

# **FACULDADE DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA MATER CHRISTI**

## **CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

### **FERNANDO IGOR SILVA ALBUQUERQUE DE MEDEIROS**

**RESUMO TEXTO:** Benefícios do uso da tecnologia da informação para o desempenho empresarial

Como já é de conhecimento de todos, a TI é um componente muito importante no ambiente empresarial atual, até por isso, as organizações brasileiras têm utilizado esta tecnologia em demasia, tanto em nível estratégico como operacional. É essencial o conhecimento da utilização, dos benefícios, da contribuição para o desenvolvimento empresarial, dos desafios da governança e o papel dos executivos, ou seja, o uso de TI nas empresas pode ser entendido por meio do conhecimento das suas várias dimensões, incluindo o contexto com seus direcionadores, os tipos de uso de TI, etc. Isso permite identificar as variáveis que afetam e são afetadas pelo uso de TI, conforme o modelo das dimensões do uso da tecnologia de informação em benefício dos negócios.

As organizações dependem de certos requisitos para garantir seu sucesso, que podem ser alcançados com a utilização de TI. O uso de TI oferece benefícios para os negócios que incluem custo, produtividade, qualidade, flexibilidade e inovação, e cada uso tem uma composição própria desses benefícios. O desafio das organizações é determinar o mais precisamente possível quais os realmente ofertados e desejados, pois tal identificação será a base para a confirmação desses benefícios no desempenho empresarial.

A governança de TI pode ser entendida como a autoridade e responsabilidade pelas decisões referentes ao uso da TI. Os executivos de negócio devem ter uma atitude em relação à TI adequada ao que se espera dessa tecnologia, de forma crítica e realista, permitindo que as suas inovações sejam aproveitadas, e participando ativa e decisivamente na administração de TI em conjunto com os executivos da área, que devem ter um papel ativo e decisivo nos negócios, assim como os demais. As dimensões do uso de TI e suas relações produzem efeitos internos e externos nas organizações, o que significa que elas também influenciam o contexto e seus direcionadores, alterando-os e sendo alteradas por eles.

Os benefícios oferecidos e as reconfigurações de negócio induzidas por TI certamente devem se refletir em benefícios efetivos para o negócio, que incluem a redução de custo obtida, por exemplo, pela integração interna de processos e áreas; o aumento da produtividade conseguido pela automação localizada de processos; a melhoria da qualidade resultado da utilização de tecnologia nos próprios produtos e serviços ou mesmo nos processos para garantir a sua efetividade; o aumento da flexibilidade obtido pela base tecnológica que permite o crescimento do volume de negócios sem um crescimento proporcional de custos operacionais ou mesmo de forma rápida; e a inovação conseguida com novas práticas e processos possíveis por meio da utilização intensa de TI.

Os benefícios do uso de TI podem ser definidos como custo, produtividade, flexibilidade, qualidade e inovação, e esses benefícios podem ser entendidos como a oferta que a tecnologia traz para as organizações. Porém, tão importante quanto a oferta é o seu aproveitamento no desempenho empresarial.

Os executivos de TI precisam ter uma estrutura para analisar os investimentos de TI e ter métricas para definir seu sucesso. Essa estrutura deve considerar três dimensões: valor estratégico, valor organizacional e valor de negócio, o que tem representado desafios para a sua elaboração efetiva.

Os estudos sobre o uso de TI não apresentam consenso sobre o melhor enfoque, medidas ou nível de análise a serem utilizados para medir o valor de negócio e estratégico dos investimentos em TI nas organizações. A maioria dos modelos usados nas pesquisas assume a relação direta entre tecnologia e algumas medidas de desempenho, e essa visão é denominada modelo básico e inclui investimento e desempenho organizacional.

Em síntese, considera-se que o investimento em TI deve ser considerado uma cadeia de processos de transformação antes de resultar em algum desempenho empresarial. Tal cadeia inclui governança de TI, investimento em TI, desenvolvimento de TI, utilização de TI e, finalmente, desempenho empresarial. Esse modelo sintetizado seria aplicável em diferentes níveis de análise: um sistema de informação específico, a organização como um todo e um setor da economia.

A relação entre o uso de TI e o desempenho empresarial é influenciada pelas dimensões já descritas. Porém, é necessário estabelecer um vínculo dos gastos e investimentos em TI com os indicadores de desempenho empresarial, tanto para a avaliação de investimentos quanto para o acompanhamento de seus gastos.

O processo de avaliação pode ser então realizado ex ante ou ex post. A avaliação ex ante foca a decisão sobre investimento em TI e o objetivo é determinar a alocação de recursos. A finalidade da avaliação ex post é justificar os custos incorridos e prover diretrizes para os gastos futuros similares. A avaliação ex ante envolve o futuro não conhecido, necessitando considerar riscos e incertezas, num típico processo de previsão. A avaliação ex post apresenta os problemas de inferência válida.

Os estudos de avaliação de investimento em TI têm utilizado várias técnicas, mas nenhuma pode ser considerada completa isoladamente, uma vez que o desempenho empresarial é afetado por variáveis e fontes, que levam aos benefícios oferecidos pelo uso de TI. Os benefícios de TI incluem melhoria no desempenho dos processos operacionais, suporte ao gerenciamento, vantagem competitiva e transformação de negócio.

O modelo de dimensões do uso de tecnologia de informação em benefício dos negócios e a estrutura de benefícios de tecnologia de informação no desempenho empresarial são utilizados para a análise e a elaboração das estratégias e operacionalização do uso de TI e de negócio. Eles se complementam, formando um conjunto fundamental para a administração bem-sucedida de TI e para a garantia do aproveitamento dos benefícios do uso de TI no desempenho empresarial, que considera todas as dimensões pertinentes de forma integrada.

A governança de TI pode ser relacionada com a autoridade e responsabilidade pelas decisões referentes ao uso de TI e sua administração. A organização dirige e estabelece os requisitos para a governança de TI. As atividades da organização requerem informações de atividades de TI para atender aos objetivos de negócio. As organizações de sucesso garantem interdependência entre seu planejamento estratégico e suas atividades de TI. A participação das gerências das áreas de negócio, da gerência média e dos

usuários finais é imprescindível para o sucesso da administração de TI, pois todos são considerados os clientes de TI.

Os modelos de administração de TI são a implementação da sua governança. Os principais modelos de administração de TI que têm sido analisados pelas empresas incluem o COBIT – Control Objectives for Information and related Technology (2000) e o ITIL – Information technology infrastructure library (2004). Os modelos de administração de TI se completam, uma vez que cada um deles tem um enfoque específico e atende a alguns dos aspectos da função de TI.

A relação entre o uso de TI e o desempenho empresarial deve ser identificada e o vínculo ser relacionado sempre que possível com indicadores e métricas, guardadas as possíveis restrições. Cabe mencionar que atualmente não existe metodologia, indicadores e métricas que atendam totalmente a necessidade das empresas em vincular o uso de TI com o desempenho empresarial.