

ANÁLISE EXPLORATÓRIA DA CONTRIBUIÇÃO DA TIC PARA A MELHORIA DA COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS NO ESTADO DE PERNAMBUCO

Anderson Lucas Carneiro de Lima da Silva¹; Suzana de França Dantas Daher²

¹Estudante do Curso de Engenharia de Produção – CTG – UFPE; E-mail: andersonlucas12@hotmail.com,

²Docente/pesquisador do Depto de Engenharia de Produção – CTG – UFPE. E-mail: suzanadaher@gmail.com

Sumário: Os investimentos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação têm crescido ao longo dos anos dentro das organizações, conferindo novo aspecto as organizações e vantagem competitiva. Para isso, a prática da terceirização de TIC tem sido comumente a escolhida. Entretanto, a forma como os investimentos são realizados por si só não são suficientes para o efetivo alcance dos objetivos organizacionais, faz-se necessário, também, a prática do planejamento e controle. Assim, este trabalho tem por objetivo realizar uma análise exploratória acerca da forma como as empresas pernambucanas realizam seus investimentos em TIC, relacionando com informações da literatura.

Palavras-chave: estratégia; investimentos; terceirização; tic

INTRODUÇÃO

Cada vez maior dentro das organizações, os investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação têm representando considerável parte de seus orçamentos. As empresas comumente escolhem a terceirização de TIC como forma de investimento, por verem nesta, um meio de reduzir custos e ganhar qualidade. Esta consiste na transferência da gestão dos recursos da área a uma terceira parte especializada. Porém, para o efetivo sucesso da terceirização, surge a necessidade realizar um planejamento e controle que sejam eficientes. Planejamento se trata do meio pelo qual as empresas podem estabelecer objetivos e incrementar seu desempenho. Já o controle consiste em verificar se o planejamento tem sido realizado corretamente. (KHALLAF, 2012; CONTADOR; FERREIRA; SIMÕES; SOUZA, 2012; HARRIES; HARRISON, 2008; PEREIRA; LIMA; COSTA, 2008).

Nesse contexto, o trabalho consistiu em uma busca exploratória de dados coletados de empresas pernambucanas de diversos setores através de um questionário enviado as mesmas. O objetivo foi identificar o comportamento das empresas com relação e tais características, verificando com o que diz a literatura sobre os assuntos.

MATERIAIS E MÉTODOS

A coleta de dados para a pesquisa se deu através de um questionário elaborado nas versões física e online contando com 72 questões de múltipla escolha e 6 abertas. O Google Forms foi utilizado para elaborar a versão online e todas as respostas confirmadas foram salvas automaticamente numa planilha sendo, posteriormente, transcritas e analisadas no software Microsoft Excel. O questionário foi enviado a empresas pernambucanas de qualquer setor produtivo e o período de coleta se deu entre Agosto/2014 e Junho/2015. Foram consideradas para a pesquisa as primeiras 26 respostas válidas.

Com esta amostra, deu-se início a uma análise exploratória dos dados com o objetivo de identificar características referentes às empresas e seus investimentos em TIC no estado de Pernambuco.

RESULTADOS

De posse dos resultados, três aspectos do comportamento das empresas participantes foram selecionados, a saber: terceirização, percepção dos benefícios e processos de tomada de decisão em investimento em TIC.

Para a terceirização, a pergunta no questionário foi: quais dos serviços de TI abaixo relacionados a empresa terceiriza? Os resultados sumarizados são apresentados na Tabela 1.

Serviços de TI	Sim	(%)	Não	(%)
Planejamento	2	7,69%	24	92,31%
Manutenção de aplicativo	20	76,92%	6	23,08%
Suporte técnico e hardware	18	69,23%	8	30,77%
Treinamento de usuários	12	46,15%	14	53,85%
Desenvolvimento de software	21	80,77%	5	19,23%
Impressão	16	61,54%	10	38,46%
Website corporativo	18	69,23%	8	30,77%

Tabela 1. Síntese dos dados coletados quanto à terceirização de serviços de TIC

Sobre a percepção dos ganhos obtidos com os investimentos em TIC, foi perguntado “Com base nos investimentos feitos em TIC no ano anterior, qual sua percepção com relação aos ganhos em?”. A Tabela 2 apresenta as respostas para uma escala adotada de 5 pontos para os ganhos.

	Nenhuma	Pequena	Média	Grande	Enorme
Compreensão do Negócio	0	3	17	4	2
Aprendizado dos funcionários	0	4	16	5	1
Controle das atividades	0	5	8	12	1
Redução de Custos	0	4	16	5	1
Tomada de Decisão	2	3	7	14	0
Captação de Cliente/Retenção	1	6	11	7	1
Qualidade dos produtos ou serviço	0	2	16	6	2
Inovação	2	4	14	5	1
Produtividade	0	3	10	11	2

Lucro	1	3	17	5	0
-------	---	---	----	---	---

Tabela 2. Percepção quanto aos ganhos com investimentos em TIC no ano anterior

Acerca do processo decisório das empresas para os investimentos em TIC, perguntou-se “Atualmente, como a empresa decide sobre investimentos em TIC?” A Figura 1 apresenta as respostas obtidas.

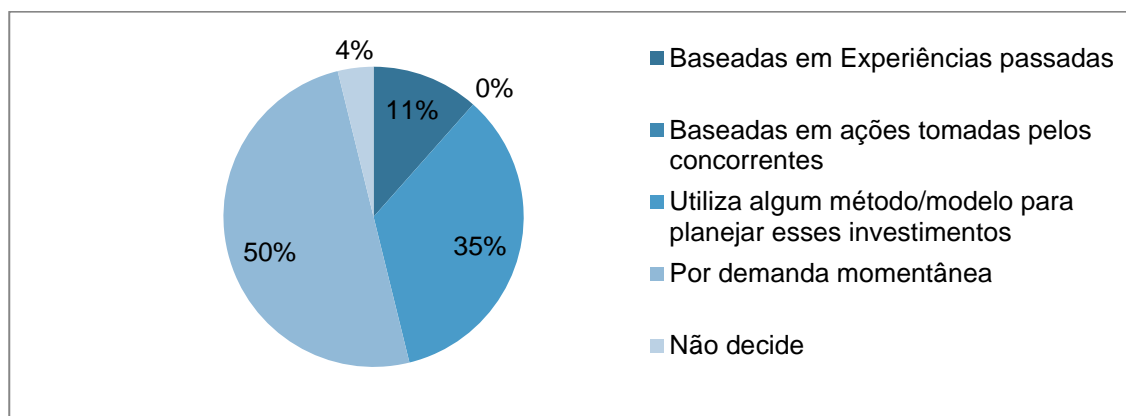


Figura 1. Respostas acerca do processo decisório das empresas

DISCUSSÃO

Acerca da terceirização de TIC, grande maioria dos respondentes disse que não terceiriza o serviço de planejamento de TIC. Para os demais serviços há evidências da terceirização, com destaque para manutenção de aplicativos e desenvolvimento de software. Tal fato revela a percepção das empresas quanto os ganhos e benefícios que esta prática proporciona.

A terceirização tem evoluído ao longo dos anos, tornando-se de uso intensivo pelas empresas em todo o mundo, sejam as de pequeno ou grande porte, e que buscam aumentar o ROI (Retorno sobre investimento), diferenciar-se da concorrência, manter-se atualizadas quanto as mudanças frequentes na tecnologia, etc. (APPLEGATE; MCFARLAND; MCKENNEY, 1996; PRADO; TAKAKOA, 2002).

Em quesitos, como compreensão do negócio, redução de custos, lucro, etc, grande parte dos respondentes afirmou que os ganhos foram médios. Este tipo de afirmação indica que os resultados não foram satisfatórios para as empresas, revelando que nem sempre os investimentos em TIC podem ser identificados com facilidade.

Diferentemente, dos investimentos feitos em outras áreas, os de TIC são difíceis de serem avaliados e quantificados no que diz respeito a seus benefícios. Desta forma, vários gestores e pesquisadores tem se dedicado ao estudo sobre o assunto com o objetivo de antecipar o valor dos investimentos em TIC. Sabe-se que há resultados positivos como também negativos sobre a influência dos mesmos em fatores de produtividade, melhorias econômicas e performance dos negócios, o que torna inconclusivo o seu papel nas organizações (FERREIRA; CHEROBIN, 2012; KHALLAF, 2012).

Com 50% das respostas, número ainda que não suficiente para qualquer tipo de generalização, não possuir algum tipo de método para decidir sobre os investimentos em TIC foi a alternativa que mais se destacou. Afirmar que espera a demanda surgir para realizar tais investimentos vai mais além do que não possuir um método de decisão, revela também falhas no planejamento das empresas, visto que, conforme Chiavenato (2004),

planejar significar tomar decisões antes que as ações associadas precisem ser feitas. A prática do planejamento protege as empresas dos riscos do ambiente.

Para Pereira, Lima e Costa (2008), é crítico para as empresas realizar planejamento, elaborar suas estratégias, e executar controle sobre elas, visando alcançar seus objetivos frente a mercados competitivos e ambientes dinâmicos.

CONCLUSÕES

Com os resultados, pode-se identificar evidências da terceirização de serviços de TIC dentro das empresas o que revela a percepção das mesmas acerca dos ganhos que esta prática pode oferecer. Acerca dos investimentos em TIC, foi observado a dificuldade que as organizações têm em obter e identificar ganhos por conta da natureza de tais investimentos. Quanto ao planejamento e controle, 50% das respostas foram de que não é usado nenhum tipo de método para decidir a forma de realização dos investimentos em TIC e isto pode ser caracterizado como uma falha no planejamento destas empresas, visto que esperam surgir a necessidade para realizar os mesmos.

Assim, este trabalho permitiu identificar características do comportamento das empresas pernambucanas, comparando com o que há na literatura a fim de observar eventuais concordâncias e novas observações. Novos estudos, entretanto, devem ser realizados sobre o assunto, com destaque para o impacto da TIC no desempenho organizacional, com o intuito de obter mais resultados que permitam às empresas melhorarem os seus processos decisórios, bem como, a forma como gerenciam suas tarefas. Testes de hipóteses com mais dados do questionário serão realizados para tentar identificar relações entre o comportamento das empresas de Pernambuco no que diz respeito ao seus investimentos em TIC e os ganhos que foram obtidos com tais.

AGRADECIMENTOS

Ao CNPq pela ajuda financeira e apoio para a realização das atividades científicas.

REFERÊNCIAS

- APPLEGATE, L. M.; MCFARLAND, F. W.; MCKENNEY, J. L. *Corporate information systems management: text and cases*. Irwin. New York, 1996.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Elsevier. Rio de Janeiro, 2004.
- CONTADOR, J. C.; FERREIRA, A. A.; SIMÕES, S. A.; SOUZA, W. J. It outsourcing: methodology for selecting suppliers criterion for competitive advantage. *Journal of Information Systems and Technology Management*, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 123-146, 2012.
- FERREIRA, R. V.; CHEROBIM, A. P. M. S. Impacto dos investimentos em ti no desempenho organizacional de empresas de panificação de minas gerais: estudo multicaso. *Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos*, São Leopoldo, v. 9, n. 2, p. 147-161, 2012.
- HARRIES, S.; HARRISON, P. Recognising the Need for Val IT. *Information Systems Control Journal*, Rolling Meadows, v. 3, n. 1, p. 18-19, 2008.
- KHALLAF, A. Information technology investments and nonfinancial measures: A research framework. *Accounting forum*, v. 36, n. 2, p. 109-121, 2012.
- PEREIRA, E. A. R.; LIMA, E. P. DE; COSTA, S. E. G. Estudo das diferentes lógicas de



Planejamento e Controle - uma contribuição ao gerenciamento estratégico de operações. *Sistemas & Gestão*, Niterói, v. 3, n. 1, p. 39-54, 2008.

PRADO, E. P. V.; TAKAOKA, H. Os Fatores que Motivam a Adoção da Terceirização da Tecnologia de Informação: uma Análise do Setor Industrial de São Paulo. *Revista de Administração Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 129-147, 2002.