

**A IMPORTÂNCIA DAS PESSOAS E DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O
DESENVOLVIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO NA CÂMARA
MUNICIPAL DE IPAMERI - GOIÁS.**

**MÁRCIO FERNANDES¹, MARTA MARIA DE SOUZA², DÉBORA DE AMORIM
VIEIRA³**

RESUMO

Nesta pesquisa destacou-se a importância das pessoas e das Tecnologias de Informação (TI's) nas organizações e desafios mais frequentes que os gestores de TI enfrentam neste período onde a cada dia surge uma nova tecnologia. Esta sociedade globalizada em que vivemos faz com que as empresas se adaptem as novas mudanças e precisam ter as informações como algo de extrema importância, pois com ela podem se desenvolver ou fracassar. A utilização da TI tem sido muito frequente na vida das pessoas, seja profissional ou pessoal. Ela é um dos principais meios de comunicação e diversão, no caso da internet, por exemplo, já se tornou para muitos a ferramenta principal de suas vidas. Destaca-se também que as pessoas nas organizações estão sendo mais valorizadas, no entanto tornando-se fundamentais para as empresas. Para a realização da pesquisa foram feitas pesquisas bibliográficas e aplicação de questionários na Câmara Municipal de Ipameri – Goiás.

Palavras-chave: tecnologia, informação, pessoas, organização, gestão.

INTRODUÇÃO

Aquisição de novos computadores e sistemas de informação são inovações constantes no mercado de trabalho. Isso refletiu nas mudanças na Câmara Municipal de Ipameri-GO. O reflexo dessas mudanças foram à exigência de competência, conhecimento, treinamento dos gestores de TI e dos demais profissionais da informática. Apenas irá competir aquela empresa que estiverem equipadas e modernas, pois os consumidores estão cada dia mais exigentes e a Câmara Municipal de Ipameri - GO está com projetos de adequação à aquisição e uso de novas tecnologias.

Observa-se nas empresas, diferenças na forma de tratamento dos trabalhadores. Deixaram de ser considerados como objetos ou máquinas fazendo exercícios repetitivos e cansativos como era antes da revolução industrial e passaram a ser parte importante dentro das organizações, são os colaboradores e responsáveis pelo desenvolvimento.

Por serem considerados objeto de valor dentro das organizações, as pessoas, ou seja os trabalhadores passaram a ter uma convivência com os recursos tecnológicos aprendendo a manuseá-lo, trabalhando com mais eficiência e aumentando a produtividade.

Devido a valorização dos funcionários da Câmara Municipal de Ipameri – GO e a utilização da TI para facilitar o desenvolvimento dos trabalhos neste órgão público é que houve interesse em desenvolver este trabalho para apontar os interesses dos funcionários, satisfação dos mesmos e desenvolvimento da instituição principalmente pelos investimentos em comunicação ao qual se destaca a TI.

No decorrer da pesquisa você caro leitor encontrará um breve histórico da empresa na qual foi estudada “Câmara Municipal de Ipameri Goiás”. Após irá encontrar com a revisão de literatura que discutem sobre a importância das pessoas nas organizações, conceitos de gestão, comunicação, liderança, tecnologia da informação, desafios do gestor de TI, dentre outros. Logo em

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

seguida os resultados e discussão da coleta de dados realizado na Câmara Municipal de Ipameri - Goiás, interpretado e com opiniões dos trabalhadores. Para finalizar as considerações finais, as referências bibliográficas que foram utilizadas para a revisão de literatura, e o questionário em anexo que foi aplicado *in loco*.

A presente pesquisa teve como objetivo geral destacar tanto a importância da gestão de pessoas nas organizações quanto a utilização de TI.

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). 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.

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 destacar e analisar tanto a importância da gestão de pessoas nas organizações quanto a utilização de Tina câmara municipal de Ipameri - Goiás.

MATERIAL E MÉTODOS

Nesta pesquisa realizou-se um levantamento bibliográfico para aprimorar os conhecimentos sobre o assunto em questão. Os principais autores que discutem sobre a gestão de pessoas citadas na pesquisa foram: Chiavenato (2004), Maximiano (2008), Robbins & Decenzo (2004) e também teorias que discutem TI, Rezende & Abreu (2008), Tachizawa & Rezende (2000), dentre outros.

A pesquisa foi realizada com aplicação de questionários aos funcionários da Câmara Municipal de Ipameri - Goiás. Este órgão público é de grande importância para o desenvolvimento do município e para o bem estar da população que deles precisam de sua prestação de serviços.

Os questionários foram semi-estruturados, elaborados com perguntas objetivas e subjetivas relacionadas ao problema proposto, de forma clara, concreta e precisa. O questionário contém quarenta e três perguntas com alternativas de múltipla escolha e espaços para discussão.

As perguntas foram relacionadas ao envolvimento e conhecimentos no que diz respeito a TI's utilizadas na Câmara Municipal de Ipameri – Goiás. Descreveu-se sobre gestão de pessoas e sua importância, desenvolvimento profissional, motivação, comunicação e outros.

Os questionários foram direcionados aos funcionários da Câmara Municipal de Ipameri - Goiás. São eles que dedicam seu tempo ao trabalho, por isso foram o público-alvo do questionário, já que a pesquisa tem como objetivo destacar a importância das pessoas e de TI's nas organizações.

Os principais recursos utilizados para a coleta de dados foram: pessoas (funcionários da Câmara), internet, artigos de periódicos, livros, questionários, computadores.

Para a tabulação dos dados, utilizou-se de computador e posteriormente interpretou-se os mesmos para o fechamento deste trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tecnologia da Informação

A TI está sempre presente nas organizações, e a Câmara Municipal de Ipameri-Goiás está utilizando de tais recursos tecnológicos para que possa executar as atividades necessárias e atender as exigências da população ipamerina e região. Os recursos disponíveis são: computador, impressora, rede interna de computadores, internet, central com ramais de telefone em todas as salas, fax, retro-projetor e máquina de xérox. Atualmente a internet é o melhor meio de comunicação que é utilizado pelos funcionários afim de manter informados e atualizados do que está ocorrendo em seu meio e com ela estamos conectados com o mundo.

A TI é importante para ajudar no desenvolvimento da empresa facilitando a execução dos trabalhos. Porque a tecnologia é tudo, também é um meio mais rápido e prático, podendo reduzir o tempo para realização das tarefas nas instituições seja ela pública ou privada assim atingindo a eficácia dos resultados da gestão. Além das facilidades, rapidez na busca de informações, há uma maior precisão nas informações obtidas. O fato de existir a TI em uma empresa ajuda na organização de arquivos e facilita encontrar os mesmos. Um outro fator importante é que a TI ajuda a melhorar no crescimento, desenvolvimento e na organização da empresa.

Para uma organização, neste mundo globalizado em que vivemos onde a informação é um fator de extrema importância e que é necessário que se chegue aos destinos de modo rápido e eficiente, tempo é dinheiro, não é viável que uma empresa deixe de utilizar recursos que ajudam a adquirir as informações necessárias. As empresas que estão competindo no mercado de trabalho precisam obter informações de seus concorrentes e para também se manterem atualizados e buscarem novos meios de estarem melhorando seus serviços.

Uma instituição onde ainda os arquivos são organizados em papéis, fichas que não dispõe de nenhum dos principais recursos básicos de TI como computador, internet e impressora, há uma maior dificuldade na busca das informações seja em seus próprios arquivos na demora ao atendimento ao cliente, seja para estar concorrendo com as demais. Porque devido a velocidade no avanço das tecnologias as empresas que não acompanhar vai sucumbir.

No entanto a TI torna-se importante para interação de várias unidades, para não ficar muito atrás de outras organizações, visto que o mercado hoje avança de forma muito rápida, pode se entrar em contato com pessoas e empresas sem maiores gastos. Neste caso a TI de certa forma economiza, ou seja, reduz os gastos. Se por exemplo, precisar de entregar um documento em um determinado local, em vez de pessoas se deslocarem, terem gastos com transportes (gasolina, carros ou correios) basta enviar um e-mail, fax ou qualquer outro recurso tecnológico de comunicação que dentro de instantes a informação chega ao destino evitando assim alguns custos. Além disso, a TI auxilia nas compras, vendas, exportação, importação, relações internacionais, dentre outros.

O comércio eletrônico facilita para as pessoas a compra de mercadorias para seus escritórios ou até mesmo para objetos pessoais. Não precisa sair de casa, ou do trabalho para efetuar uma determinada compra. Com os recursos tecnológicos existentes de qualquer lugar de onde estivermos navegamos até o comércio e adquirimos o produto e/ou serviço sem se deslocar.

Para os compradores e vendedores de ações que precisam se manterem informados e ligados o tempo todo, pode navegar sobre as informações de seus interesses e ficarem atentos com os demais.

Outros fatores que fazem com que a TI se tornem importantes para as organizações são para acompanhar as mudanças que estão ocorrendo de forma muito rápida; ajudar no crescimento e desenvolvimento das organizações; auxiliar na prestação de serviços e estar concorrendo com as demais.

A TI ajuda as organizações a resolverem partes de seus problemas, tais como qualidade na prestação de serviços aos usuários com maior rapidez e segurança. Com a utilização dos recursos é

possível que o funcionário atenda os clientes com mais facilidades fazendo com que os clientes fiquem satisfeitos sendo atendidos com mais rapidez, ou seja, não fica muito tempo na espera do atendimento e nem causando transtornos como acúmulos de pessoas e com isso ficam irritadas, estressadas, impedindo que o funcionário as atenda com atenção.

Gestão de Pessoas

As pessoas, ou seja, os trabalhadores são tão importantes dentro das organizações quanto os recursos que são utilizados para seu funcionamento, seja tecnológico, materiais, financeiros, etc. Assim como os autores discutidos na revisão literária afirmam a importância das pessoas nas organizações, os funcionários da Câmara também afirmam tal importância, pois se sentem importantes por realizarem as tarefas e não são esquecidos, são privilegiados.

A tecnologia por mais avançada que seja, ela não trabalha sozinha, não há avanço tecnológico sem a presença do ser humano, porque é através dos trabalhadores que são executados os serviços, mesmo tendo tecnologia. Os funcionários são responsáveis pelo trabalho e desempenho, são eles que fazem a diferença nas instituições, portanto, não adianta ter os melhores recursos tecnológicos disponíveis se não tiver pessoas para gerenciar esses sistemas. Sem a disciplina e organização pessoal os recursos disponíveis não são confiáveis, pois sem o ser humano as tecnologias não funcionam.

Os trabalhadores são os principais colaboradores para o crescimento e desenvolvimento das organizações, são estes que realizam as tarefas, que dedicam o seu tempo ao trabalho, sem trabalhadores uma instituição não funciona. É claro que para que possa executar as atividades e o próprio crescimento é necessário que tenha disponibilidade de recursos tecnológicos, financeiros, materiais, e outros. Sem estes recursos a instituição também não funcionaria, assim como também se não tiver os trabalhadores (recursos humanos), também não funcionaria. Podemos dizer então que para um pleno funcionamento da empresa, precisa estar atendo e dar atenção aos recursos que vão sustentar, fazer com que a funcione sem esquecer nenhum deles. Assim como não funciona sem dinheiro, materiais, computador, não funciona sem as pessoas que utilizam destes recursos, sendo que nenhum é mais importante que o outro.

Para ser um bom gestor há alguns requisitos básicos que se deve ter ao administrar pessoas. No entanto o gesto deve ser amigo de todos, líder, ter a confiança e a atenção dos demais, ser bonzinho, mas também ser autoritário demonstrando firmeza para ter autoridade e respeito, ser rígido em momentos que precisar de uma melhor organização. É importante destacar também que além destas características outras essenciais como: autenticidade, gostar do que está fazendo e mais saber ouvir e trocar idéias.

A câmara de Ipameri – GO

Na Câmara Municipal de Ipameri Goiás não é promovido com frequência tais cursos, assim os trabalhadores afirmam. Estes são bem treinados e capacitados para a realização de suas obrigações e na maioria buscam fazerem cursos por conta própria. Se não estão participando de cursos é porque já estão capacitados o suficiente.

Os cursos de aperfeiçoamento e capacitação do trabalho são realizados com maior frequência em organizações que exigem um maior conhecimento por parte dos trabalhadores, onde estão sempre com inovações novas exigindo-os maior responsabilidade.

Se não houvesse nenhuma tecnologia implantada na Câmara Municipal de Ipameri Goiás os trabalhadores iriam pedir para que fossem implantado algumas tecnologias que facilitassem os seus trabalhos. As principais requisições seriam de computador, internet e telefone, dentre outras como câmara, data show, programas e para confecção de documentos oficiais.

Diante de grande necessidade de utilização de recursos de TI, há pessoas que acreditam que se não houvesse recursos disponíveis também não pediria para que fosse implantado, pois acredita que o trabalho manual também pode ser eficiente e atender ao menos algumas das necessidades propostas, dando uma maior ênfase ao contato direto com as pessoas. No entanto, não é só com a utilização de recursos tecnológicos que se realizam trabalhos, há outros meios como os manuais, por

exemplo. Dos entrevistados apenas dois funcionários fazem esta afirmação, os demais pediriam implantação da TI.

Os trabalhadores se sentem preparados para acompanhar as novas tecnologias que estão surgindo, pois estão sempre atualizando. Devido as grandes mudanças e forma como estão se desenvolvendo, a cada dia há algumas que não se tem conhecimentos. Neste caso buscam sempre uma maneira de aprender e se adequar a ela. Tem alguns aparelhos com inovações atuais que requerem melhor aprendizado para seu uso. Isso não impede que os trabalhadores busquem orientações quanto ao seu manuseio.

Quando estes aparelhos são utilizados como ferramenta de trabalho, têm-se treinamentos adequados e podem-se fazer cursos especializados, buscar conhecimentos e informações em locais como a internet, sites específicos, ou outros lugares. Caso os aparelhos sejam para uso pessoal tem como opção de informação além da internet, o próprio manual, a loja, com alguma pessoa que tenha um aparelho semelhante, ou seja, se tiver interesse e curiosidade a pessoa busca uma maneira de aprender a utilizar e com o convívio dia-a-dia faz com que se aprenda a dominar o equipamento.

Utilizar TI nos órgãos públicos, privados, educacional ou qualquer outro não significa que está querendo se destacar das demais. Estas são para atender melhor as pessoas que as procuram, oferecer maior qualidade em produtos e/ou serviços, educação. Através das disponibilidades, qualidade, garantia, eficiência que esses recursos oferecem é que se destacam das demais.

CONCLUSÃO

As pessoas são tão importantes nas organizações como qualquer um dos demais recursos. Vale lembrar que todos são importantes. Além da importância das pessoas nas organizações, merece destaque também a importância de estarem utilizando TI, pois este contribui para o bem estar dos trabalhadores, para que possam executar suas atividades e funções com mais eficiência, segurança, rapidez, qualidade e podendo resolver problemas.

Os recursos tecnológicos estão cada vez mais avançados e com novas utilidades e funções alterando seus aspectos físicos para que possam atender melhor as exigências dos consumidores, ou até mesmo para serem transportados.

Para aplicar recursos de TI nas organizações, deve-se fazer uma análise completa das necessidades dos custos e benefícios, a fim de implantar algo que realmente irá responder as exigências necessárias e para melhoria. No entanto, não se deve implantar uma tecnologia sem antes fazer um diagnóstico, somente para dizer que está acompanhando as mudanças que estão acontecendo. Das organizações que utilizam recursos de TI, estes devem estar atualizados, ou bem conservados quando ainda está atendendo as necessidades, a partir do momento que não mais atender, o recurso deve ser trocado senão vai acabar afetando no desempenho.

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.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 7ª reimpressão.

JENNEX, M. E.; AMOROSO, D.; OLAYELE, A.. E-Commerce Infrastructure Success Factors for Small Companies in Developing Economies. **Electronic Commerce Research**, v. 4, n.3, July, 2004.

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

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana a revolução digital**. São Paulo: Atlas, 2008 – 6.ed. 3ª reimpressão.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da Informação aplicada a Sistemas de Informação Empresariais: O papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. São Paulo: Atlas, 2008 – 5.ed.

ROBBINS, S. P.; DECENZO, D. A. **Fundamentos de Administração: conceitos essenciais e aplicações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004 – 4.ed.

TACHIZAWA, T.; REZENDE, W. **Estratégia empresarial: tendências e desafios um enfoque na realidade brasileira**. São Paulo: MAKRON Books, 2000.