uma única ferramenta.

E. *World Wide Web* é a ferramenta mais recente, e a que cresce mais rapidamente, da *Internet*. Definindo-a, podemos dizer que o WWW é uma ferramenta baseada nas tecnologias de hipertexto e multimídia, o que a torna bonita, atraente e fácil de usar tanto por empresas, como por usuários do ambiente SOHO.

Outra tecnologia bastante difundida nas organizações é a *intranet*. De acordo com Turban, Mc Lean, Wetherb (2002) Uma intranet é o uso da tecnologia WWW para criar uma rede privada, geralmente dentro de uma empresa. A *intranet* permite a distribuição on-line seguro de várias formas de empresa. São informações internas utilizadas para o trabalho em equipe e de distribuição compartilhada de projetos dentro de uma empresa.

E ainda segundo Turban, Mc Lean, Wetherb (2002) a *extranet* é um refinamento do conceito de *intranet*. *Extranets* podem ser imaginados como uma extensão da intranet empresarial. Permitem usuários remotos se conectem de forma segura através da Internet ou redes privadas, as *intranets* da sociedade. Sua característica é a utilização de software de acesso remoto para autenticação e criptografia de dados que trafegam entre o usuário e a intranet interna. *Extranets* também podem ligar duas ou mais *intranets*, *extranets* maior. As para formar uma rede virtual tem aplicações muito além da intranet. Permitir o acesso remoto à intranet da empresa para uso de venda à distância, publicação pessoal *online*, tele trabalho, e muitos dos outros. Dão condições para duas ou mais empresas para compartilhar informações de forma controlada.

6.1.3 Utilização da TI

Inúmeras razões levaram a TI a se disseminar nas empresas agilizando o processo produtivo e aperfeiçoando os recursos disponíveis. De acordo com Turban, Mc Lean, Wetherb (2002, p.50) "já existem casos em que a TI é a única sistematização capaz de ajudar as empresas, com o passar do tempo essa vantagem comparativa só tende a aumentar".

Os principais motivos para que a TI tenha se difundido entre as organizações é a melhoria no processo interno, a única maneira de realizar determinado trabalho, aplicar controles melhores, reduzir custos, aperfeiçoar a qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização; agregar valor aos serviços e produtos ofertados por uma organização, a capacidade que a TI possui em melhorar a qualidade; o acesso mais rápido às informações que

necessitam ser de conhecimento de toda a organização para a tomada de decisão mediante a seus clientes e fornecedores, além dos sistemas de informações que proporcionam cada vez mais às empresas oportunidade de aprimorar os processos internos da organização e garantir mais qualidade do serviço prestado ao consumidor final. (BEAL, 2001).

Segundo Turban, Mc Lean, Wetherb (2002) é importante ressaltar o apoio e impulso estratégico que a TI fornece para as organizações:

1. Cria ou melhora as características originais de determinado produto.
2. Aumenta os custos de mudança para os clientes, quando envolvem alguns serviços que dependem dele.
3. Contribui para a eficiência interna: É reconhecida a sua eficiência em termos de redução de custos e maior produtividade.
4. Mediante a sinergia, aumenta a eficiência, melhora a parceria entre as organizações, por meio *jointventures*, e outras alianças.
5. Possibilita a criação de novos modelos de negócio.

Fica claro compreender porque hoje, a TI se tornou uma ferramenta de competitiva agregando valor ao processo produtivo, pois a mesma além de estar inserido em todo o processo segmento empresarial, contribui estrategicamente para que a empresa mantenha o seu diferencial, além de angariar possibilidades de criação de oportunidades de crescimento no mercado, por meio de novos produtos ou serviços, visando o objetivo principal que é a lucratividade.

6.2 Planejamento da Tecnologia da Informação

6.2.1 Planejamento

O planejamento pode ser conceituado como um processo desenvolvido para o alcance de uma situação desejada de um modo mais eficiente, eficaz e efetivo, com a melhor concentração de esforços e recursos pela empresa. (OLIVEIRA, 2004).

Toda a empresa necessita de um planejamento dos seus recursos de forma a garantir a otimização dos resultados. O planejamento deve inserir toda a empresa em seus processos para que a organização caminhe visando um objetivo comum. Segundo Drucker (1962, apud OLIVEIRA, 2004, p.36) "O planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras de decisões presentes".

Diante disso, o planejamento deve ter suas decisões avaliadas constantemente para que os efeitos almejados pela empresa apareçam nos períodos de tempo esperado garantindo a realização do intento.

Como todo o processo do planejamento busca atingir a situação que se foi esperada com maior eficácia, eficiência e efetividade, deve-se pressupor que uma empresa eficiente é aquela que busca a adequação da melhor maneira de resolver os problemas que envolvem a instituição, protegendo os recursos aplicados, cumprindo com seu dever e procurando reduzir os custos. Entende-se por organização eficaz aquela que se preocupa em fazer as coisas certas, buscando alternativas diferentes das já utilizadas, maximizando o uso dos recursos disponíveis, obtendo resultados e garantindo o aumento dos lucros. Uma instituição efetiva é aquela que apresenta permanentemente resultados globais positivos e possui a capacidade de se manter no ambiente. Para tanto uma empresa só pode ser considerada efetiva se a mesma também é eficiente e eficaz. (OLIVEIRA, 2004).

Ainda segundo Oliveira (2004) pode-se distinguir, quanto aos grandes níveis hierárquicos, três tipos de planejamento: Planejamentos estratégicos, táticos e operacionais.

6.2.2 Planejamentos estratégicos, táticos e operacionais.

O Planejamento estratégico é criado para que os setores administrativos da empresa, geralmente os níveis mais altos, possam formular os objetivos que direcionarão a organização, estudando formas para que esses objetivos sejam realizados, levando em consideração os fatores internos e externos ligados à organização, e também o ambiente em que a mesma está inserida, com o intuito de encontrar alternativas criativas, diferenciando-se da concorrência, competindo e mantendo-se no mercado.

"Planejamento estratégico é o processo administrativo que proporciona sustentação mercadológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada". (OLIVEIRA, 2004, p.47-48).

Todos os objetivos do planejamento estratégico, além de envolver os processos de decisão, devem estar em sintonia com relação aos planejamentos táticos e operacionais.

Oliveira (2004) nos diz que o planejamento estratégico de forma isolada é insuficiente, pois não existem ações mais imediatas que operacionalizem o planejamento estratégico. Para suprir esses aspectos, é desenvolvido e implantado o planejamento tático e operacional de forma integrada.

Para compreender a relevância do alinhamento dos planejamentos estratégicos, táticos e operacionais faz-se necessário apreender o que vem a ser o planejamento tático e operacional. Segundo Oliveira (2004) o planejamento tático não tem por objetivo a empresa como um todo, mas sim aperfeiçoar uma determinada área de resultado. Ou seja, por se concentrar em um determinado setor e dessa maneira aperfeiçoá-lo, o planejamento tático se restringe aos objetivos e estratégias dessa área de trabalho. Oliveira (2004) ainda nos diz que a finalidade do planejamento tático é utilizar eficientemente todos os recursos disponíveis para alcançar os objetivos previamente fixados, mediante uma estratégia predeterminada bem como as políticas orientativas para o processo decisório da empresa.

Oliveira (2004) também ressalta que o planejamento operacional é a formalização das metodologias de desenvolvimento e da implantação estabelecida,

por meio de documentos escritos, contendo com detalhes todos os recursos necessários para o desenvolvimento e implantação dos objetivos, os procedimentos que serão utilizados, quais os resultados que a organização espera atingir, os prazos que foram determinados e quem são os responsáveis por sua execução e implantação.

Cruz (2003.p 37) complementa significativamente as idéias de Oliveira relatando que "o planejamento operacional, nada mais é do que o desdobramento do plano estratégico em ações que serão realizadas no dia-a-dia, por meio das atividades que compõe o processo de produção do bem ou serviço, produto da empresa".

Percebe-se que o alinhamento desses planejamentos faz com que a empresa possa competir de forma eficiente, eficaz e efetiva, pois juntos garantem que os objetivos a longo prazo estabelecidos pela organização possam ser trabalhados continuamente pela empresa por meio do desmembramento de suas estratégias, planos e políticas, e trabalhando cada área os seus objetivos prefixados, futuramente a organização terá atingido as situações idealizadas no planejamento estratégico.

Planejar o direcionamento da empresa hoje é fundamental para assegurar o destino da organização, visto que é através do planejamento que a organização facilita o seu processo de decisão, pois ao idealizar as ações que a empresa terá no futuro, estudam-se quais decisões deverão ser tomadas no presente.

6.2.3 Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

Atualmente as organizações buscam vantagens para se manter e concorrer no mercado cada vez mais competitivo; para tanto é necessário que os planos da TI estejam alinhados com o planejamento estratégico da empresa. As constantes mudanças no mercado, a diversidade de equipamentos tecnológicos e recursos humanos cada vez mais treinados e preparados para gerir a TI não garantem o sucesso esperado se não contribuem para o atingimento dos objetivos empresariais,

SECRETARIA
DE ECONOMIA
E FINANÇAS
ESTADUAIS
DE SÃO PAULO

Por isso a necessidade de um Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação.

O Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI) é um processo dinâmico e interativo para estruturar estratégica, tática e operacionalmente as informações e conhecimentos organizacionais, a TI (e seus recursos: hardware, software, sistemas de telecomunicação, gestão de dados e informação), os sistemas de informação e do conhecimento, o perfil das pessoas envolvidas e a infra-estrutura necessária para o atendimento de todas as decisões, ações e respectivos processos da organização. (REZENDE, 2002, p.20).

O planejamento estratégico da empresa é de vital importância, sem o qual, o Planejamento Estratégico de TI não poderá existir, já que serão os planos de negócios da empresa que dará os subsídios necessários para a escolha da TI mais adequados para atender aos propósitos da organização. O que garante o diferencial na organização frente aos seus concorrentes será a forma como a TI é aplicada e administrada com o objetivo de alcançar eficiência, eficácia e efetividade.

O Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação é a interação da TI com o capital humano e intelectual da empresa fazendo com que todos os planejamentos tenham objetivos comuns e com isso possam definir o segmento da empresa, porque a TI precisa estar de acordo com o papel da organização em relação ao mercado que a mesma pretende atingir.

Para que a empresa possa ter um planejamento estratégico da Tecnologia da Informação, faz-se necessário um planejamento estratégico; em outras palavras, a estratégia que a empresa adotar para se manter no mercado é que vai determinar em qual tipo de tecnologia ela irá investir. (CRUZ, 2003).

CESES - FACISA
BIBLIOTECA

6.3 As mudanças e o ambiente organizacional

6.3.1 Mudanças organizacionais

As mudanças nas organizações vêm sendo discutidas por empresas que precisam e desejam sofrer modificações, já que para acompanhar o desenvolvimento do negócio e garantir a satisfação do cliente, cada vez mais exigente, a organização precisa estar atenta em aprimorar suas estratégias de forma a alcançar os objetivos propostos no planejamento e aperfeiçoar o seu processo produtivo.

Ferrantes; Rodrigues (2000 p.88) ressalta que "O crescimento permanente do conhecimento humano, gerando as mais avançadas e complexas tecnologias, é um dos principais fatores no impulsionamento das mudanças".

Dubrin (2002, p.358) observa que "os vários tipos de mudanças que ocorrem nas empresas incluem as mudanças na tecnologia, na estrutura organizacional, e nas pessoas com quem se trabalha como os clientes e os membros das empresas". E ainda salienta ao argumentar que:

existem três aspectos chaves em toda mudança organizacional; que são as estratégias para realizar a mudança, o papel do desenvolvimento organizacional para tornar as organizações mais adaptáveis e lidar com as mudanças em um nível pessoal. (DUBRIN 2002, p.352).

Deste modo toda a mudança que ocorre em uma organização deve levar em conta uma série de fatores antes de ser empreendida, pois toda a mudança tem que ser constante na empresa e para isso todos os recursos têm que estar envolvidos e alinhados com essas transformações. O alinhamento entre os objetivos estratégicos da empresa e a mudança é que garantirá que as novas idéias estabelecidas mantenham o foco no resultado esperado. Quanto a isso Mintzberg, (et al, 2003, p.151) salienta que "administrar estratégia hoje é administrar mudança, reconhecer quando uma mudança de curso de natureza estratégica é possível, desejável, necessária e, então agir possivelmente colocando em ação mecanismos para a mudança contínua".

O papel do líder no processo de mudança na empresa é de suma importância para manter a segurança e a confiança dos seus membros, pois toda a mudança traz consigo diversas incertezas e inquietações e é nesse momento que o colaborador precisa estar confiante da função que exerce na organização e com a maneira que irá contribuir para que as mudanças organizacionais sejam positivas. De acordo com Rached (p. 44) "os líderes não prometem. Provocam o desejo de mudança, apontam o caminho e mostram o passado como fundamento de credibilidade". Portanto o líder da empresa tem que instigar em seu recurso humano o anseio por inovações, por novos empreendimentos, novas tecnologias que agilizam o processo produtivo da empresa, sem tampouco se desfazer da maneira como a empresa agia no passado, pois em algum momento da trajetória da organização aquela forma de trabalho também foi reflexo de alguma mudança que tenha ocorrido, já que a mesma é um processo ininterrupto.

6.3.2 Impactos causados pelas mudanças

Atualmente a mudança nas empresas tem se tornado fundamental para que as mesmas se mantenham no mercado. Boog (1999) nos diz que muitas empresas, que possuem uma gestão tradicional não conseguirão sobreviver no mercado atual e os gestores de empresas que orientam seus colaboradores com ações e decisões tomadas pela mentalidade tradicional também não conseguirão competir com organizações que possuem visão holística.

Para que as modificações em uma empresa conquistem o seu intuito, é necessário que essa mudança esteja em sintonia com as suas próprias fases de desenvolvimento, e principalmente com as exigências do mercado que é a razão da sua existência. As mudanças em uma empresa ocorrem nas seguintes dimensões ou níveis qualitativos:

1. Nível de sua identidade: O nível de identidade é o caráter, a identidade e a essência da empresa, geralmente criados pelos acionistas ou fundadores da empresa ou por profissionais empregados.

2. Nível das pessoas ou nível das relações. Esse nível contém o que acontece entre as pessoas, ou seja, tudo o que está inserido entre elas e a organização, como motivação, ambiente, conflitos, entre outros.

3. Nível dos processos: Diz respeito aos fluxos básicos de produção, matéria-prima, de informações etc., que são usados na produção e comercialização de produtos/serviços.

4. Nível dos recursos: os componentes desse nível são os terrenos, máquinas, equipamentos, matéria-prima entre outros. É necessária a mudança quando a empresa precisa vender seus ativos para quitar débitos, ou já é concordatária. (BOOG, 1999).

Rodrigues; Ferrante (2000) complementa dizendo que não é difícil imaginar o surgimento de problemas internos na organização, quando valores e crenças se tornam obsoletos, paradigmas ligados ao negócio se quebram, e certezas antes inquestionáveis caem por terra. Mudanças drásticas na companhia geram normalmente crises existenciais, produzindo um mundo de incertezas e causando uma grande falta de comprometimento e motivação dos empregados. O único caminho é o caminho da mudança, com especial preocupação na preservação das pessoas, que compõe o maior patrimônio da organização.

É válido ressaltar que o maior impacto da mudança advém da insegurança dos colaboradores em inovar o seu processo de trabalho. Quanto a isso Cruz (2003, p.253) diz que:

Existe um caminho a ser percorrido entre o velho e o novo modo de operar o processo, entre a desorganização e a organização das atividades, entre a ineficiência e o ganho de produtividade da empresa. Para que isto seja possível, é preciso desenvolver um trabalho de conscientização dos usuários quanto à necessidade das mudanças.

Com essas palavras o autor chama a atenção para um fator relevante na decisão de qualquer mudança que é a consciência dos colaboradores da empresa em relação à inovação e transformação do seu processo de trabalho, senão por mais que a empresa invista em arsenal tecnológico, com o intuito de diferenciar e agilizar processos, não garantirá que o seu capital humano se sinta motivado e acreditado na evolução da empresa em relação às transformações instituídas.

6.3.3 Promovendo mudanças na organização

De acordo com Rached (2002, p.44) "um processo de mudança deve obrigatoriamente estar relacionada a uma necessidade identificada e reconhecida por todos". Portanto quando o funcionário está ciente da necessidade de mudança na empresa fica mais simples a compreensão do que é necessário ser feito para desencadear o processo de mudança. Duck (1999 p.64 apud Tenório, 2007 p.42) observa que promover mudanças "consiste em preparar os participantes, compreender o que sabem e o que não sabem fazer, trabalhar com eles, observar seu desempenho, proporcionar-lhes feedback e promover o diálogo constante".

Toda a mudança provoca num primeiro impacto a insegurança por parte das pessoas que nela se encontra inserida. Para tanto faz necessário que o líder estimule seus funcionários, os preparem por meios de treinamentos, compreendam o que não conhecem, e trabalhe com os mesmos observando a sua capacidade, além de procurar por meio de incentivos e diálogos uma forma com que a transição se faça da maneira mais tranqüila possível e que a adaptação ocorra por parte de todos.

"Apesar de ser verdade que a informatização tem eliminado inúmeros postos de trabalho, é igualmente verdadeiro que ela vai paralelamente criando inúmeras outras oportunidades profissionais". (TURBAN, MC LEAN, WETHERB, 2002 p. 47). A tecnologia é uma tendência em todos os segmentos e atualmente, quem não se adequar à mesma corre o risco de não conseguir se manter na organização. Outros fatores que determinam o sucesso das mudanças na empresa são o seu diferencial em relação às outras organizações. E para que isso aconteça é necessário que as mudanças sejam constantes, buscando aprimorar o que está dado certo e transformar o que não traz resultado. Isso sugere uma busca por inovações e criatividade.

Quanto a isso Turban, Mc Lean, Wetherb (2002 p.32) esclarece que "as freqüentes mudanças no ambiente a na tecnologia exige respostas inovadoras por parte da empresa. A inovação e a criatividade podem ser facilitadas por diversas Tecnologias da Informação".

CESES - FAOISA
BIBLIOTECA

Fica claro que as transformações ultimamente são indispensáveis, e cientes dessa necessidade, as empresas procuram cada vez mais diversificar-se para manterem-se na competição mercadológica. A TI é uma das principais desencadeadoras dessas mudanças e estar inserida em todos os setores empresariais; utilizá-la da melhor maneira possível é uma das razões que faz com que algumas empresas se tornem mais promissoras e alavanquem seus produtos e serviços no mercado com mais presteza e mais rapidez do que as suas concorrentes.

7 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A Tecnologia da Informação é uma ferramenta de apoio que, quando bem empregada e adequada ao ambiente de trabalho, proporciona aperfeiçoamento e agilidade ao processo produtivo, além de criar novas formas de trabalho, aprimorando e capacitando os colaboradores que a utilizam.

A maior prioridade encontrada pela pesquisadora para proporcionar ao ambiente proposto as ferramentas advindas da Tecnologia da Informação, são a adequação dos equipamentos de forma que os mesmos possam ser aproveitados em todas as suas capacidades, garantindo o resultado almejado.

Para tanto se faz necessário a troca de hardwares por outros mais avançados que otimizarão o trabalho.

A troca do micro computador por outro com maior capacidade de memória e HD, com no mínimo 2 gigabytes de memória e um HD de 250, pois é no microcomputador da secretaria escolar que ficam armazenados todas as informações pedagógicas e administrativas da escola, as quais são acessadas constantemente.

A troca da impressora jato de tinta por uma impressora laser, para agilizar a disponibilidade da documentação pedagógica para os professores, além dos documentos administrativos que a secretaria precisa dispor a clientes, colaboradores, e órgãos públicos a que a mesma se reporta. É relevante que a impressora a laser também executasse as atividades de cópias através de um scanner que também possa ser usado para réplicas de documentos que ficarão armazenados em uma pasta individual no microcomputador.

Outra aquisição que diz respeito à segurança das informações seria um HD externo que salvaguardará todas as informações armazenadas na memória interna do microcomputador, de maneira que acaso algum motivo ocasionasse a perda dessas informações, as mesmas estariam registradas em outro local.

Com relação aos softwares, a secretaria escolar poderá dispor de programas que a auxiliem na execução de suas atividades. O sistema operacional será o Windows XP, por se tratar de um sistema familiar e viável, pois não haverá custos para a sua implantação, já que o sistema se encontra inserido na secretaria da instituição. Encontram-se disponíveis para a obtenção, sistemas operacionais livres

que rodam com o código aberto, no entanto, apesar de não possuir custos para a sua implantação, necessitam de investimento em servidores e treinamento de equipe para a sua implementação, além da dificuldade em encontrar mão-de-obra especializada em manutenção desses tipos de softwares.

O Microsoft Office e as suas ferramentas possuem grande valor significativo para o setor administrativo da instituição, portanto a sua funcionalidade e o uso correto das suas potencialidades apóiam consideravelmente as atividades administrativas escolares que são executadas na secretaria.

O Word disponibiliza os mecanismos necessários para criação de formulários e documentos como ofícios, requerimentos, atas, fichas individuais, históricos escolares, atestados, boletins escolares, informativos e atividades pedagógicas que outrora eram feitos manualmente.

O Excel auxilia na criação de planilhas de prestação de contas, conciliações bancárias, tabelas de custos, e todo o aparato financeiro escolar.

O Power Point viabiliza por meio de slides toda a movimentação financeira e pedagógica escolar que necessitam serem partilhadas com toda a comunidade e o seu conselho escolar, onde os slides que costumam ser exibidos em reuniões e eventos escolares auxiliam no entendimento dos assuntos abordados.

Outros programas que poderiam estar sendo integrados será um programa de controle de biblioteca, que é na atual administração da instituição, responsabilidade da secretaria escolar, onde os livros que são emprestados para consultas tanto para os alunos quanto para os colaboradores da instituição. Esse programa controlam a entrada e a saída dos livros, o tempo disposto para a entrega, o responsável pelo livro enquanto em sua posse, entre outros.

Um programa de sistema de gestão escolar é de importância relevante para a secretaria da instituição, muito embora o tema do autor do estudo não esteja focado em toda a estrutura da instituição, o sistema de gestão escolar possui um módulo endereçado ao setor administrativo. Com esse recurso será possível fazer o cadastro de todos os alunos e colaboradores da instituição, além da facilidade de mantê-lo atualizado. Nesse cadastro estarão todas as informações necessárias para o trabalho da administração, como endereços, telefones para contato, entre outros. É possível também manter ordenado o armazenamento de notas, faltas, transferências etc.

Esses programas podem tanto ser desenvolvidos de acordo com a necessidade da instituição, como baixados gratuitamente pela Internet.

A Internet é uma ferramenta de extrema importância para a secretaria, proporciona a execução de atividades que são feitas por meio de programas do Governo Federal como o censo escolar e o PDE - Programa do desenvolvimento escolar. Com a Internet é possível acessar os endereços eletrônicos e também criar e-mails para todos os colaboradores da instituição de forma a mantê-los informados de atividades, reuniões, cursos, entre outros.

Portanto fica explícito o apoio que a tecnologia da Informação pode oferecer para a secretaria agregando valor ao seu processo de trabalho e contribuindo para a execução de suas atividades.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi explanado, conclui-se que a TI, não se trata de um tema distante da realidade das organizações, mas sim fica claro o quanto a sua presença está cada vez mais disseminada em todos os segmentos organizacionais. As organizações, cientes dessa mudança de paradigmas, estão rompendo com as estruturas tradicionais e buscando na TI mecanismos capazes de apoiar o aprimoramento dos seus planejamentos estratégicos.

A TI é considerada, não mais uma tendência, mas uma realidade administrativa clara e atualmente uma das poucas sistematizações com tantas vantagens para agregar valor ao processo produtivo. Numa instituição escolar a TI é comprovadamente necessária para o aperfeiçoamento das atividades executadas, pois garante pleno desenvolvimento e agilidade ao processo administrativo escolar.

9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEAL, Adriana. **Introdução a gestão de Tecnologia de Informação**. São Paulo. p.2-3 maio:2001

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**/ Tadeu Cruz. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2003.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**/ Andrew J. Dubrin; tradução:James Sunderland Cook, Martha Malvezzi Leal; 1ed- São Paulo: Pioneira Thomson, 2006.

FURTADO, Vasco. **Tecnologia e Gestão da Informação na segurança pública** – Editora Garamond, Rio de Janeiro: 2002.

MACUCCI, José Valério; MATIA, Antônio J. **Tecnologia da Informação e seu impacto na gestão de pessoas**. In: BOOG, Gustavo e Magdalena (org.). Manual de Gestão de pessoas e equipes - 1ed - São Paulo: Editora Gente, 2002.

MINTZBERG, Henry et al. **O processo da Estratégia: conceitos, contextos e casos selecionados**. 4.ed.- São Paulo: Editora Bookman, Bookman, 2003.

MOGGI, Jair. **Processos de mudança. Manual de treinamento e desenvolvimento ABTD**. In: BOOG, Gustavo (org). – 3 ed – São Paulo. Pearson Makron Books, 1999

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceito, metodologia e práticas**/ Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. – 20. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

Plano de Desenvolvimento Escolar da Escola Municipal Duque de Caxias, Itamaraju 2009.

Projeto Político Pedagógico da Escola Municipal Duque de Caxias, Itamaraju 2008.

RACHED, João Francisco. **Tecnologia da Informação e seu impacto na gestão de pessoas**. In: BOOG, Gustavo e Magdalena (org.). **Manual de Gestão de pessoas e equipes** – 1 ed - São Paulo: Editora Gente, 2002.

Regimento Escolar da Escola Municipal Duque de Caxias, 1 ed. Itamaraju, 2008.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de Software e sistemas de informação**. 3. ed - Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

_____, Denis Alcides. **Tecnologia da Informação integrada à inteligência empresarial: alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações**/ Denis Alcides Rezende. – São Paulo: Atlas 2002.

RODRIGUES, Martius V.; FERRANTE, Augustin J. **Tecnologia da Informação e Gestão Empresarial**/ Rodrigues Martius V. Augustin J. Ferrante; Tradução: Washington Luis Salles e Louise Anne N. Bonitz – Rio de Janeiro: E-Papers, 2000.

SZAFIR-GOLDSTEIN, Claudia; SOUZA, César Alexandre de. **Tecnologia da Informação aplicada à Gestão Empresarial: Um Modelo para a Empresa Digital**. 2001 V Semead – Seminários em Administração, FEA, USP, São Paulo.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Tecnologia da Informação transformando as organizações e o trabalho**/ Fernando Guilherme Tenório - 1. ed – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

TURBAN, Efraim; MC LEAN, Ephraim; WETHERB, James. **Tecnologia da Informação para Gestão**/ Efraim Turban; Ephraim Mc Lean, James Wetherb - 3. ed - São Paulo: Editora Bookman, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.