



A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO APLICADA A COMUNICAÇÃO INTERNA

Fabiana Oliveira de Souza¹, Leandro Mendes Lopes²

RESUMO

As empresas estão investindo fortemente em tecnologias que favoreçam um bom desempenho da comunicação interna auxiliando o alcance dos objetivos organizacionais e a manutenção de seu posicionamento no mercado. Sem o apoio dessas tecnologias as empresas encontram muitas dificuldades em sua comunicação interna podendo encontrar grandes problemas e comprometer sua competitividade. Por esse motivo, as organizações adotam meios de comunicação como o MSN, celular corporativo, e-mail, intranets, sistema de bate-papo entre colaboradores, entre outros. O objetivo desse trabalho é analisar como a tecnologia da informação e da comunicação aplicada à comunicação interna das empresas torna-se fator relevante para um diferencial competitivo bem como justificar a importância dos meios de comunicação que favoreçam a agilidade do processo de comunicação interno e externo das empresas, identificando como essas ferramentas podem auxiliar os administradores na tomada de decisões. Este trabalho estudou como os meios de comunicação podem auxiliar no processo de tomada de decisões e também aponta que diferencial as empresas que estão investindo em tecnologia da informação possuem a fim de se tornarem competitivas no mundo dos negócios. **Palavras-chave:** Tecnologia; Comunicação Interna; Internet; Informação.

ABSTRACT

Companies are investing heavily in technologies that promote a good performance of internal communication favoring the accomplishment of the organizational objectives and the maintainance of their position in the market. Sem support such technology businesses are many difficulties in their internal communication can find major problems and undermine its competitiveness. Therefore the organizations adopt means of communication such as MSN, business mobile, e-mail, intranets, chat system among employees, and other. The purpose of this paper is to examine how communication and information technology applied to the internal communication of enterprises become a relevant factor for a competitive differential as well as to justify the importance of the means of communication which help the companies to speed up their process of internal and external communication, identifying how these tools can help administrators in decision making. This paper has studied how the means of communication can help in the decision-making process, pointing out which differential the companies that are investing in information technology have in order to become competitive in the business world. **Keywords:** Technology; Internal Communication, Internet, Information.

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo numa época onde a informação e a comunicação são requisitos fundamentais para desenvolver qualquer planejamento ou estratégias que são determinadas pelas empresas em busca de atingirem objetivos e levar a empresa ao sucesso tão esperado.

Nos dias atuais as empresas adotam muitos meios de comunicação para que os colaboradores possam usufruir e buscar cada vez mais o sucesso, e hoje um dos grandes meios de comunicação utilizados nas empresas são, por exemplo, o celular corporativo, o MSN, e-

¹ Bacharel em Administração com habilitação em Marketing pela Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos. E-mail:

² Bacharel em Comunicação Social: Publicidade e Propaganda UNIMAR – Marília – SP. Especialista em Marketing (MBA) UNIVEM – Marília – SP. Docente do Curso de Marketing FAESO – Ourinhos - SP fabimottas@hotmail.com



ARTIGO DE REVISÃO

mail, entre outros, que se transformaram em ferramentas imprescindíveis para uma comunicação mais rápida e busca de resultados cada vez mais eficazes.

O problema a ser estudado é identificar as vantagens que as empresas têm quando investem em tecnologias que as apóiam quanto aos meios de informação e comunicação possibilitando aos seus empregados e colaboradores executar as tarefas, de forma rápida mantendo baixo custo obtendo bons resultados na produtividade e no atendimento ao cliente, e desta forma atingir o sucesso. É primordial que haja muita informação entre as pessoas que compõe uma organização para que o fluxo de comunicação seja amplo e os resultados sejam positivos.

Por isso, a justificativa é que as empresas estão investindo fortemente em tecnologias que apóiem suas estratégias de administração e tomada de decisões e um método conhecido mundialmente é a Internet que oferece tecnologias que permite ao profissional tomar decisões com mais segurança e estabelecer a comunicação mais rápida com baixo custo para a empresa. O MSN, celular corporativo, e-mail, intranets, sistema de bate papo entre colaboradores, entre outros são ferramentas utilizadas dentro das organizações que estão posicionados como sendo meios de comunicação importantes que os usuários têm acesso e podem se comunicar independente da distância, tomando decisões, e detectando futuros problemas.

A comunicação interna da empresa é algo muito importante que auxiliam os administradores na hora da tomada de decisão fazendo a diferença nos resultados a serem atingidos.

Por isso este estudo foca nos meios de comunicação que atualmente muitas empresas optam por utilizá-los para que os colaboradores tenham ferramentas para os apoiarem nas estratégias e no alcance de metas e desenvolverem suas tarefas de forma segura para diminuir cada vez mais a possibilidade de erros.

A informação e a comunicação diária dentro da empresa é canal que possibilita aos administradores estar sempre ciente de todas as informações e possíveis problemas que poderão surgir.

Os celulares corporativos, e-mail, MSN permitem agilidade no processo de decisão. Também permitem agilidade em possíveis vendas, solução de problemas e contato rápido com gerentes e tomador de decisões.



ARTIGO DE REVISÃO

Este trabalho tem o objetivo de mostrar como a tecnologia da informação e da comunicação aplicados à comunicação interna das empresas podem tornar-se verdadeiros diferenciais competitivos no mercado e mostrando oportunidades de criar o futuro de uma organização.

O tema em foco neste trabalho será analisado para justificar a importância de alguns meios de comunicação que as empresas utilizam e que trazem respostas rápidas e significativas para as empresas; como este fator auxilia os administradores no processo de tomada de decisões e também analisar porque os meios de comunicações são hoje considerados ferramentas essenciais para as empresas se comunicarem interna e externamente de uma maneira rápida tomando decisões de maneira ágil e segura.

A metodologia desse trabalho foi realizada através de pesquisas bibliográficas e na forma de análise descritiva que pretende explorar a importância dos meios de comunicações dentro das empresas, como este processo pode influenciar no apoio à tomada de decisões e mostrar qual o diferencial das empresas que estão encarando a tecnologia da informação como fator importante ou competitivo no mercado empresarial.

Esse trabalho se inicia relacionando a tecnologia da informação e os sistemas de informação quanto a seu uso pelas empresas como ferramenta de apoio estratégico nas decisões organizacionais.

A comunicação interna e o uso das tecnologias é o próximo ponto a ser explorado nesse estudo, ressaltando as formas que as empresas utilizam esses recursos para alcançar seus objetivos e também auxiliar na construção de um diferencial competitivo.

A era da informação e a passagem para a era do conhecimento marca o capítulo seguinte e mostra que as pessoas precisam ter uma interação ativa em relação às informações para poder então chegar ao conhecimento.

Por fim traça-se um panorama de como as empresas encaram a tecnologia da informação como fator importante no mercado empresarial e se diferenciam da concorrência.

A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Marchiori (2002) as tecnologias da informação e da comunicação são importantes recursos no dia-a-dia dos profissionais, pois através delas podem-se observar grandes talentos nas pessoas, grupos, produtos, serviços e atividades e isso vem gerando



ARTIGO DE REVISÃO

oportunidades de empregos quando o assunto é tecnologia da informação e da comunicação de forma que as pessoas possam trabalhar com disponibilidade de tempo sem ficarem presas aos seus chefes ou escritório e com isso tendo oportunidade de trabalho mais flexíveis.

Para Carvalho e Tavares (2001) o significado da tecnologia da informação é muito mais abrangente que o de computador, pois é muito mais envolvente no que diz respeito às máquinas, suportando também grandes sistemas de processamentos, além da tecnologia de uma máquina poder estar interligada com várias outras. Possuem também grandes softwares já desenvolvidos e outros em processo de desenvolvimento que são criados para que as pessoas o utilizem, e também para apoiar na transmissão de informações que serão transmitidos para outras unidades ou até mesmo para as pessoas.

Os autores Rosini e Palmisano (2003) explicam que as empresas que utilizam a tecnologia da informação geralmente têm uma ótima estratégia de controle de monitoração e de registros sobre o desenvolvimento do comportamento e desempenho da organização como um todo. Além disso, essa tecnologia também pode ser orientada para estruturar as pessoas para que adquiram mais informações com o objetivo de capacitar os usuários a se manterem informados e sempre atualizados com os assuntos da empresa.

Rosini e Palmisano (2003, p. 131) explicam melhor sobre a função da tecnologia da informação.

O papel a ser desempenhado pela tecnologia da informação é estratégico, em ajudar o desenvolvimento do conhecimento coletivo e do aprendizado contínuo, tornando mais fácil para as pessoas na organização compartilharem problemas, perspectiva, idéias e soluções.

Segundo Laudon e Laudon (1999) se não houvesse a tecnologia da informação não seria possível resolver problemas que necessitam de acesso imediato e on-line às informações, como também não haveria possibilidades de compartilhar informações ou transmissões entre diferentes localidades ou até mesmo de um sistema de informação para outro.

Foína (2001) relata que para as empresas terem sucesso em sua estratégia à tecnologia da informação disponibiliza várias ferramentas modernas que possibilitam todo o acesso de forma segura e de forma cada vez mais eficaz como, por exemplo, os computadores, processamento de dados e imagens, banco de dados, sistema de comunicação de voz, dados e imagens, jornais internos, microfilmagens, entre outras.



ARTIGO DE REVISÃO

Carvalho e Tavares (2001) comentam que atualmente nós vivemos numa era que entrelaçam a era da informação com a era da tecnologia da informação, onde juntas nos levam para o caminho do conhecimento e basta sabermos qual o nosso interesse por determinado assunto para então adquirirmos novos conhecimentos.

Carvalho e Tavares (2001) argumentam que os sistemas de informação surgem como ferramenta para aperfeiçoar e administrar os dados de uma empresa de forma que se tornem informações sistematizadas e gerem conhecimento em seus receptores.

Para Laudon e Laudon (1999) os sistemas de informação assumem a função de transformação e organização dos dados para que possam ser utilizados pelos usuários. Podem ser compostos de estruturas bastante simples, até mesmo manuais, com a utilização apenas de lápis e papel, como podem apropriar-se dos recursos da tecnologia e da informática transferido suas atividades para o computador que tem potencial para executar milhares de instruções por segundo e realizar uma função que levaria muito tempo para ser realizada. Os autores afirmam que um computador pode trabalhar por muito mais tempo que uma pessoa trabalharia de forma constante e confiável.

Rodrigues (1996) comenta que as organizações devem ter um bom sistema de informação, pois a empresa deve conhecer suas necessidades de informações de todos os níveis e essas informações devem conter boas características e somente a empresa tendo um bom sistema de informação para conseguir qualidade nessas informações.

Os autores Audy, Andrade e Cidral (2005) esclarecem que os sistemas de informações apóiam os gerentes das organizações no processo de decisão dando suporte para que obtenham decisões mais estruturadas, através de dados dos sistemas de informação gerencial e do processamento de transações e de fontes externas. Contudo, esses sistemas oferecem ferramentas que possibilita ao usuário analisar e simular situações com o intuito de comparar o resultado de diferentes decisões.

Laudon e Laudon (1999) explicam que muitas empresas optam por possuírem um produto ou serviço de um fornecedor externo do que ter que produzi-lo em sua empresa, pois o custo seria bem mais barato. Nos dias de hoje as organizações utilizam redes de sistema de informação para executarem suas tarefas uma ligada à outra através da organização virtual, pois sendo assim elas ficam livres para criar parcerias, desenvolver ou entregar produtos ou serviços sem se apoiar no arranjo organizacional já existente, e, além disso, quando as empresas utilizam



ARTIGO DE REVISÃO

a organização virtual elas conseguem reter algumas vantagens de outras empresas sem estarem diretamente ligadas a ela.

Ainda conforme os autores, através dos sistemas de informações as empresas conseguem desenvolver suas atividades sem necessitar do funcionário presente na organização o tempo todo, pois atualmente muitas pessoas através de seus laptops, telefones celulares, modems, entre outros levam seus trabalhos para fazê-los ou terminá-los em casa, pois isso já se tornou algo muito prático, porque as pessoas podem executar diversas tarefas em qualquer lugar em que ela estiver independente da distância, graças à tecnologia dos sistemas de informações.

Carvalho e Tavares (2001, p. 85) referem-se à necessidade de uma organização utilizar os sistemas de informações.

As organizações têm as mais diversas necessidades. Porém, em uma Era da Informação, uma de suas maiores premências, certamente, é a de estabelecer um sistema de informações que ofereça captação, processamento e produção de novas informações, de forma segura e ágil. Já dissemos antes: informação é poder, é diferencial competitivo, é segurança.

Cruz (2002) reconhece que com o surgimento do sistema de informação houve uma mudança no comportamento do usuário, pois com isso eles dividiram suas atenções tanto para a área operacional quanto para a gerencial, e em pouco tempo esse sistema foi atingindo todas as áreas das empresas, pois permitiam que as diversas áreas se relacionassem através dos dados comuns a todas elas.

Rodrigues (1996) ainda comenta que quando uma empresa investe recursos adequados de processamento eletrônico de dados para sistemas de informações destinados a orientarem nas soluções de problemas gerenciais e operacionais estão realmente definindo as soluções para os seus problemas na busca de obter melhorias em sua eficiência e também em seus resultados.

Audy, Andrade e Cidral (2005) dizem que os sistemas de informação devem oferecer qualidade nas informações, pois os usuários esperam ter precisão, confiabilidade, completude, concisão, relevância, formato, etc, para terem melhores resultados em suas tarefas.

A COMUNICAÇÃO INTERNA E O USO DAS TECNOLOGIAS

O que é Comunicação Interna

O autor Brum (2005) diz que a comunicação é algo que jamais acontecerá por si só, pois está ligada com toda a humanidade de forma básica e prática, fazendo parte do dia a dia de cada pessoa. Segundo ele a comunicação é o reflexo da sociedade.



ARTIGO DE REVISÃO

Brum (2005) relata que para alguns autores o significado de comunicação é quando acontece a troca de informações que é compreendida de uma pessoa para outra, ou seja, a maneira de trocar com outras pessoas suas idéias, pensamentos e valores. Ele ainda afirma que toda empresa ao implantar um programa de comunicação interna apresenta aos seus funcionários suas idéias, metas, valores e essas informações são entregues através dos canais, instrumentos e ações e também pelos líderes da empresa.

“A comunicação pode ser definida, também, como um fenômeno dinâmico que ocorre intencionalmente entre um indivíduo e outro com o objetivo de obter uma reação, estabelecendo assim a troca de sentimentos e idéias” (BRUM, 2005, p. 61).

Para Lacombe e Heilborn (2003) a comunicação é a troca de informações entre emissor e receptor envolvendo conteúdos emocionais ou intelectuais e essa troca de informações pode acontecer na forma de um documento ou através de uma comunicação visual ou audível.

Lacombe e Heilborn (2003) relatam que o processo de comunicação acontece a partir do momento que o emissor codifica seus pensamentos em palavras e então transmite para o receptor que irá decodificar essas palavras em novos pensamentos. Durante esse processo pode acontecer o ruído que é qualquer ato que impeça o receptor de ouvir a mensagem completa, mas não é responsabilidade nem do emissor e nem do receptor, porém interfere na mensagem distorcendo-a.

Brum (2005) explica que toda organização no ato de transmitir ou repassar uma informação para seus colaboradores, seja ela por qualquer meio de comunicação como e-mail, msn, telefone, fax, etc, está praticando a comunicação interna por isso afirma que toda e qualquer empresa pratica a comunicação interna diariamente.

“Comunicação Interna é a comunicação empresa/empregado. É a informação, decorrente de uma decisão ou fato que deve sair da parte de cima da pirâmide organizacional e descer até a base” (BRUM, 2005 p. 41).

Ainda conforme o autor há uma fórmula simples para compreendermos facilmente o significado de comunicação interna e para facilitar esse entendimento é necessário que se divida a palavra comunicação em duas partes e depois basta inverte-las. Então teríamos Ação Comum, que em seu lado lógico seria a ação de tornar comum, e para o autor quando se diz ação, significa estar em movimento, compartilhando sentimentos e isso se resume na idéia dos fatos, pensamentos e valores.



ARTIGO DE REVISÃO

Laudon e Laudon (1999) relembra que em um passado não muito distante as ferramentas de comunicações eram ligadas por fios e isso fazia com que as pessoas ficassem limitadas por ele, porém hoje com a tecnologia dos microprocessadores e do software vem modernizando essa nova era da comunicação permitindo que as pessoas tenham a opção de se locomoverem. Elas não estão mais presas aos fios, tornando a comunicação mais fácil e barata para a empresa devido ao fato do trabalho poder ser executado por menos pessoas.

Os autores Laudon e Laudon (1999) ainda relatam sobre outra tecnologia avançada seria os telefones celulares que através de ondas de rádio se comunicam com antenas que são colocadas em áreas geográficas também conhecidas como células e toda essa tecnologia permitem que as pessoas resolvam problemas dos mais variados possíveis a qualquer hora do dia.

Robbins (1943) diz que nenhuma organização ou pessoa pode viver sem a comunicação, pois precisam trocar informações diariamente umas com as outras e afirma que a comunicação não basta somente ser repassada para alguém, pois acima de tudo ela tem que ser compreendida por quem irá recebê-la, pois toda mensagem que é recebida sem ser compreendida será inútil e não agrega nenhum valor.

De acordo com Siqueira (2005) a informação deve ser completa e correta, pois através dela é que a empresa avalia seus pontos fortes e fracos. A gestão da informação inspira mudanças estratégicas e auxilia na observação das tendências que os mercados estão em alta.

O'Brien (2006) recorda que atualmente milhares de centros educacionais, comerciais e de pesquisa já conectam entre si milhões de sistemas e usuários de computadores em mais de 200 países. A internet já se tornou instrumento valioso de rápida variedade de expansão de serviço de informação, entretenimentos, sistemas colaborativos, o grande comércio eletrônico, entre outros.

Comunicação Eletrônica

Segundo Robbins (2002) as comunicações eletrônicas permitem que o trabalho possa ser desenvolvido de forma mais cômoda e ampla, pois atualmente não há mais necessidade de estar em um escritório para desenvolver suas tarefas. Com a tecnologia eletrônica é possível que as pessoas desenvolvam suas atividades de qualquer lugar, onde ela estiver, utilizando-se de aparelhos celulares, pagers, e-mails, MSN, etc, resolvendo seus problemas independentes



ARTIGO DE REVISÃO

da distância e em qualquer hora do dia, pois com essa era eletrônica as pessoas conseguem ficar ligadas aos seus trabalhos 24 horas por dia se necessário.

De acordo com Foína (2001) o surgimento dos instrumentos administrativos eletrônicos, como por exemplo, telefone, fax, correio eletrônico e computadores, permitiram-se o aumento da produtividade gerencial fazendo com que as informações fossem coletadas com qualidade e repassadas com sucesso e também foi possível auxiliar na identificação dentro dos níveis intermediários qual o principal executivo da organização, e quais os funcionários que mais desempenham tarefas produtivas.

Cruz (2002) demonstra que antigamente antes da existência dos computadores as empresas tinham como peça fundamental na execução de suas tarefas o papel e o processamento de dados, e nessa época as pessoas nem imaginavam como o computador poderia ajudá-los de forma tão completa. Quando algumas pessoas começaram a usar os computadores foi para apoiá-las na rapidez do processo de suas atividades, e também para diminuir a taxa de erros que eram cometidos pelas pessoas.

Laudon e Laudon (1999) relatam que a Internet oferece de forma muito abrangentes inúmeras informações sobre milhares de assunto de forma imediata, que no passado levaria meses para se conseguir e qualquer pessoa pode ter acesso a essas informações seja ela de qualquer área como, por exemplo, medicina, agricultura, entre muitas outras.

O'Brien (2004) diz que a internet se tornou a principal rede das redes de comunicações e está em constante tecnologia para que as informações sejam cada vez mais exatas e cheguem de forma rápida ao seu destino, e continuará se expandindo na medida em que novas organizações e usuários tiverem acesso a essa grande rede mundial.

Segundo os autores Laudon e Laudon (1999) a internet está mudando o aspecto da computação devido à facilidade de seu uso e a praticidade de manter as pessoas informadas sobre qualquer assunto de qualquer lugar do mundo. Ela auxilia no desenvolvimento de novos produtos, serviços e o contato diário entre as organizações, e influência na forma como as pessoas desenvolvem seus trabalhos, pesquisam sobre informações, a forma como se comunicam, trabalham em equipe e ainda utilizam a internet como fonte de entretenimento. A internet disponibiliza ferramentas de informações que ajudam as pessoas ou as empresas em diversas maneiras de resolverem os problemas.



ARTIGO DE REVISÃO

Laudon e Laudon (1999) relatam que as empresas estão entendendo a importância da Internet, pois perceberam a facilidade de manter a comunicação e administrar o trabalho de unidades comerciais em localidades geográficas totalmente distantes, também estão descobrindo que através da Internet podem aperfeiçoar os serviços aos clientes e ao mesmo tempo diminuir os seus custos.

Os autores ainda comentam que devido à comunicação acontecer de forma mais rápida, fácil e barata permitindo a transmissão de informações através de pessoas de qualquer lugar do mundo fazendo com que elas ganhem tempo no seu dia-a-dia, a internet hoje é muito valorizada pelas empresas e também pelas pessoas.

Os autores Laudon e Laudon (1999) explicam que devido a Internet ser o caminho que destina as informações de forma mais rápida e segura, ela se tornou foco de muita atenção para as pessoas. Essas telecomunicações, com alta velocidade de nível nacional e internacional, que disponibiliza acesso com ou sem taxa para cobrança e está disponível a qualquer usuário que dela necessitar, faz com que as pessoas, organizações, empresários, administradores, entre muitos outros, façam dela um instrumento fundamental no mundo dos negócios.

A seguir passamos a descrever algumas ferramentas de comunicação importante baseada nas novas tecnologias da comunicação e da informação.

E-mail

Laudon e Laudon (1999) definem o e-mail como a função mais utilizada na internet nos dias atuais, porque é um meio de comunicação com custos menores transmitindo mensagens e informações de forma instantânea e independente de lugar ou distância.

Laudon e Laudon (1999) comentam que o e-mail é essencial na Internet, pois através dele milhares de mensagens são trocadas diariamente no mundo inteiro, e o custo da comunicação por e-mail é muito mais barato em relação a outros meios de comunicação e por isso está se tornando bastante popular, além da comunicação chegar ao destinatário de forma instantânea.

Para Laudon e Laudon (1999) o e-mail ainda é fundamental para as empresas porque torna a comunicação mais barata e de forma mais rápida, pois já se tornou algo de negociação entre compradores e vendedores, para as empresas é um grande apoio na hora de anunciar seus produtos e o consumidor tira proveito quando quer fazer alguma pergunta sobre o produto.



ARTIGO DE REVISÃO

De acordo com O'Brien (2006) quando as pessoas chegam a seu trabalho, muita delas a primeira coisa que fazem é abrir seu e-mail para verificar suas mensagens, pois o e-mail modificou a maneira como as pessoas trabalham e também se comunicam. Milhares de usuários finais precisam do e-mail para enviar e receber mensagens eletrônicas via Internet, intranets ou extranets no seu dia a dia dentro ou fora da empresa. O e-mail fica armazenado em servidores de rede até o momento que a pessoa esteja apta a ler, podendo ser lido quando quiser e a mesma mensagem pode ser escrita, enviada ou recebida para apenas uma ou então várias pessoas ao mesmo tempo.

Bate Papo

Laudon e Laudon (1999) explicam que o bate papo é uma ferramenta da comunicação realizada através da internet, onde as pessoas se comunicam independente da distância, basta estar online, podendo resolver problemas tanto pessoais ou até mesmo no ramo de negócios.

O'Brien (2004) diz que o "bate-papo" é uma ferramenta importante, pois apóiam as intranets das empresas, especialmente onde não foram implementadas a conferência por voz e a videoconferência. A vantagem de se utilizar o "bate-papo" é que tudo que foi falado em uma conversa fica registrado e armazenado e com isso outras pessoas podem ter acesso à leitura de tudo que foi dito na hora que acharem importantes. As salas de "bate-papo" também estão sendo adicionadas aos sites da internet e intranets com o objetivo de incentivar a participação e colaboração de clientes ou funcionários.

Laudon e Laudon (1999) especificam que o comércio eletrônico se tornou algo de crescimento veloz da internet, pois com sua existência as empresas conseguiram eliminar suas tarefas manuais, se livrarem dos papéis e agilizarem pedidos, entregas e pagamentos de produtos e serviços.

Cruz (2002) comenta que nos dias de hoje a criatividade é algo fundamental e está juntamente em parceria com a capacidade de trabalho da empresa através da utilização da tecnologia da informação, ou seja, se as pessoas não souberem utilizar esse recurso de maneira correta as organizações não teriam o sucesso esperado pelos empresários, caso isso não aconteça às empresas serão fracassadas, improdutivas, e muitas vezes ficarão sobre responsabilidade de uma única pessoa e isso comprometerá sua existência no mercado.



Fóruns de debate

Côrtes (2008) comenta um pouco sobre o fórum de debate que segundo ele é uma das formas de comunicação em rede, que permite as pessoas discutir temas específicos de uma organização como, por exemplo, melhoria em processos, em atendimento ao consumidor, na qualidade, também em sugestões no desenvolvimento de novos projetos, etc, porém por envolver grande número de pessoas esse método não é recomendado para soluções de problemas que precisam ser resolvido de forma imediata.

Blogs

Segundo Côrtes (2008) o blog é direcionado no auxílio de grupos concentrados em projetos específicos, ou seja, o autor explica que o blog é utilizado para atividades já planejadas, auxiliando em problemas que necessitam ser resolvidos. Também é voltado para apoiar na estratégia de desenvolvimento de novos serviços, implementação de cursos profissionais, aumento dos níveis de segurança em transações eletrônicas, etc.

Grupos de e-mail

Para Côrtes (2008) os grupos de e-mail é um instrumento diferenciado que contribui na criação de novas idéias, permitindo conhecer novidades dos diversos novos segmentos, onde algumas pessoas de uma organização se interagem com outras adquirindo informações de outros setores que se tornem úteis para a empresa.

“Grupos de e-mail são espaços voltados para a socialização, especialmente devido a sua forma dinâmica de atuação, pois os usuários geralmente têm liberdade de tratar de uma ampla gama de assuntos relacionados a um mesmo tema...” (CÔRTEZ, 2008, p. 92).

Sites

Nesse caso Côrtes (2008) diz que não se refere a sites com endereço público da empresa, mas sim de um site privado criado para uso de pessoas ou grupos de trabalho, pessoas que compõem a organização, ou, por exemplo, grupos de e-mail, etc. O autor relata que através desse mecanismo as pessoas podem aprimorar suas experiências através do conhecimento de outras disponíveis no site sobre algum assunto específico.

Intranet

Para as autoras Moreira e Pon a intranet é uma rede corporativa e privada que possui a tecnologia de transmissão de dados através da internet, é utilizada na comunicação interna das empresas ou até mesmo na comunicação com outras empresas que possuem esse sistema. Segundo as autoras a Intranet favorece para que as informações sejam adquiridas de forma mais



rápida e repassadas para todas as pessoas que compõem a organização em um processo muito curto de tempo.

Vantagens e desvantagens da comunicação eletrônica

Cassarro (1999) comenta que a vantagem de utilizar a internet é que qualquer empresa seja ela compradora, fornecedora, etc, tem acesso imediato em qualquer localidade e distância, podendo contar com o sistema 24 horas e com custos muito menores.

De acordo com Laudon e Laudon (1999) além da grande tecnologia da internet ser utilizada para enviar, receber ou compartilhar informações também pode auxiliá-la na comunicação com o ambiente externo. Atualmente muitas empresas já utilizam a Intranet que seria uma rede interna modelada sobre a Web e com isso as organizações conseguem se comunicar ou transmitir informações, proibindo os usuários não autorizados de ficarem afastados dessas informações.

Siqueira (2005) diz que várias empresas se sentem mais seguras na transmissão de informações quando são realizadas através de internet, intranet e correio eletrônico e justifica esse argumento dizendo que é a forma mais rápida e segura de transmissão de informações estratégica de negócios. Ainda diz que as ferramentas da tecnologia da informação terão grandes chances de serem utilizadas pelas empresas por um número muito maior de usuários.

Laudon e Laudon (1999) definem porque muitos clientes estão preferindo utilizar o comércio dos mercados financeiros online, eles afirmam que é pela facilidade de controle de seus recursos financeiros e também por esse sistema oferecer maior facilidade na sua forma de uso em relação aos pedidos feitos por telefone. “O comércio eletrônico muitas vezes resulta em relacionamentos mais estreitos entre as empresas, clientes e fornecedores” (Laudon e Laudon, 1999, p.188).

O'Brien (2006) diz que as organizações que utilizam as redes locais e mundiais de computadores conseguem cortar os seus custos radicalmente, além de terem vários benefícios como negociação em tempos mais curtos, agilidade no comércio eletrônico, favorece o trabalho em grupos, processos operacionais online, distribuição de recursos, retenção de clientes e fornecedores e também apóia no desenvolvimento de novos produtos e serviços. Todos esses fatores são importantes e fazem à diferença nas telecomunicações, pois permite que ela se torne uma área mais complexa e com isso as empresas têm um diferencial para continuar competindo para alcançar tanto o mercado interno quanto o externo.



Robbins (2002, p. 574) faz o seguinte comentário sobre a desvantagem da comunicação eletrônica

O lado negativo dos sistemas abertos de comunicação é o risco da sobrecarga de informações. Uma enquete recente revelou que o trabalhador norte-americano médio recebe cinco telefonemas, 36 e-mails, 18 correspondências e 18 memorandos internos por dia. Ele também lê 13 bilhetes, 14 fax e ouve 23 voice-mails ou mensagens de telefone celular. Essas freqüentes interrupções de entrada de comunicação custam um tempo valioso dos funcionários, diminuem sua capacidade de concentração e podem afetar negativamente a sua produtividade no trabalho.

Esse método de comunicação eletrônica pode trazer algumas imperfeições que podem prejudicar a produtividade das pessoas na execução de suas tarefas, pois com tanta informação ao mesmo tempo as pessoas ocupam seu tempo recebendo informações que nem sempre estão relacionadas com suas atividades organizacionais.

DA ERA DA INFORMAÇÃO PARA ERA DO CONHECIMENTO

Carvalho e Tavares (2001) relatam que toda e qualquer organização se depara com as mais diversas necessidades em seu dia a dia, e isso faz com que na era da informação as empresas utilizem sistemas de informações para tornarem seus processos de comunicações de forma mais rápida e segura, pois as autoras reforçam que a informação para as organizações é poder, segurança, e um poderoso diferencial competitivo. Elas ainda afirmam que atualmente as pessoas já compreendem a necessidade de utilizarmos os computadores, fax, telefones, satélites, internet, etc, com o objetivo de agilizar cada vez mais a comunicação entre as pessoas.

As autoras ainda relatam que estamos vivenciando também a era do conhecimento onde as empresas por conhecerem melhor seus potenciais podem ter em suas mãos um aliado para diferenciação competitiva.

Seguindo as idéias de Carvalho e Tavares (2001) é fato que o conhecimento somente é formado a partir do momento que se adquire uma informação, porém segundo elas quando há o processo de receber a informação, transmiti-las, e acessá-las de maneira rápida e segura não quer dizer que apenas com esses caminhos teremos o conhecimento, pois é necessário que a mensagem seja entendida pelo ser humano, sendo assim teremos o conhecimento desejado, ou seja, quando o homem recebe uma informação ele precisa interpretá-la e através disso criar idéia, ou até mesmo novos conhecimentos traçando objetivos que terão chances de se tornarem reais.



ARTIGO DE REVISÃO

Rosini e Palmisano (2003) dizem que em uma organização as pessoas são muito importantes, pois elas são compostas de conhecimentos que são adquiridos ao longo do tempo tornando-se qualificadas em suas tarefas e isso é fator relevante para o objetivo e a eficiência de uma empresa, e que sem as pessoas nenhuma organização irá possuir uma inteligência competitiva.

Rosini e Palmisano (2003, p. 112) relatam sobre a era do conhecimento

Na era do conhecimento busca-se o “homem global”, o homem integrado. A ponte da gestão do conhecimento se dá, justamente, pela cultura organizacional. A mudança se dá conforme a necessidade da competição no mercado, numa visão sempre de curto prazo. Em contrapartida, cada vez mais esse tipo de profissional é exigido em seu entendimento do negócio, sua visão da concorrência e seu conhecimento da tecnologia disponível. O poder do conhecimento das pessoas vem ultrapassando a força bruta das coisas, é o capital intelectual.

Lacombe e Heilborn (2003) relatam que em nosso dia-a-dia muitas mudanças estão acontecendo rapidamente, entretanto eles afirmam que o conhecimento tornou-se um principal fator de competitividade para as organizações. Os autores explicam que o conhecimento é algo que está junto com as pessoas que compõe uma empresa, ou seja, o conhecimento está em cada uma dessas pessoas em suas mentes e explicam que é justamente por isso que algumas pessoas que apresentam um bom grau de qualificação são mais bem vistas pela empresa.

Lacombe e Heilborn (2003) definem o conhecimento como tudo aquilo que é absorvido pela mente humana que será recebido através da percepção e atenção de forma inteligente nas informações que serão ouvidas pelo receptor. Esse conhecimento afirma os autores são armazenados através das informações que são encontradas por meio dos dados, e esses conhecimentos são muito valorizados pelas organizações, pois melhores conhecimentos certamente se transformará em melhores resultados.

Segundo Lacombe e Heilborn (2003) é preciso que haja a valorização da cultura das empresas e também das pessoas que a compõem, pois, as pessoas têm valores diferentes umas das outras e isso é fator importante porque os autores dizem que pessoas diferentes enxergam coisas também diferentes em uma única situação e ainda organizam seu conhecimento baseando-se em seus valores.



DIFERENCIAL DAS EMPRESAS QUE ENCARAM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO FATOR IMPORTANTE NO MERCADO EMPRESARIAL

De acordo com Chiavenato (2000) com a tecnologia da internet, as empresas passaram a trabalhar de forma virtual e com isso diminuindo custos desnecessários além de resolverem problemas ou tarefas de forma mais rápida, ganhando tempo nas negociações, e interação através da conectividade, ou seja, as pessoas se comunicam de qualquer lugar, trabalhando em grupos independente da distância.

Segundo Carvalho (2001) essa era da tecnologia vem trazendo grandes mudanças no mundo empresarial, pois as empresas que utilizam sistemas de informação voltados para o auxílio na tomada de decisões tem como objetivo, segundo a autora, dar apoio aos gerentes nas decisões, seja em qualquer nível estratégico, auxiliar em revisões de estratégias empresariais, estudar e ampliar informações sobre as áreas tecnológicas voltadas para os negócios da empresa e dar incentivo de melhorias estratégicas e visão de futuro para os níveis gerenciais e técnicos.

Scotti et. al. (s/d) relata que atualmente as empresas estão se reestruturando, através do uso das novas tecnologias da informação e com isso buscam sua competitividade no mercado empresarial investindo em pessoas de alta qualificação. Segundo as autoras as empresas que utilizam sistemas interno, como a Intranet, controlam sua produção e estoque através de um sistema informatizado agilizando os negócios e com isso conquistando a credibilidade.

Scotti et. al. (s/d) afirmam que para as pessoas se desenvolverem na era do conhecimento, há necessidade da interação para o acesso a informação, pois sendo assim, elas estarão ativas para competir no mercado de trabalho e para as empresas isso é essencial para garantir a competitividade e a diminuição de incertezas e erros cotidianos.

Rosini e Palmisano (2003) dizem que com essa tecnologia da informação um fator importante para as empresas é de poder estar conectadas a um conjunto de empresas todas independentes entre si que se comunicam para que juntas possam administrar o fluxo de mercadorias e serviços, pois segundo os autores pode-se entender como parceria de valor agregado.

Os autores ilustram o motivo pelo qual as organizações estão utilizando a tecnologia da informação. Essas tecnologias auxiliam as empresas para um melhor controle e na criação de novos processos de informação, pois com isso elas estão conseguindo tomar decisões mais seguras, além dessa tecnologia auxiliar na comunicação interna, substituindo tarefas de controle



que eram executadas por gerentes, diminuindo custos na busca da inovação para se manter como uma boa empresa moderna.

Os autores Rosini e Palmisano (2003, p. 68) fazem um argumento sobre a tecnologia

O ambiente empresarial está se transformando cada vez mais rápido e as organizações têm de reagir mais rapidamente a essas mudanças. As empresas precisam ser mais flexíveis, porém as descrições de cargos e salários e os mecanismos de controle são rígidos. Com a ajuda da tecnologia os administradores são capazes de superar problemas levando suas organizações a serem muito mais competitivas.

Côrtes (2008) registra que a partir do momento em que as empresas começaram a usar os computadores, logo identificaram várias soluções para alguns problemas como a rapidez para elaborar um orçamento, ou uma proposta comercial, e tudo isso realizado em um curto espaço de tempo.

Rosini e Palmisano (2003) relatam que as empresas utilizam a tecnologia da informação porque para enfrentar um processo de reestruturação é necessário o uso dessa tecnologia em qualquer área para o administrador seja no ramo de negócios, nos processos da empresa, e em suas estratégias, pois segundo os autores essa era tecnológica funciona como um agente que facilita qualquer processo de mudança que possa haver em uma organização.

Moreira e Pon (2003) argumentam que as empresas que utilizam sistemas de informação tem o poder de ter acesso a informação instantaneamente, desde que os colaboradores consigam dominar a utilização dos instrumentos tecnológicos. As autoras relatam que o que importa é a facilidade ao acesso das tecnologias da informação, pois com isso as empresas estão preparadas para receber e encaminhar informações de qualquer lugar, independente de distância.

Rosini e Palmisano (2003) demonstram que em passados próximos a informação vem trazendo uma revolução acelerada até os dias atuais, que pode ser um fator contribuinte para a sociedade, se for possível manter equilibrada a informação, o conhecimento e a sabedoria. Para os autores nessa nova era da informação as pessoas terão que ser cada vez mais criativas, participativas, envolvidas, e projetar um futuro e um objetivo para ser alcançado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse trabalho foi estudar como a tecnologia e a comunicação interna auxilia em fatores que são relevantes para atingirmos objetivos e sermos diferenciados no mercado de trabalho, pois as empresas atuais estão cada vez mais preparadas para se diferenciarem de seus concorrentes e serem referencial para os consumidores.



ARTIGO DE REVISÃO

Vimos como fator principal à internet que oferece inúmeras opções de funções que estão disponíveis para nos apoiarem nas decisões estratégicas, dando suporte aos profissionais que querem tomar decisões com margem cada vez menores de erros, se comunicando com outros profissionais de qualquer lugar do mundo, sem precisarem estar em contato direto, e também como fonte de pesquisas e informações, possibilitando acesso imediato e tendo respostas cada vez mais completas e objetivas.

Nos dias de hoje a tecnologia está cada vez mais avançada e isso vem trazendo grandes mudanças no mundo empresarial, fazendo com que as pessoas se adaptem às tecnologias e desenvolvam seus trabalhos de forma cada vez mais eficiente sem a necessidade de ficar dentro de uma sala o dia todo, realizando diversas tarefas, resolvendo problemas de qualquer lugar que estiver, falando com as pessoas independente do local e da distância.

Toda essa tecnologia permitiu aos empresários, total flexibilidade de negociação, comunicação eficaz e segura, auxiliando na resolução dos mais variados problemas, e dando suporte para as empresas que cada vez mais estão investindo em tecnologias que tenham o objetivo de levar as empresas a terem cada vez mais sucesso tanto com seus clientes, fornecedores, funcionários, com a intenção de ter uma equipe profissional capacitada para garantir sua posição no mercado e aumentando cada vez mais sua carteira de clientes.

A tecnologia da informação se tornou fator essencial para nos apoiarem nas decisões estratégicas, permitindo as empresas que a utilizarem terem grandes chances de se tornarem competitivas no mercado de trabalho mantendo seu posicionamento e sua diferenciação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller; CIDRAL, Alexandre. Fundamentos de Sistemas de Informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de Informação um Enfoque Gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.

BRUM, Analisa de Medeiros. Face a Face com o Endomarketing. Porto Alegre: L&PM, 2005.

CHIAVENATO, Adalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. Ed. 6. Rio de Janeiro: Campus, 2000.



ARTIGO DE REVISÃO

CARVALHO, Gilda Maria Rocha de e SILVA, TAVARES Márcia da Silva. Informação & Conhecimento: Uma Abordagem Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CARVALHO, Katia de. Disseminação da Informação de Inteligência Organizacional. Revista de Ciência da Informação. V.2. N.3, Jun / 2001. Disponível em: http://www.dgz.org.br/jun01/art_04.htm

CASSARO, Antônio Carlos. Sistemas de Informações para Tomada de Decisões. São Paulo: Pioneira, 1999.

CÔRTEZ, Pedro Luis. Administração de Sistemas de Informação. São Paulo: Saraiva, 2008.

CRUZ, Tadeu. Sistemas, Organizações e Métodos: Estudo integrado das Novas Tecnologias de Informação. São Paulo: Atlas, 2002.

FOÍNA, Paulo Rogério. Planejamento e Gestão. São Paulo: Atlas: 2001.

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. Administração Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Price Jane. Sistemas de Informação com Internet. Tradução de Danton Conde de Alencar. Ed. 4. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A Ciência e a gestão da Informação: Compatibilidades no Espaço Profissional. Ciência da informação. v.31 n.2 Brasília maio/ago.2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000200008.

MOREIRA, Elisabeth Huber; PON, Elisa Mônica Dias. Novas Tecnologias na Comunicação Empresarial: A Intranet como Ferramenta da Comunicação Interna. XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - 2 a 6 de Set 2003. Disponível em: <http://repositorio.portcom.intercom.org.br>.

MELO, Ivo Soares. Administração de Sistema de Informação. São Paulo: Pioneira, 1999.

O'BRIEN, James A. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet. São Paulo: Saraiva, 2004.

O'BRIEN, James A. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROBBINS, Paul Stephen. Comportamento Organizacional. Tradução de Reynaldo Marcondes. Ed. 9. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROSINI Alessandro Marcos e PALMISANO Angelo. Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

SCOTTI, Edilene Vieira, ALVES, Maria Antônia, VICENTE, Mariza Ruth, PADILHA, Nara



ARTIGO DE REVISÃO

Cristiani. O Terceiro Milênio e o Paradigma da Informação. Acadêmicas do Curso de Biblioteconomia da UFSC. (s/d). Disponível em: www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewPDFInterstitial/60/5051

SIQUEIRA, Marcelo Costa. Gestão Estratégica da Informação. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.