

**APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA COMUNICAÇÃO
EMPRESARIAL**

(Estudo de Caso: Rede Eletrosom Ltda em Pires do Rio - GO)

**MÁRCIO FERNANDES¹, DÉBORA DE AMORIM VIEIRA², JOSIANE SILVÉRIA CALAÇA
MATOS³, MARTA MARIA DE SOUZA⁴, AGNALDO TEODORO DE MIRANDA⁵**

RESUMO

O presente trabalho possui como tema central à aplicação da Tecnologia da Informação (TI) na Comunicação Empresarial dentro da empresa Rede Eletrosom LTDA, situada na cidade de Pires do Rio - GO, tendo como finalidade identificar o investimento satisfatório e os benefícios obtidos com a utilização da TI, contribuindo para uma fácil interação entre a empresa e seus fornecedores/consumidores, oferecendo maior agilidade na comunicação entre eles. A importância da TI nesta empresa apresenta-se como uma vantagem, tanto na sua operacionalização quanto na sua estratégia competitiva, auxiliando nas suas atividades. Dentro deste novo contexto empresarial criado pela globalização, a Tecnologia de Informação fornece possibilidades de permanente atualização e integração do negócio, visto que potencializa os processos de tratamento, disseminação e transferência de informações por meio da comunicação empresarial. Este uso tornou-se importante, pois através da Internet facilita a comunicação entre a empresa e envio de informações.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, Comunicação Empresarial, Benefícios, Empresa.

INTRODUÇÃO

Atualmente a sociedade contemporânea oferece um mundo tecnológico bastante diversificado e variado no que diz respeito a novidades tecnológicas, todos os dias aparecem novos eletrodomésticos e equipamentos eletrônicos invadindo o dia a dia do cidadão, seja no ambiente de trabalho, nas ruas ou em suas residências. A era da revolução tecnológica contribuiu para a constante transformação nos meios de comunicação e na forma de negociar mundialmente, principalmente por meio da Tecnologia da Informação, pois através da revolução tecnológicas novas ferramentas e canais de comunicação estão disponíveis aos consumidores. Isso faz com que a criatividade da empresa venha superar-se a cada dia com meios diferentes de se relacionar objetivando-se assim a melhoria do fluxo da informação dentro da empresa, de forma que se garante maior velocidade da informação na busca de identificação de tendências como, por exemplo, o posicionamento para necessidades futuras, e exploração de novos segmentos de mercados globalizados.

O ambiente empresarial está em constante mudança, pois o uso da Tecnologia da Informação (TI) e da Comunicação empresarial (CE) tornou-se essencial para que as empresas em geral possam competir de forma mais equilibrada entre si (JENNEX et al., 2004).

¹ Professor Adjunto do Instituto Federal Goiano – *campus* Urutai, GO. brancoad@hotmail.com

² Graduada em Gestão da Tecnologia da Informação pelo Instituto Federal Goiano – *campus* Urutai, GO.

³ Professora Substituta do Instituto Federal Goiano – *campus* Urutai, GO

⁴ Graduada em Gestão da Tecnologia da Informação pelo Instituto Federal Goiano – *campus* Urutai, GO.

⁵ Graduado em Tecnologia de Alimentos pelo do Instituto Federal Goiano – *campus* Urutai, GO

As novas TI e CE estão presentes no dia-a-dia da sociedade contemporânea para melhorar o relacionamento da empresa com os seus fornecedores/consumidores, portanto, a empresa Rede Eletrosom de Pires do Rio - GO está adquirindo e viabilizando cada vez mais esta realidade.

Segundo os autores Albertin & Rosa (2005) “o uso da TI está relacionado com as necessidades estratégicas e operacionais da organização, contribuindo para o seu bom desempenho”.

O objetivo geral deste trabalho foi identificar a importância e o uso da Tecnologia da Informação no processo de comunicação empresarial, mostrando seus impactos e benefícios dentro da empresa Rede Eletrosom.

MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia utilizada no presente trabalho foi o estudo de caso (casos/entrevistas), pesquisa na empresa Rede Eletrosom, na qual foram obtidas as informações sobre a utilização da TI nos meios de comunicação. Para a obtenção de dados, foram elaborados questionários de pesquisa a fim de coletar informações precisas sobre o uso da Tecnologia da Informação no dia a dia desta empresa. O questionário foi composto por 53 questões relacionadas à Tecnologia da Informação e a comunicação empresarial, que deveriam ser respondidas de forma dissertativa sobre o tema em questão. As questões foram elaboradas para que entrevistados pudessem expor seus conhecimentos e opiniões sobre o assunto. Também foi elaborado outro questionário de pesquisa com os clientes da empresa para obter informações e opiniões referentes à empresa, assim o questionário foi composto por 07 questões fechadas.

Bonoma (1985) argumenta que o estudo de caso aplica-se de forma bastante adequada para as pesquisas nas situações em que o fenômeno é abrangente e complexo e que deve ser estudado dentro de seu contexto. Lazzarini (1995) comenta que o estudo de caso é muito útil nas pesquisas que tem como objetivo contextualizar e aprofundar o estudo de certo tema.

A pesquisa (estudo de caso) foi realizada com o gerente, a coordenadora geral e os funcionários da empresa filial da Rede Eletrosom situada na Av. Lino Sampaio, nº 22, Centro, Pires do Rio-GO, que atua com o ramo de comércio de varejo. O estudo de caso teve início no período de agosto de 2009, finalizando em abril de 2010, no que se refere à coleta de dados. Quanto aos meios, o método foi bibliográfico, com base no que já existe sobre o tema e utilizamos o estudo de caso com intenção de fortalecer o referencial bibliográfico pesquisado.

A loja e/ou filial da Rede Eletrosom de Pires do Rio foi inaugurada em 05/07/2005. Ela é uma empresa que possui 20 funcionários, incluindo 6 funcionários no departamento de TI, que se incluem em aproximadamente 4.800 funcionários de toda a rede empresarial nacional. A empresa Eletrosom na cidade Pires do Rio possui aproximadamente 40 mil clientes. Nas lojas filiais e na matriz não se tem números definidos. Na figura 1, pode-se observar a evolução da empresa.

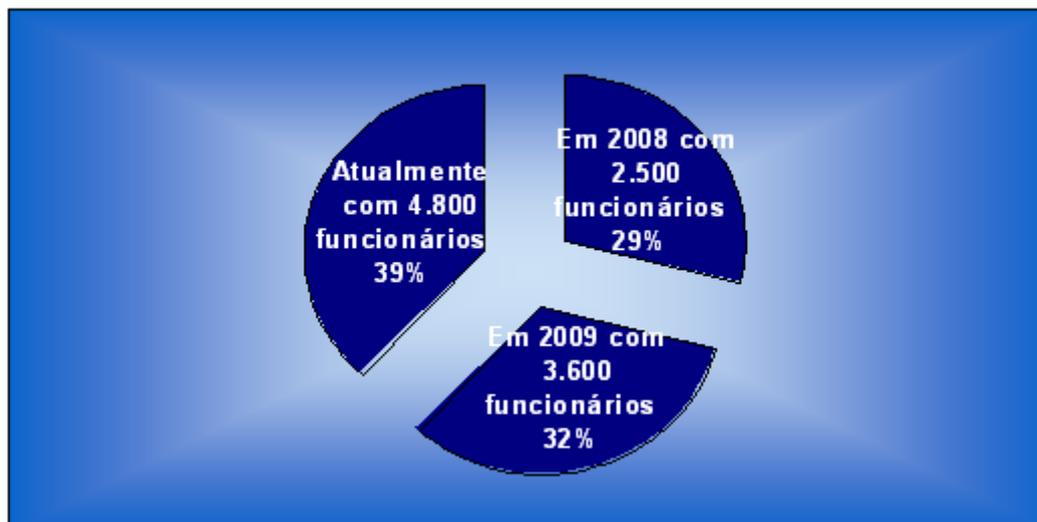


Figura 1: Desenvolvimento da instituição

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Uso de softwares de comunicação e e-mail

Tais ferramentas oferecem vantagens como, por exemplo: rapidez, economia e praticidade. No contexto atual, é imprescindível o uso de novos softwares de comunicação e o uso da TI para auxiliar estes meios, sendo que a comunicação na empresa é fundamental e com a tecnologia torna-se melhor ainda.

O e-mail possibilita trocar mensagens a qualquer hora e momento, com isso, as empresas da Rede Eletrosom se comunicam entre si e os gerentes podem usar o e-mail para se comunicarem com o supervisor geral da rede. Antes do uso de e-mail, esses gerentes eram obrigados a se deslocarem de sua cidade para encontrarem-se com seus supervisores.

A empresa também utiliza esta ferramenta para enviar informações para os clientes, como, por exemplo, promoções, novidades, etc.

As vantagens de usar o e-mail nesta empresa foram à redução em ligação telefônica, diminuição do tempo gasto nas comunicações, diminuição do custo, sem falar da segurança e privacidade, rapidez no envio de informações. Através do e-mail a loja filial passa todas as informações para as outras lojas. Além disso, com o uso do e-mail foi possível extinguir memorandos e cartas comerciais. Na empresa utiliza-se apenas as cartas de cobrança, porém, a maioria das cobranças são feitas pelo telefone.

O comunicador instantâneo *Spark* é uma ferramenta de comunicação em tempo real, que faz a comunicação entre a loja filial e a matriz, é usado pelo gerente e pelo coordenador. Várias são as atividades que são apoiadas por essa ferramenta. Percebe-se o quanto à comunicação e a gestão da empresa foram favorecidas pela ferramenta, afinal, esse link direto entre os gestores permite tomar decisões muito mais rapidamente e ainda contando com mais e preciosas informações.

Produtos oferecidos pela Mega-Mídia

A E-TV é um produto desenvolvido pela Mega-Mídia utilizado para passar as informações e as atualizações da loja, dos produtos para os funcionários, assim eles ficam informados sobre as

mudanças e atualizações. As informações são transmitidas de forma constante para os funcionários, assim, tem-se uma ferramenta de treinamento disponível a qualquer momento. O jornal informativo ETV News, é usado na comunicação interna e externa e ajuda a reforçar a imagem da empresa, passando para os consumidores informações da empresa.

A revista da empresa é uma estratégia de comunicação interna (funcionários, gerentes) e externa (consumidores) usada para passar informações da empresa para as pessoas. As vantagens oferecidas pela revista são: dicas, novidades, lançamentos, de produtos, curiosidades, serviços, entretenimento, através desta, fornece as informações aos consumidores. Muitos dos clientes não têm conhecimento desta ferramenta, mas é importante que a empresa, assim estará contribuindo para seu próprio crescimento no mercado.

A revista traz positividade e diferença, fornecendo para os clientes da empresa várias oportunidades de adquirirem os produtos sendo que a revista passa todas informações com relação aos mesmos, é importante para empresa fazer divulgação e publicar em revistas os produtos que ela oferece para atrair novos consumidores.

E-commerce

O site criado pela empresa tem um valor importante, pois é uma ferramenta de comunicação empresarial entre a empresa e seus consumidores. Este componente possibilita rapidez nas compras, e comodidade. No novo contexto, também já não se trata de uma diferenciação e vem se tornando um pré-requisito do negócio, toda empresa que trabalha neste ramo da Eletrosom deve possuir o comércio eletrônico.

CONCLUSÃO

O estudo identificou o uso de Tecnologia da Informação e a Comunicação Empresarial, buscando benefícios operacionais e estratégicos. Concluiu-se que os usos podem ser classificados desde a aplicação destas tecnologias em processos específicos da empresa, integração interna dos processos e áreas funcionais, até a integração externa com fornecedores, clientes e parceiros, e utilização da infra-estrutura pública de informação e comunicação para realizar negócios no ambiente digital.

TI é algo cada vez mais comum no dia-a-dia das pessoas e das empresas. Tudo gira em torno da informação. Portanto, quem souber reconhecer a importância disso, certamente se tornará um profissional com qualificação para as necessidades do mercado. Da mesma forma, a empresa que melhor conseguir lidar com a informação, certamente terá vantagens competitivas em relação aos concorrentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, A. L.; ROSA, M. M. A. **Tecnologia de informação e desempenho empresarial: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio/** Alberto Luis Albertin; Rosa Maria de Moura Albertin. -- São Paulo: Atlas, 2005.

BONOMA, T. V. **Case research in marketing: opportunities, problems and a process.** Journal of Marketing Research, v. 22, May 1985.

XIX CONGRESSO DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UFLA
27 de setembro a 01 de outubro de 2010

JENNEX, Murray E.; AMOROSO, Don; OLAYELE, Adedokun. **E-Commerce Infrastructure Success Factors for Small Companies in Developing Economies. Electronic Commerce Research**, Vol. 4, n.3, July, 2004.

LAZZARINI, S. G. **Estudo de caso: aplicabilidade e limitações do método para fins de pesquisa. Economia & Empresa**, v. 2, n° 4, out/dez.1995.