

FATORES DETERMINANTES DA ESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO SOB A ÓTICA DOS GESTORES DA ORGANIZAÇÃO

*Marcela Moura Basaglia¹
Álvaro José Periotto²*

Resumo: A tecnologia digital, dominante na atual Era do Conhecimento, dita o ritmo das inovações, mudanças sociais decorrentes e respostas das organizações, sob a implantação de novos processos, em atenção às novas demandas. Nesse contexto, os setores de Tecnologia da Informação (TI) nas organizações alteram o suporte e a maneira de gerar e armazenar informações, assumindo caráter decisivo para a viabilidade das demais funcionalidades e suas estratégias. Frente a essa nova condição, de ter processos próprios de gestão, questiona-se como um setor emergente de TI deve se estruturar, de maneira a oferecer a percepção desse seu novo papel aos gestores? Na realização do presente trabalho, estudou-se o caso de um setor de TI emergente em uma empresa também emergente. Como estratégia, colocou-se a disposição dos gestores um novo produto de TI, de necessidade incontestável na operacionalização das ações da organização. Os pareceres dos gestores foram registrados sistematicamente pelo emprego de um instrumento próprio de avaliação de fatores de impacto para o usuário de TI. Desta forma, o software Master Caixa, que auxilia no controle do fluxo de caixa foi apresentado em detalhes e disponibilizado aos gestores da CONSET-Jr, recolhendo-se suas impressões por meio de um instrumento de Bailey e Pearson (1983), comumente utilizado para medir e analisar a satisfação do usuário de TI. O trabalho registra o constructo de satisfação do usuário sob suas indicações de fatores considerados de maior e menor importância relativa, além dos principais fatores determinantes de sua satisfação ou sua insatisfação.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Gestão Tecnológica. Satisfação do Usuário Final.

1 E-mail: mahbasaglia@hotmail.com

2 E-mail: ajperiotto@uem.br

DECISIVE FACTORS IN THE INFORMATION TECHNOLOGY SECTOR STRUCTURING BY THE ORGANIZATION MANAGERS PERSPECTIVE

Marcela Moura Basaglia¹

Álvaro José Periotto²

Abstract: The digital technology, dominant in the actual Age of Knowledge, dictates the pace of innovation, social changes and responses from the organizations, in the implementation of new processes, note the new demands. In this context, the sector of Information Technology (IT) in the organizations change the holder and way of generating and storing information, taking decisive character to the viability of other features and strategies. Faced with this new condition, of having their own management processes, wonder how an emerging IT sector must be structured, in order to offer the perception of this new role for managers? In conducting this study, it was studied the case of an emerging IT sector in a company also emerging. As a strategy, it was proposed a new product to the managers of IT, of undeniable need for operationalization of the organization's actions. The opinions of the managers were recorded systematically by the use of an instrument of evaluation of impact factors for the user of IT. Thus, the software "Master Caixa", which helps in controlling the cash flow was presented in detail and available to managers of the CONSET-Jr, gathering up his impressions by means of an instrument of Bailey and Pearson (1983), commonly used to measure and analyze user satisfaction of IT. The paper reports the construct of user satisfaction in their indications of factors considered of greater and lesser relative importance, besides the main determinants of their satisfaction or dissatisfaction.

Key-words: Information Technology, Technology Management, End-User Satisfaction.

1 E-mail: mahbasaglia@hotmail.com

2 E-mail: ajperiotto@uem.br

1 INTRODUÇÃO

Entre as forças que imprimem mudanças na sociedade, as inovações tecnológicas reformam os contextos, causam rupturas com os paradigmas estabelecidos e exigem respostas. Pessoas e organizações são levadas a perceber e a se apropriar de tais mudanças sob pena de ficarem a margem nessa progressão.

Na época atual, as mudanças ganharam ritmo acelerado em função do próprio avanço tecnológico generalizado, do estabelecimento de uma tecnologia digital dominante e de sua rápida disseminação. Desta forma, as tecnologias de informação e de comunicação intensificam sua presença no cotidiano das pessoas.

Gerar e armazenar informações tornou-se um processo simples. Entretanto, existem cuidados que devem ser adotados para manter a informação sempre a disposição, no exato momento em que se precise dela.

No contexto da Era do Conhecimento, no qual as empresas estão inseridas, Bastos e Barbosa (2005) acreditam que de acordo com este panorama, os desafios gerenciais que surgem necessitam do uso abundante da informação, que se revela insumo básico, a todos os funcionários da empresa, na tarefa de administrar.

Percebe-se, portanto que a informação está presente no processo de gestão de qualquer entidade organizacional, e o ingresso da tecnologia nesse processo gera uma mudança na maneira de pensar em relação à necessidade de um arranjo bem elaborado e automatizado da informação para que este traga importantes desenvolvimentos econômicos (SILVA, 2006).

Embora muitas vezes classificado como suporte ou apoio a área de negócios, o setor de Tecnologia da Informação tornou-se primordial nas organizações, tornando-se determinante da viabilidade dos empreendimentos carentes de seus instrumentos e de informação qualificada. Contudo, como qualquer área funcional, necessita de processos que orientem a gestão de seus recursos.

Numa situação em que tanto a empresa quanto o setor de TI são emergente, coloca-se uma questão, adotada no presente trabalho como elemento direcionador: como um setor emergente de TI deve se estruturar, de maneira a oferecer a percepção desse seu novo papel aos gestores da empresa?

Sem a pretensão de abarcar a enorme diversidade de possibilidades e condições em que as empresas se estabelecem, tomou-se por objetivo imediato, investigar as reações dos gestores de uma empresa Júnior de

consultoria, recém formada, Consultoria em Secretariado Executivo Trilíngue (CONSET-Jr.), diante da necessidade de se estruturar um setor de Tecnologia da Informação.

No encaminhamento de ações, considerou-se essencial que os gestores compreendessem, de forma mais abrangente, a questão informacional dentro da organização e o inerente emprego de seus recursos tecnológicos, especialmente em relação à tomada de decisões, conforme sugere Bastos e Barbosa (2005).

De forma mais específica, adotou-se a metodologia de apresentar um novo produto de Tecnologia da Informação, de necessidade incontestável na operacionalização das ações da organização, para ter os pareceres dos gestores registrados sistematicamente pelo emprego de um instrumento próprio de avaliação.

Desta forma, o software Master Caixa, que auxilia no controle do fluxo de caixa foi apresentado em detalhes e disponibilizado aos gestores da CONSET-Jr, recolhendo-se suas impressões por meio de um instrumento de Bailey e Pearson (1983), comumente utilizado para medir e analisar a satisfação do usuário de TI.

A sequência desse texto é destinada a posicionar o objeto de estudo, detalhar o desenvolvimento do trabalho e analisar os resultados alcançados.

2 EMPRESA JÚNIOR

O conceito de Empresa Jr. foi criado na França, em 1967, na ESSEC (*L'Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Commerciales de Paris*), visando proporcionar uma alternativa, para os estudantes universitários, de melhorar a capacitação de sua prática profissional (OLIVEIRA, 2004). O mesmo autor completa que em 1986, já existiam mais de 100 empresas junior na França, porém foi apenas no final da década de 80 e por intermédio da Câmara de Comércio França-Brasil que a idéia chegou ao Brasil.

Este movimento é definido de acordo com o Conceito Nacional de Empresa Júnior como sendo:

[...] uma associação civil, sem fins econômicos, constituída e gerida exclusivamente por alunos de graduação de estabelecimentos de ensino superior, que presta serviços e desenvolve projetos para empresas, entidades e sociedade em geral, nas suas áreas de atuação, sob a orientação de professores e profissionais especializados (BRASIL JÚNIOR, 2008, p.1).

Os principais objetivos de uma Empresa Júnior são diminuir as distâncias entre a teoria e a prática, entregar para o mercado de trabalho, alunos mais capacitados, bem como desenvolver nesses empresários júnior, o espírito empreendedor (OLIVEIRA, 2004). Segundo o mesmo autor é fundamental desenvolvê-lo, para assim, manterem-se no mercado de trabalho logo que terminarem a graduação, pois as empresas buscam pessoas dinâmicas, pró-ativas e mais capacitadas.

Em relação aos aspectos legais das Empresas junior, Matos (1997) aponta que a empresa é constituída legalmente como uma associação civil de interesse público, que apesar de não ter fins econômicos como uma Organização Não Governamental (ONG), não se caracteriza como tal, pois tem finalidades acadêmicas e de prestação de serviço a comunidade. No entanto, esse autor ressalta que a empresa pode e deve cobrar pelos serviços, contudo o valor deve ser mais baixo que o de mercado, além disso, o lucro obtido deve ser investido na própria empresa e na formação de seus membros.

Esses membros ocupam cargos como qualquer empresa, uma vez que tem responsabilidades, obrigações, direitos, deveres e autoridade conforme o seu nível hierárquico que ocupa dentro da empresa. A estrutura da Empresa junior é como a de uma empresa real, formada por “Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Estatuto e Regimento próprios, com uma gestão autônoma em relação à Direção da Faculdade, Centro Acadêmico ou qualquer outra entidade acadêmica” (VELASQUES, 2007 p.4).

Nesse ponto de vista, as principais atribuições do aluno na Empresa Júnior são:

[...] administração da empresa; organização do trabalho em equipe; delegação de responsabilidade; participação efetiva em reuniões de trabalho; negociação com clientes, patrocinadores, fornecedores e parceiros; exercícios de atividades financeiras e contábeis de uma empresa; decisões sobre políticas de imagem e prospecção de negócios; contato direto com problemas e situações da realidade empresarial, entre outros (VELASQUES, 2007, p.4).

A prática dessas atividades, bem como os outros fatores apontados neste capítulo, permitem comparar a idéia de Empresa júnior com o tripé do ensino universitário na medida em que contempla o ensino, a pesquisa e a extensão (OLIVEIRA, 2004).

O mesmo autor ressalta que o ensino é atingido, pois as atividades são sempre monitoradas e orientadas por docentes o que permite ensinar a aprender. Além disso, a pesquisa é atendida, visto que para organizar a empresa tanto na parte técnica quanto na parte teórica exigirá dos alunos à

busca por tais informações e conhecimentos por meio da pesquisa e investigação contínua. E por último, a extensão é contemplada, uma vez que a principal missão da EJ's é servir a comunidade, estendendo serviços especializados a toda a região.

Sendo assim, a Empresa júnior é um processo no qual teoria e prática caminham juntas, propiciando ao empresário júnior uma rica experiência profissional, antes do mesmo enfrentar o concorrido mercado de trabalho. Além disso, ter trabalhado em uma Empresa júnior durante a graduação garante um importante diferencial ao recém-formado.

3 SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A utilização da Tecnologia da Informação (TI) tem sido cada vez mais significativa dentro das organizações, que por meio da utilização adequada dessa ferramenta modificam suas bases competitivas, estratégicas e operacionais (ALBERTIN, 2001).

Para que haja um melhor entendimento do assunto deve-se ter claro que a informação é criada a partir de dados que são: “um conjunto de registros qualitativos ou quantitativos, conhecidos, que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação” (MIRANDA, 1999, p.285).

Essas informações têm sido colocadas como o ponto principal dos negócios em empresas inteligentes, que por meio da tecnologia a utilizam para oferecer produtos e serviços de alto nível, com elevada qualidade, baixo custo, flexibilidade e agilidade, assim criam vantagem competitiva dentro da organização (OLIVEIRA; PARDO 2010).

Portanto, o mesmo autor completa que a expectativa a respeito desses novos sistemas são a de gerarem agilidade aos processos da empresa, além de conseguir otimizar os resultados, para que assim, a empresa ganhe em termos de competitividade e qualidade. Porém, de acordo com esse autor, para isso ocorrer, a empresa precisa trabalhar junto, todas às áreas devem buscar o mesmo objetivo, de se manter no mercado com serviços e produtos cada vez mais competitivos.

Isso mostra que não basta criar um setor de TI na empresa, deve-se, além disso, oferecer treinamentos a todos os membros da empresa para que haja uma interligação dos setores por meio da TI. Para que assim ela possa cumprir com o seu objetivo que para Albertin:

[...] a TI pode ser decisiva para o sucesso ou fracasso de uma empresa, contribuindo para que a organização seja ágil, flexível e forte, em vez de ficar à espera de suas realizações ou insegura quanto a seu apoio. Nesse aspecto, a TI pode ser incluída como uma tecnologia que altera as

operações da empresa, seus produtos e serviços, seus relacionamentos com parceiros, mercados, concorrentes, etc (ALBERTIN, 2000, p.44).

Após observar a importância da TI dentro da organização, vale ressaltar que para uma utilização mais satisfatória de suas ferramentas Dias (2000) aponta que a organização de um setor de TI dentro de uma determinada empresa é feita por meio de uma mudança no seu estado. Dessa forma, o computador passa a ser utilizado como uma importante ferramenta para auxiliar os gestores em suas tarefas, bem como na tomada de decisões. Entretanto, mesmo com a finalidade de aumentar a eficiência e a eficácia da organização, existe dificuldade na participação das pessoas no processo.

Gazzoni (2003) coloca que o setor de TI deve funcionar por meio do desenvolvimento de projetos de TI, pois estes facilitam a visualização do objetivo pré-determinado, que deve ter seus prazos, orçamentos, condições ambientais e satisfação dos envolvidos, complexidades, incertezas e urgências, bem relacionadas entre si.

Uma vez que simplesmente distribuir computadores e impressoras pela empresa não as tornará mais organizadas, como algumas empresas esperam (DELGADO NETO, 2006). O mesmo autor salienta que este fato advém da crença de que a informatização e a tecnologia eliminariam as dificuldades do Sistema de Informação nas empresas. Mas para que isso aconteça, esse autor explica que devem existir planejamento, gestão e uma ação efetiva.

4 FLUXO DE CAIXA - UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE MASTER CAIXA

Uma das melhores maneiras para organizar as informações de um departamento é inserir um software, adequado às necessidades da área, para auxiliar nas tarefas rotineiras. Com isso, é possível otimizar os resultados, além de reduzir o custo e o tempo de execução da tarefa.

Assim, as empresas que passam a ter uma atitude de uma *entidade processadora de informações*, adéquam-se às novas exigências de mercado, tornando-se hábeis para competir com sucesso nesse recente cenário globalizado (DELGADO NETO, 2006).

Essa necessidade em processar informações de forma rápida e atualizada, tem movido as empresas a buscarem novos instrumentos de controle, principalmente em relação ao controle do fluxo de caixa almejando torná-los mais dinâmicos (OLIVEIRA; PARDO, 2010). Isto é ressaltado por Delgado Neto (2006), uma vez que as ferramentas de TI

permitem que todos os níveis da organização tomem *decisões de alta qualidade*.

Sendo esse o principal objetivo dos instrumentos de TI, as novas tendências de *software* permitem e facilitam o fluxo dos processos organizacionais (GAZZONI, 2003). Com a finalidade de melhor arranjar as informações financeiras da empresa o *software* denominado Master Caixa pode ser utilizado, pois este contribui no controle do fluxo de caixa de uma empresa.

O fluxo de caixa de uma empresa permite acompanhar seu desempenho por meio de sua capacidade de geração de caixa, uma vez que auxilia no planejamento e no controle dos recursos financeiros, gerando uma clara visão da administração de seu capital de giro (GAZZONI, 2003).

Assim, a utilização do *software* Master Caixa possibilita que os gestores diminuam o tempo gasto com a tarefa de acompanhar o fluxo de caixa, na medida em que se caracteriza como um sistema para controle financeiro tanto pessoal quanto empresarial.

Para tanto, este *software* (Figura 1) apresenta recursos capazes de controlar as despesas e receitas, as contas à pagar e as contas à receber, além disso, integra os pagamentos e recebimentos com uma conta bancária e ainda simula uma previsão do saldo diariamente, outras características importantes do sistema são: a segurança das informações, já que este permite criar uma senha de acesso para cada conta e possibilita que o usuário faça o backup dos dados registrados bem como emite recibos e disponibiliza 28 relatórios e gráficos para visualizar e imprimir esses movimentos financeiros (BAIXE BR DOWNLOADS, 2009).

Figura 1 – Tela principal do Sistema Master Caixa



Fonte: (Baixe Br Downloads, 2009)

Percebe-se, portanto, que esse *software* facilita a vida dos tomadores de decisões, pois possibilita que o usuário conheça o volume de capital necessário para que assim possa cumprir com seus compromissos diários e visualize quando deve alocar recursos para suprir o caixa ou fazer investimentos, que de acordo com Gazzoni (2003) são as principais características do fluxo de caixa.

5 METODOLOGIA

5.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa descritiva e para operacionalizar a pesquisa o método selecionado foi o estudo de caso, já que analisará profundamente uma determinada Empresa Júnior. Estudo de caso é o estudo “de um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade com o objetivo de realizar uma indagação em profundidade para se analisar o ciclo de sua vida ou algum aspecto particular desta” (RUDIO, 1978 p.57).

5.2 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Foi selecionado como objeto de estudo deste trabalho, a CONSET-Jr. – Empresa junior de Consultoria em Secretariado Executivo Trilíngue, por ser esta uma empresa emergente e que atualmente não possui um setor de TI. Dessa forma, esse trabalho contribui para a implantação do setor de Tecnologia da Informação, uma vez que a empresa é formada em sua totalidade por estudantes e não possui nenhuma assessoria e nem mesmo membros especialistas no assunto.

A empresa é formada por 17 membros efetivados, sendo estes assessores, diretores, presidente, vice-presidentes, conselheiros e 16 membros em fase final do processo *trainee* – fase de experiência antes da efetivação do membro, processo probatório -. A partir desta informação foi determinada a amostra para a aplicação das entrevistas de maneira intencional e não probabilística. Portanto, não houve aplicação de fórmulas estatísticas para o cálculo da amostra.

Foram selecionados para aplicação das entrevistas os membros da diretoria executiva da CONSET-Jr., e a secretária da empresa, totalizando assim, 6 pessoas que ocupam os seguintes cargos: 1 presidente, 1 vice-presidente de projetos, 1 diretora de R.H., 1 diretora de eventos, 1 diretora de marketing e por fim 1 secretária.

A opção pelos membros da diretoria executiva se deve pelo fato de que todos estão diretamente envolvidos com a aplicação e utilização da TI. A secretária também foi incluída neste grupo, visto que esta é uma das principais usuárias da TI e uma de suas funções é controlar o fluxo de informação da empresa. Assim, os membros da empresa participaram da pesquisa com o intuito de analisar qual o grau de satisfação, com o emergente setor de TI da CONSET-JR. e suas ferramentas.

As análises de dados restringiram-se apenas a uma gestão da CONSET-Jr., que nesta empresa é alterada todo ano. Além disso, a empresa é emergente pelo fato de ter sido formada em meados do ano de 2009, e somente na gestão de 2010 houve a preocupação de estruturar um setor de TI. Isto, portanto, se caracterizou como uma limitação à pesquisa, bem como o fato de que o estudo de caso foi realizado em uma única empresa.

5.3 INSTRUMENTOS

Esse artigo optou por utilizar o instrumento desenvolvido pelos pesquisadores americanos James E. Bailey e Sammy W. Pearson (1973) que foi publicado em 1983 em uma revista científica e intitulado *Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction*. O questionário foi primeiramente traduzido e adaptado para a língua portuguesa por Delgado Neto (2006) e auxilia a mensuração da eficiência dos SI.

Posteriormente, foi realizada uma nova adaptação por Borges (2009) que facilitou a análise e apresentação dos resultados. Assim, esta versão adaptada foi selecionada e utilizada na presente pesquisa pela facilidade que possui em evidenciar resultados. Para manter a fidedignidade das respostas o questionário foi aplicado em forma de entrevista, dessa forma as perguntas foram feitas oralmente (RUDIO, 1978).

O questionário elaborado por Bailey e Pearson é utilizado para medir e analisar a satisfação do usuário de TI, para tanto foi empregada uma lista de fatores a serem considerados que são: flexibilidade; acurácia; confiabilidade; confiança no sistema; determinação de prioridades; recuperação de erros; tempo requerido para novo desenvolvimento; utilidade percebida; documentação; comunicação com área de sistema;

conhecimento do sistema; grau de treinamento; formato dos outputs; segurança dos dados; linguagem e suporte do fornecedor de tecnologia (DIAS, 1996).

Na pesquisa original foi elaborada uma escala de importância desses fatores na qual se observa o grau de importância de cada um destes, que demonstram a utilidade dos serviços oferecidos (DELGADO NETO, 2006). Para que haja a comparação com os resultados obtidos nesta pesquisa optou-se por reproduzir essas informações na tabela 1.

Tabela 1 - Fatores mais e menos importantes encontrados na pesquisa original.

5 mais importantes	5 menos importantes
1.Acurácia	1.Sensação de controle
2.Confiabilidade	2.Volume de relatórios
3.Oportunidade	3.Suporte do fornecedor
4.Relevância	4.Grau de treinamento
5.Confiança nos sistemas	5.Posição organizacional da TI

FONTE: Bailey e Pearson, 1983 *apud* Delgado Neto (2006)

De acordo com essas informações, que segundo o autor refletem o verdadeiro construto de satisfação do usuário foi possível verificar quais fatores coincidem com os resultados obtidos na pesquisa realizada com a empresa junior. Essa comparação permite, sobretudo, indicar para quais pontos relevantes a empresa deve voltar à atenção.

6 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para analisar as reações demonstradas pela atual diretoria da empresa junior, frente à estruturação de um setor de TI e diante do software apresentado pelo emergente setor de TI da empresa; além de verificar o grau de satisfação dos novos usuários, foi utilizada a escala de importância dos fatores proposta por Delgado Neto (2006).

Os resultados são apresentados por meio de tabelas, referente aos fatores de maior e menor satisfação dos adjetivos bipolares. A tabela 2 apresenta os fatores de maior satisfação frente aos 15 fatores apresentados aos usuários de TI.

Tabela 2 – Fatores de maior satisfação dos adjetivos bipolares dos membros da CONSET-Jr.

Fator	Maior Satisfação	Adjetivos positivos	Adjetivos negativos
1	Envolvimento da alta gerência	21	0
6	Comunicação com o staff de TI	21	0
18	Confiabilidade	21	0
35	Efeitos no trabalho	21	0
8	Atitude do pessoal de TI	20	1
9	Cronograma de produtos e serviços	20	1
12	Tempo de resposta e retorno	20	1
19	Atualidade	20	1
28	Expectativas	20	1

FONTE: Dados da pesquisa

Analisando os resultados obtidos por meio da aplicação do questionário adaptado de Bailey e Person (1983) percebe-se que os fatores com médias absolutas mais altas, segunda a percepção da satisfação dos usuários de TI foram: “Envolvimento da alta gerência”, “Comunicação com o staff de TI”, “Confiabilidade” e “Efeitos no trabalho”. Esses fatores tiveram 21 adjetivos positivos assinalados contra nenhum ponto de insatisfação. Podem-se apontar outros fatores que também se destacaram positivamente como: “Atitude do pessoal de TI”, “Cronograma de produtos e serviços”, “Tempo de resposta/retorno”, “Atualidade” e “Expectativas”, nos quais 20 adjetivos positivos foram marcados pelos membros da empresa.

Esses dados evidenciaram aspectos de satisfação importantes como o envolvimento da alta gerência e a comunicação com o staff de TI. Esses fatores apontam que o fluxo informacional ocorre de maneira adequada, demonstrando entrosamento entre os diferentes setores da empresa. Esse aspecto é essencial ao setor de TI, uma vez que um de seus objetivos é apresentar de maneira mais clara e rápida informações relevantes à tomada de decisão.

Observou-se também que a alta gerência além de estar envolvida no trabalho como foi colocado anteriormente, apresentou confiabilidade frente aos relatórios e demonstrou acreditar e conhecer os efeitos da TI no trabalho. Isto evidencia o conhecimento da diretoria quanto à importância e as vantagens trazidas pelos produtos de TI.

Entretanto, foram destacados negativamente alguns fatores como: entendimento dos sistemas e grau de treinamento, que requerem muita

atenção, já que de acordo com Albertin (2001) tanto a alta gerência quanto os demais setores da empresa devem ter conhecimentos da TI, para que assim possam entender e empregar a sua potencialidade.

Por outro lado, os fatores que apresentaram menor satisfação dos usuários de TI foram: “Entendimento dos sistemas”, “Sentimento de controle” e “Grau de treinamento”, esses fatores foram mais citados pelos entrevistados. Já os fatores como “Competência técnica do TI”, “Acurácia” e “Correção de Erros” também se apresentaram como fatores de insatisfação do usuário de TI, porém com menor citação pelos membros da empresa. Esses fatores podem ser observados na tabela 3.

Tabela 3 – Resultado dos fatores de menor satisfação e dos adjetivos bipolares.

Fator	Menor Satisfação	Adjetivos negativos	Adjetivos positivos
29	Entendimento dos sistemas	12	9
33	Sentimento de controle	14	7
34	Grau de treinamento	13	8
7	Competência técnica do TI	9	12

Fonte: Dados da pesquisa

Portanto, esses resultados demonstram que de acordo com os fatores de maior importância apresentados na pesquisa original e na empresa Júnior, apenas um destes coincidiu que foi a “Confiabilidade”. Em relação aos fatores de menor importância, apenas os fatores “Sensação de controle” e o “Grau de treinamento” foram encontrados na presente pesquisa e na pesquisa original. O fator de maior importância encontrado por Bailey e Pearson (1983) apud Delgado Neto (2006) foi a “Acurácia”, entretanto, este resultado não foi encontrado neste estudo, visto que houve um equilíbrio entre os adjetivos positivos e negativos para esse fator.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vale retomar alguns aspectos da pesquisa, para que se possam obter algumas conclusões, além de estimular futuras pesquisas a respeito do tema. Uma vez que, este se mostra com um importante significado no atual cenário, no qual as empresas estão inseridas.

Este estudo foi realizado em uma empresa júnior emergente, formada em sua totalidade por estudantes universitários, que estudam em

sala de aula as frequentes mudanças tecnológicas e as modificações que estas tecnologias causam nos processos organizacionais.

Para apoiar essa posição na prática, o estudo em questão apresentou o *software* Master Caixa como uma ferramenta de TI. Este instrumento caracteriza-se principalmente por fornecer a diretoria informações, tornando-se um forte aliado na tomada de decisões, além disso, é um grande facilitador das atividades administrativas.

Analisando as impressões recolhidas dos membros da Conset-Jr. perante essa ferramenta, pode-se observar que eles foram favoráveis a inclusão da Tecnologia da Informação (TI) na rotina da empresa em questão.

Isto demonstra que alguns universitários, já começaram a se atentar para a importância da TI e ao valor de suas ferramentas. Porém a pesquisa demonstrou algum despreparo, por parte desses universitários, na implementação dessa tecnologia que deve ser considerado aceitável. Partindo do pressuposto que estes ainda estão em processo de aprendizagem, e que um dos objetivos das empresas juniores é desenvolver novas habilidades e capacitar seus membros.

Mas para que isto ocorra, é preciso prestar atenção, principalmente, aos fatores mais importantes apresentados na pesquisa original e que não tiveram relevância para a diretoria da empresa júnior, que são acurácia, oportunidade, relevância e confiança no sistema. Além disso, é preciso oferecer frequentes treinamentos a todos os diretores e assessores da empresa, para que assim, a empresa consiga desenvolver um excelente setor de TI.

Quanto às futuras pesquisas, seria interessante, primeiramente, ampliar a amostra para toda a empresa, analisar a próxima gestão, bem como expandir essa investigação para outras empresas juniores.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. Valor estratégico dos projetos de Tecnologia de Informação. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, v. 41, n. 3, p.42-50, jul./set. 2001.

BAIXE BR DOWNLOADS. **MasterCaixa 3.04 PT/Br**: Gerenciador Financeiro Pessoal e Empresarial. 2009. Disponível em: <<http://www.baixebr.org>> Acesso em: 14/05/2010.

BASTOS, J. S. Y.; BARBOSA, R. R. **O uso de fontes de informação por executivos do setor de tecnologia da informação**. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), 6. Florianópolis, 2005.

BRASIL JÚNIOR - Confederação Brasileira De Empresas Juniores. **Conceito**. 2008. Disponível em: <<http://www.brasiljunior.org.br/conceitos.php>> Acesso em: 14/05/2010.

BORGES, F. M. **O uso do *Business Intelligence* como ferramenta estratégica** – um estudo de caso no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Paraná. 2009. 62f. Trabalho de conclusão de curso (Administração). Universidade Estadual de Maringá, Maringá.

DIAS, D. S. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. **Revista de Administração Contemporânea**. (RAC), v.4, n. 2, p. 51-66. maio/ago. 2000.

DIAS, M. C. **Fatores de incerteza em Projetos de Desenvolvimento de Sistemas de Informação**. 1996. 216f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

GAZZONI, E. I. **Fluxo de Caixa** – Ferramenta de controle financeiro para a pequena empresa. 2003. 96f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MATOS, F. **A empresa Júnior: no Brasil e no mundo** São Paulo: Ed. Martin Claret, 1997.

MIRANDA, R. C. R. “O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas”. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p.284-290, set./dez. 1999.

DELGADO NETO, C. M. D. **Avaliação do Sucesso na Implantação da Infra-Estrutura de Tecnologia da Informação**: Um estudo realizado nas grandes empresas de Londrina Filiadas À FIEP. 2006. 115f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Estadual de Maringá, Maringá.

OLIVEIRA, E. M. **Empreendedorismo social e empresa júnior no brasil:** o emergir de novas estratégias para formação profissional. 2004. Disponível em: <<http://www.unifae.br>> Acesso em: 13/05/2010.

OLIVEIRA, E. D.; PARDO, P. **Finanças e mercado global:** Gestão da informação mercado financeiro e de capitais. 155 p. Centro Universitário de Maringá. Núcleo de Educação à distância: Maringá, 2010.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica.** Petrópolis: Vozes, 1978.

SILVA, A. M. **A informação.** Da compreensão do fenômeno e construção do objetivo científico. Porto 2006.

VELASQUE, I. **Empresa Júnior e Empreendedorismo:** Atuação inovadora da Universidade de Brasília. 2007. Disponível em: <<http://www.redetec.org.br>> Acesso em: 13/05/2010.