

# TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC): UMA DISCUSSÃO TEÓRICA ACERCA DE SUAS CONTRIBUIÇÕES E TRANSFORMAÇÕES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

*Beatriz Zandonadi<sup>1</sup>  
Ana Célia Bohn<sup>2</sup>*

## RESUMO

Com as mudanças ocorridas nos últimos tempos, sobretudo os avanços tecnológicos, as TIC têm proporcionado gradativamente transformações para as organizações e instituições de ensino. Diante disso, o presente artigo buscou compreender sob a teoria o que os autores pensam sobre a Tecnologia da Informação e Comunicação, através de pesquisas de ordem bibliográfica e eletrônica. Os dados obtidos por meio das pesquisas foram exibidos em tabelas, em seguida apresentou-se as discussões dos principais autores, identificando as contribuições teóricas significativas do assunto, na qual, verificou-se que as TIC possuem um papel importante para o desenvolvimento das organizações e nos processos de ensino aprendizagem.

**Palavras chave:** Tecnologia da Informação; TIC; Organizações; Instituições de Ensino.

## 1 INTRODUÇÃO

Diante de um cenário cada vez mais concorrente, com transformações gradativamente mais complexas, se torna, imprescindível que as empresas busquem novas ideias e processos de gestão para enfrentar a competitividade no mercado. É por meio dessa concorrência, salienta-se a importância, da comunicação e da informação como ferramentas e técnicas importantes, para o desenvolvimento das estratégias dentro da estrutura organizacional. Sendo que, por meio dessas ferramentas, as empresas conseguem realizar funções, adotando decisões e estabelecendo relações externas.

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) apresentam um principal fator para o desenvolvimento das organizações. De acordo com Pereira e Silva (2010, p.155) as TIC exibem também uma influência na vida social, sendo que, a sociedade estabelece relações, direta ou indiretamente, com as inovações tecnológicas, como por exemplo, assistir à televisão ou fazer o uso de serviços via on-line, etc. Os autores acima destacam também que a TIC estão associadas ao método de ensino, na qual, as Tecnologias têm permitido o uso dos instrumentos de comunicação na educação, proporcionando o avanço da Educação a Distância (EAD). É certo que as TIC representam um avanço na educação a distância, com o surgimento de ambientes virtuais de aprendizagem, os estudantes têm a oportunidade de trocar suas ideias e conhecimentos.

Cardoso (2006 p.1132) ressalta que, a comunicação é uma ocorrência nas empresas, isto é, não existe uma organização sem o método de comunicação, os mesmos são essenciais para os procedimentos nas empresas, e está fortemente ligada a forma de expressar uma entidade. Com isto, a comunicação pode ser atingida, como um

---

<sup>1</sup> Formada em tecnologia em Processos Gerenciais pela Faculdade de Tecnologia SENAC e Pós-Graduanda em Gestão Empresarial pelo Centro Universitário - Católica de Santa Catarina em Jaraguá do Sul.

<sup>2</sup> Professora do Centro Universitário Católica de Santa Catarina – graduação e pós-graduação, Mestre em Administração, Furb – Blumenau SC.

firmamento que dá forma a organização, tornando-a como um fator essencial para os processos estratégicos.

Nos progressos das estratégias das organizações, a informação e os métodos de comunicação, continuamente permaneceram presente no crescimento das empresas. Desta maneira, é imprescindível compreender a complexidade, abrangendo a informação e os procedimentos de comunicação dentro das empresas, segundo autores da modernidade apresentados na discussão teórica deste artigo.

Em suma, a informação e a comunicação possuem uma grande importância na técnica de gestão das organizações, na qual, suas funções são fundamentais no desenvolvimento dos processos de comunicação e crescimento organizacional, permitindo, o aumento da realização de estratégias organizacionais.

Por isso, desta adaptação ao mundo moderno e tecnológico, o presente artigo busca compreender sob a teoria o que os autores pensam sobre a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com o objetivo específico de efetuar uma pesquisa bibliográfica e eletrônica a partir do século XXI, apresentando uma discussão dos principais autores, para identificar as contribuições teóricas e significativas do assunto.

O resultado desta pesquisa muito cooperará para a compreensão acerca do tema, do mesmo modo que, contribuirá para posteriores estudos voltado a diferentes campos de conhecimento.

## **2 METODOLOGIA**

Conforme objetivo proposto, o estudo apresentado, refere-se a uma revisão literária acerca do tema Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Na qual, será necessária à realização de pesquisas de ordem bibliográfica e eletrônica, para melhor compreensão do tema.

Para Lakatos e Marconi (2008, citado por Trucilo, 1974, p.43-44) “a pesquisa bibliográfica é aquela que se trata de levantamento de toda a bibliografia já publicada, em formas de livros, revistas, publicações avulsas e impressa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto” [...].

Para busca na literatura optou-se por pesquisar artigos nas Bases Enanpad (Encontro da Associação dos Programas de Pós-Graduação e Administração) e Enangrad (Encontro Nacional dos Cursos de Graduação e Administração), disponíveis online. Com a realização das pesquisas dos artigos, em seguida foram investigados os principais autores de livros da atualidade. Após a leitura e análise dos artigos e livros consultados, criou-se um quadro dos estudos bibliográficos e empíricos, abordando suas contribuições em nível TIC a fim de realizar uma análise comparativa das consonâncias e divergências de opiniões se existir. Sendo que, este é um aspecto fundamental no exercício das funções organizacionais na era do conhecimento, na qual, as Tecnologias da Informação representam um alicerce prioritário para a disseminação do conhecimento e permanência da organização no mercado.

## **3 DISCUSSÃO TEÓRICA**

Nesta seção, apresentar-se-á uma discussão teórica acerca do tema deste artigo, em que a estrutura está disposta da seguinte forma: em um primeiro momento é apresentado no quadro 01 que diz respeito aos estudos bibliográficos de autores e livros da atualidade, bem como, no quadro 02 há a disposição dos estudos empíricos de autores que publicaram e participaram dos eventos ENANGRAD e ENANPAD, que dizem respeito ao tema de pesquisa, em um sentido de discutir as contribuições de cada

autor e as convergências das teorias sobre o tema TIC para as organizações. Em sequência é abordado as respectivas considerações da pesquisadora.

Pereira e Silva (2010 p. 154) afirmam que as TIC são um dos aspectos consequentes pela intensa modificação no mundo atualmente, na qual, com a realização de práticas de modificações, as TIC passam a ser indispensáveis para o crescimento da economia mundial.

Lana e Moraes (2009) apontam que, a comunicação possui importância para a troca de experimentos e informações. Sendo que, a comunicação apresenta certa influência no processo de desenvolvimento de software dentro da organização, pois a satisfação está relacionada diretamente ao procedimento da comunicação, fazendo com que, as falhas incididas no diálogo em fase de desenvolvimento do software, ocasionam problemas aparentes no produto final, tornando assim, à insatisfação dos usuários.

Silva *et al.* (2016), destacam que a comunicação interna de uma organização, tem como objetivo estabelecer canais que permitam um relacionamento ágil e claro da gestão com seus variados públicos internos, sendo que, nas instituições, constituir uma comunicação ideal vai além de noticiar os indivíduos que estão inseridos na mesma.

Segundo Bulhões (1997) apud Grígolo, Bohn e Dagani (2015, p.6) “as TIC surgiram nos países industrializados na década de 1970, em decorrência dos avanços da indústria eletrônica. Nas décadas seguintes, os instrumentos que integraram o universo dessas tecnologias se expandiram ainda mais por conta da globalização dos mercados”. Em face disso, com o avanço da indústria eletrônica, as TIC vêm ampliando cada vez mais na globalização dos negócios existentes atualmente.

Bellini, Giebelen e Casali (2010) argumentam que as Tecnologias da informação e Comunicação (TIC) se tornaram um instrumento imprescindível na introdução do indivíduo na sociedade atual.

Para Rossetti e Morales (2007) A tecnologia da informação que é causada pelo conhecimento dos seres humanos e está cada vez mais se inovando, é empregada como um utensílio de comunicação e gestão empresarial, de uma forma, com que as organizações e os indivíduos consigam buscar a competitividade nos segmentos que operam. Também, a tecnologia da informação, é utilizada por pessoas e organizações, na qual, é possível acompanhar o crescimento e a agilidade das modificações que ocorrem no mundo atualmente, podendo auxiliar na benfeitoria da qualidade dos produtos oferecidos ou prestados, tornando a organização mais dinâmica frente ao mercado, com seus clientes, parceiros e ainda com sua concorrência. Na definição de Costa e Siqueira (2003 p. 02):

a definição de Tecnologia da Informação (TI) inclui tanto os componentes mais tradicionais, tais como, equipamentos de informática de uso geral, periféricos, ambientes operacionais, aplicativos e a informação armazenada neles, quanto os dispositivos de informática embutida, a comunicação e a ciência que está fundamentando a tecnologia.

Portanto, a TI abrange tanto os elementos mais tradicionais da atualidade, sendo eles equipamentos de informática, os ambientes funcionais, aplicativos e suas informações armazenados neles, entre outros.

Para Junior e Oliveira (2003, p.1) “a TI tem assumido, nos últimos anos, fundamental importância dentro do ambiente das empresas. Diversos aspectos têm sido estudados quanto aos impactos que a implementação de TI – especialmente os Sistemas de Informação – têm causado às organizações”. Neste sentido, a Tecnologia da Informação, passou a ser fundamental dentro do ambiente organizacional, a mesma tem sido ponderada como um fator importante para potencializar o aumento dos métodos

produtivos da organização. A adoção pelo TI é considerada um processo mais abrangente, neste sentido” É um processo profundo de mudança que não só abrange o ambiente tecnológico, mas também o ambiente técnico, os recursos humanos e toda a estrutura da empresa”. (JUNIOR e OLIVEIRA, 2003 p.2).

Também, na educação o uso de novas tecnologias da informação e de comunicação (TIC) tem cooperado para o desenvolvimento do aprendizado. Segundo Maia e Meireles (2003 p.1), a transformação da tecnologia da informação tem contribuído para o ensino à distância (EAD) sendo que, com a aplicação destas novas tecnologias, é possível obter novos públicos e desenvolvendo novos métodos de ensino, até mesmo, substituindo o ensino presencial.

Frente a isso, Rossetti e Morales (2007 p.125) destacam que devido ao rápido progresso da TI, é imprescindível compreender que a tecnologia da informação e a comunicação, não devem ser eliminadas das atividades relacionadas aos processos de base à incorporação, sendo o principal método agregador de valores dos produtos proporcionados.

### 3.1 Estudos Bibliográficos

Neste sentido, apresenta-se no Quadro 01 a visão dos autores de bibliografias estudadas, referente à aplicação das TIC nas organizações.

**Quadro 01 – Principais bibliografias pesquisadas – Continua à página 04**

AUTORIA	LIVRO	CONCEITO TIC	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
TACHIZAWA, T; ANDRADE, ROB (2003)	Tecnologias da Informação Aplicadas às Instituições de Ensino e às Universidades Corporativas	Tecnologias da Informação, nesse contexto educacional, induzirão a novas formas de administração e, consequentemente, a um novo tipo de gestor (p.27)	Os profissionais da atualidade ao serem formados pelas IES, tenderá a trabalhar em ambiente informacional possibilitando uma comunicação rápida e eficaz de redes informatizadas.
VALENTIM, M.L.P. (2007)	Informação, Conhecimento e inteligência organizacional	A abordagem das tecnologias de informação (TI) aplicadas à tomadas de decisão no processo de inteligência competitiva (IC), é bastante ampla entendendo-se que todas as TI estão envolvidas em razão de de o processo de IC ter como recurso básico as informações oriundas dos ambientes interno e externos à organização (p.177)	Para as organizações os sistemas de informação tornaram-se elementos imprescindíveis para a base nas tomas de decisão. Pra os gestores, é muito difícil tomar decisões sem informações apropriadas. Com as TIC é possível obter informações rápidas e de maneira eficientes.
NASS, S; FISCHER J. (2016)	Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	Trabalhar com as TIC em sala de é tentar introduzi-las n prática pedagógica, para diversificação das aulas, auxiliando os estudantes a desenvolver destrezas e habilidades relacionadas ao domínio das tecnologias e para apoiar algum aspecto ou conteúdo da aprendizagem (p.18)	É necessário que os professores que utilizam as TIC em sala de aula apresentem conhecimento sobre o as mesmas, ou seja, quais as contribuições de aprendizagem irão proporcionar para os estudantes. Também, com o auxílio da TIC, é possível desenvolver senso crítico diante dos assuntos estudados.

OLIVEIRA, J.F. (2003)	T.I.C Tecnologias da Informação e da Comunicação	As TIC tem se tomado um fator estratégico para o sucesso de algumas empresas, que concorrem em um mercado globalizado e com nível de exigência dos clientes (p.114)	O uso das TIC nas organizações está ligado ao cumprimento de metas estabelecidas e melhorias da qualidade dos produtos e serviços ofertados a seus clientes. Também, tem como objetivo auxiliar nos processos de novas estratégias, possibilitando a competitividade em seus setores de atuação.
-----------------------	--	---	--

Fonte: Dados Primários de pesquisa (2017)

Conforme dados pesquisados sob a ótica dos autores, ficam evidenciados os principais impactos da tecnologia sobre um ambiente organizacional, principalmente nas mudanças de ensino aprendizagem e as constantes transformações em estruturas empresariais. Verificou-se que, para Oliveira (2003) o uso das TIC nas organizações está ligado ao cumprimento de metas estabelecidas e melhoria da qualidade dos produtos, auxiliando também nos processos de novas estratégias de gestão, acarretando a competitividade em seu segmento. Para tanto, é indispensável que os gestores conheçam a composição organizacional de sua empresa e seus processos, conseguindo informações gerenciais importantes para a tomada de decisão.

Diante disso, Valentim (2007) afirma que, as tecnologias de informação tornaram-se elementos indispensáveis para a base na tomada de decisão, na qual, sem esse apoio, torna difícil o gestor tomar decisões sem informações apropriadas. Sendo assim, com o apoio das TIC, é possível obter informações precisas de maneiras eficientes.

Na educação autores ressaltam grande importância das TIC para o ensino, na qual, Tachizawa e Andrade (2003), afirmam que, o profissional da atualidade ao ser formado pelas Instituições de Ensino Superior tenderá a trabalhar em ambiente informacional, possibilitando comunicação rápida e eficaz em redes informatizadas. Entretanto, é importante ressaltar que a utilização das TIC em sala de aula exige que o profissional tenha conhecimento delas. Para Nass e Fischer (2016) o professor tem como comprometimento apontar quais contribuições de aprendizagem irá proporcionar para os estudantes, ou seja, quais suas vantagens para o ensino sobre os temas estudados.

### 3.2 Estudos Empíricos

Para a compreensão da visão de autores com publicações recentes, referentes estudos empíricos nos eventos: ENANGRAD e ENANPAD observaram-se as seguintes características, conforme apresenta-se no Quadro 02:

**Quadro 02 – Principais artigos pesquisados – Continua à página 05**

AUTORIA	TITULO	OBJETIVOS	PRINCIPAIS RESULTADOS
SILVA, M.C.M; DORNELAS J.S (2009)	Perspectivas do alinhamento estratégico entre negócios e TI em empresas de Software do Porto Digital: Um prisma de divergentes facetas.	Avaliar as perspectivas do alinhamento estratégico, dentre estratégia de negócio e tecnologia da informação em pequenas corporações.	No estudo, o alinhamento estratégico entre negócio e TI é um dos assuntos que mais repercutem na academia, devido ao cenário competitivo. Os resultados da pesquisa averiguaram o potencial da TI como guia do alinhamento estratégico, na qual, destacaram aspectos distintos do alinhamento estratégico nas organizações estudadas.

JÚNIOR, F.T; OLIVEIRA, F.C (2003)	Influência da Tecnologia da Informação na Cultura Organizacional: um estudo de caso.	Analisar como a cultura organizacional é influenciada pelo processo de implementação de TI em uma grande empresa no setor de serviços do Estado do Ceará, após o processo de desenvolvimento e implementação de um sistema integrado de Gestão Empresarial (ERP)	A pesquisa demonstrou que a prática de TI consubstanciada na implementação de um sistema ERP, trouxe modificações significativas na cultura organizacional, na qual, no cenário de uma organização que passou da situação de uso escasso para utilização intensa de TI em pequeno tempo.
MAIA, M de C. MEIRELLES, F. de S. (2003)	Tecnologia da Informação aplicada na Educação à Distância no Brasil	Analisar como são utilizadas as TICs nos cursos à distância oferecidos pelas IES no Brasil	A pesquisa mostrou que um dos principais desafios das Instituições de Ensino Superior (IES) que estão se lançando no ensino à distância, é a busca por linguagem pedagógica adaptada pelo aprendizado nas diversas mídias disponíveis hoje. Destacam também, que uma equipe bem estruturada, composta de indivíduos que entendam de tecnologia, pode garantir um melhor desempenho de aprendizagem do aluno.
LANA, F.V.D MORAES, G.M (2009)	Influência da Comunicação no processo de desenvolvimento de Software e sua implicação na Satisfação do Usuário	A pesquisa buscou compreender o papel, ou seja, a influência da comunicação no processo de desenvolvimento de Software.	O estudo demonstrou a existência entre a satisfação com o processo de comunicação e com o atendimento de requisitos. As falhas de comunicação ocasionaram problemas visíveis no produto final, afetando diretamente a satisfação, resultando em práticas contínuas de correção durante o procedimento de implantação.
GRÍGOLO, S. BOHN, A.C. DAGANI, C. (2015)	Análise do uso das TIC e o papel da tutoria no processo de ensino-aprendizagem em Graduações na modalidade EaD de um Centro Universitário.	O estudo buscou analisar o uso das TIC e o papel da Tutoria no processo de Ensino-Aprendizagem nos cursos das Ciências Sociais Aplicadas, na modalidade de Educação à Distância em um Centro Universitário.	O estudo verificou o papel essencial do tutor como mediador do processo de ensino-aprendizagem. Um ponto crítico analisado, referiu-se a falta de planejamento por parte dos alunos quanto a organização de seu tempo para os estudos. Outro ponto analisado foi o pouco uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Quanto as limitações da pesquisa, um fator relevante é o precedente que se abre para novas pesquisas em outras áreas de estudos, para ampliar a visão e comparar resultados a este estudo.

Fonte: Dados Primários de pesquisa (2017)

A presença das novas tecnologias da informação e comunicação no meio organizacional é um fato. Conforme artigos analisados verificou-se que no entendimento de Silva e Dornelas (2009) a TI é considerada um apoio de alinhamento estratégico nas organizações, podendo ofertar seus recursos nas tomadas decisão. Na procura pela competitividade, organizações buscam em suas informações gerenciais, formas de atingir seus objetivos, e com isso, optam por utilizar Sistemas de Gestão.

O alinhamento estratégico entre negócio e tecnologia da informação é um dos assuntos que tem sido abordado na academia, diante do interesse de aproximação da área de negócios com a área de tecnologia da informação (TI), para uma maior atuação na concorrência das empresas.

Em consonância a isso, para Júnior e Oliveira (2003) a prática de TI para a implementação de sistemas de auxílio na gestão dos processos, acarretam transformações significativas na cultura organizacional. O texto aborda a importância que a Tecnologia da Informação (TI) tem assumido, nos últimos anos e seu papel fundamental dentro das empresas, abordando as mudanças que ocorreram na cultura organizacional, como a consequência da implementação de um sistema integrado de gestão empresarial (Enterprise Resource Planning - ERP).

Outro ponto de extrema importância é a escolha do Software a ser utilizado na organização empresarial. Conforme Lana e Moraes (2009) a comunicação no processo de desenvolvimento de software exerce influência na satisfação dos usuários e se acaso os requisitos dos usuários foram atendidos pelos desenvolvedores, ou seja, a preocupação se os usuários foram atendidos diante da sua necessidade. Com isso, pode-se analisar os impactos do processo de comunicação entre usuários e desenvolvedores.

Se acaso, não houver uma boa comunicação entre usuários e desenvolvedores, as falhas desta interação podem ocasionar problemas visíveis no produto final, afetando diretamente a satisfação, por isso, é necessário realizar práticas contínuas de correção, durante o processo de implantação do sistema.

Já no meio educacional, as Tecnologias da Informação e Comunicação, são empregadas como instrumento de apoio para o conhecimento, a construção do mesmo, ocorre através dos ambientes virtuais de aprendizagem. De acordo com Maia e Meirelles (2003) um dos principais desafios das Instituições de Ensino Superior que estão se lançando no Ensino a Distância, é a procura por linguagem pedagógica adaptada pelo ensino nas mídias atuais. Ainda para o autor, uma equipe bem preparada, que entenda de tecnologia, pode garantir melhor desempenho do aluno na aprendizagem.

O principal objetivo do estudo apresentado por Maia e Meirelles (2003) foi criar um modelo conceitual de análise para identificar como as tecnologias de informação e comunicação (TIC) estão sendo utilizadas nos processos educacionais nos cursos a distância nas Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil. Com base nos dados obtidos através de sua pesquisa, foi efetuada uma análise comparativa a fim de identificar grupos que possuam características similares tanto relacionados aos projetos pedagógicos de seus cursos, quanto aos materiais utilizados, a estruturação dos cursos, formas de interação aluno/professor, suporte ao aluno, público-alvo, tecnologias utilizadas e sistemas de avaliação adotados.

Grígolo *et al.* (2015) afirmam que existe uma preocupação acerca do uso TIC nas Instituições, o fato de haverem muitas formas de tecnologias presente no dia a dia das pessoas, como exemplo: celulares, computadores, entre outros. Que por consequência muitas vezes acabam não sendo utilizados de forma adequada nas práticas docentes. Frente a isso, predomina sobre a TIC na aprendizagem, na qual, destacam um ponto crítico no resultado do estudo referindo-se a falta de planejamento por partes dos alunos, no que diz respeito a organização do tempo para os estudos. Com isso, percebe-se também a pouca utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem, sendo que, seu uso é indispensável na parte do processo educacional dos alunos das IES.

### 3.3 PERCEPÇÃO SOB A ÓTICA DA PESQUISADORA

De acordo com os estudos supracitados acima, fica evidenciada a importância da tecnologia da informação como sendo um fator primordial para o desenvolvimento e a criação da capacitação tecnológica nas organizações e Instituições de Ensino.

Através dessa análise foi possível perceber que um dos fatores responsáveis pelas constantes transformações no mundo são as TIC. Desse modo, com a dinâmica de

inovação no ambiente empresarial, empresas precisam buscar o diferencial para se conservar em seu setor de atuação. Gestores necessitam tomar decisões apropriadas para a busca de seus objetivos, com isso, é importante ressaltar que com o apoio das TIC é possível obter informações adequadas, rápidas e de maneira eficiente para a tomada de decisão que possui fator importante na estratégia e competitividade para a sobrevivência da organização.

Percebe-se que os sistemas de informação que possuem apoio da tecnologia da informação gradativamente mais avançada, possuem um elemento importante no desenvolvimento das tomadas de decisão. Diante disso, empresas que optam pela escolha de um sistema integrado de gestão, buscam por um método eficaz, porém é importante verificar a forma que será conduzida a implementação, ou seja, é necessário verificar a forma que será trabalhada a informação, para que não ocasionem apenas gastos adicionais e também que não haja problemas com o produto final.

Já no campo educacional as Tecnologias de Informação e Comunicação se tornaram essenciais. Conforme Grígolo *et al* (2015) atualmente o ensino a distância conta com o apoio das Tecnologias de Informação e Comunicação, como ferramenta para a construção do conhecimento que se dá por meio dos ambientes virtuais. Diante disso, com ensino dentro da modalidade EaD, é possível a interação dos alunos e tutores, disponibilização de materiais, entregas de trabalhos, troca de experiências e informações.

Com isso, as TIC possuem fatores essenciais tanto para as organizações, quanto para as Instituições de Ensino. Sendo assim, as organizações precisam estar atentas para identificar as oportunidades tecnológicas que surgem no mercado e com isso, aumentar a competitividade em seu segmento.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através desta pesquisa, foi possível compreender que as TIC possuem elementos responsáveis pelas constantes transformações no mundo competitivo. Frente a isso, com a inovação no ambiente empresarial, as organizações precisam buscar o diferencial para se conservar em seu setor de atuação. É importante que os gestores tomem decisões apropriadas para a busca de seus objetivos e com o apoio das TIC é possível obter informações adequadas, rápidas e de maneira eficiente para a tomada de decisão para o negócio.

Cabe ressaltar também, que a Tecnologia da Informação está alinhada com os sistemas de gestão das organizações, conforme Silva e Dornelas (2009) é considerada um apoio de alinhamento estratégico, podendo ofertar seus recursos nas tomadas de decisão. Sendo que, com o mercado cada vez mais competitivo as organizações buscam em suas informações gerenciais, formas de atingir seus objetivos, e com isso, optam por utilizar Sistemas de Gestão que auxiliam nas tomadas de decisão.

Verificou-se também, que as TIC possuem grande importância para o meio Educacional, conforme as considerações de Grígolo *et al.* (2015) foi possível perceber que atualmente o ensino a distância conta com o apoio das Tecnologias de Informação e Comunicação, que são consideradas ferramentas para a construção do conhecimento que se dá através dos ambientes virtuais. Vale destacar também, que por meio dos ambientes virtuais que contam com o apoio das TIC, é possível que os alunos façam interações, trocas de informações e contam com a disponibilização de materiais para estudo.

Através dos dados pesquisados sob a ótica dos autores, ficam corroborados os principais impactos da tecnologia sobre um ambiente organizacional, especialmente nas modificações de ensino aprendizagem nas Instituições de Ensino e as constantes



transformações em estruturas empresariais. Com isso, as TIC podem ser consideradas instrumentos de apoio para as organizações, sendo um fator estratégico de competitividade para a sobrevivência das organizações no mercado.

Portanto, as TIC são avaliadas como ferramentas importantes para o desenvolvimento das organizações, podendo ser empregadas para acompanhar a celeridade com que as modificações vêm incidindo no mundo competitivo.

O resultado desta pesquisa muito contribuiu para a compreensão acerca do tema, que fica evidenciada a importância da tecnologia da informação como sendo um fator essencial para o desenvolvimento e a criação da capacitação tecnológica nas organizações e Instituições de Ensino.

## **REFERÊNCIAS**

BELLINI, Carlo Gabriel Porto., GIEBELEN, Edwin., CASALI Richélita do Rosário Brito. Limitações Digitais: Acesso, Cognição e Comportamento. Rio de Janeiro, p. 1-12, 2010. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/adi96.pdf>. Recuperado em Nov, de 2016.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Comunicação Empresarial vesus Comunicação Organizacional: novos desafios teóricos., São Paulo, p. 1-22, 2006. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/12106>. Recuperado em 14 de Out. 2016.

CHINEM, Rivaldo. Introdução à Comunicação Empresarial: São Paulo: Saraiva 2010.

COSTA, Luciano Venelli., SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Avaliação da Fluência em Tecnologia da Informação. P. 1-16, 2003. Disponível em [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2003/ADI/2003\\_ADI\\_309.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2003/ADI/2003_ADI_309.pdf). Recuperado em 12 de Nov, 2016.

GRÍGOLO, Sidnei., BOHN, Ana Célia., DAGANI, Cassiane. Análise do uso das TIC e o papel da tutoria no processo de ensino-aprendizagem em graduações na modalidade EAD de um centro universitário. Foz do Iguaçu, p 1-15, 2015. Disponível em [www.enanpad.org.br/\\_assets/files/anais/2015/0107201511371546365e90c0277fe77157ace5d8314965.pdf](http://www.enanpad.org.br/_assets/files/anais/2015/0107201511371546365e90c0277fe77157ace5d8314965.pdf). Recuperado em 21 Out de 2016.

JUNIOR, Francisco Teixeira., OLIVEIRA, Francisco Correia de. Influência da Tecnologia da Informação na Cultura Organizacional: um estudo de caso, p. 1-16, 2003. Disponível em [http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2003/ADI/2003\\_ADI\\_971.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2003/ADI/2003_ADI_971.pdf). Recuperado em 10 Nov de 2016.

LAKATOS, E. M. & MARCONI M. de A. Metodologia Científica. 5 ed. 2 reimpr: São Paulo: Atlas, 2008.

LANA, Francielli Venturini Dalla., MORAES, Giancarlo Marques de. A Influência da Comunicação no Processo de Desenvolvimento de Software e sua Implicação na Satisfação do Usuário. São Paulo, p. 1-13, 2009. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ADI1281.pdf>. Recuperado em 12 Nov de 2016.

MAIA, Marta de Campos., MEIRELLES, Fernando de Souza. Tecnologia da

Informação aplicada na educação à distância no Brasil. São Paulo, p. 1-16, 2003. *Não consta informação do site.*

NASS, Simone., FISCHER, Juilianne. Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC): possibilidade de uma aprendizagem significativa. Curitiba: Appris, 2016.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. T.I.C. Tecnologias da Informação e da Comunicação. São Paulo: Érica, 2003.

PEREIRA, Danilo Moura., SILVA Gislaine Santos. As Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento., p. 151-174, 2010. Disponível em <http://periodicos.uesb.br/index.php/cadernosdeciencias/article/viewFile/884/891>. Recuperado em 20 Out de 2016.

PIMENTA, Maria Alzira. Comunicação Empresarial: conceitos e técnicas para administradores. 7 ed. Campinas, SP: Alínea 2010.

ROSSETI, Aldroaldo Guimarães., MORALES, Aran Bey Tcholakian. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. Brasília, v 36, n 1, p. 124-135, 2007. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a09v36n1.pdf>. Recuperado em 02 Nov de 2016.

SILVA, Maria Conceição Melo., DORNELAS, Jairo Simião. Perspectivas do alinhamento estratégico entre negócios e Tecnologia da Informação em empresas de Software do Porto Digital: um prima de divergentes facetas., p. 1-16, 2009. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ADI2509.pdf>. Recuperado em 02 Nov de 2016.

SILVA, Alexandre T. da., RIBEIRO, Isac Luiz., SCHNEIDER, Juliana Caroline., PEREIRA, Luciana Reese., QUADROS, Luís Guilherme., SCARABOTTO, Samira. Comunicação interna: o desafio para uma organização contemporânea. Joaçaba, 2016.

TACHIZAWA, Takeshy., ANDRADE. Tecnologias da Informação Aplicadas às Instituições de Ensino e às Universidades Corporativas. São Paulo: Atlas, 2003.

TAVARES, Maurício. Comunicação Empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática. 2 ed. São Paulo, SP: Atlas 2009.

TRUJILLO FERRARI, Afonso. Metodologia da ciência. 3 ed. Rio de Janeiro: Kennedy, 1974.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional. 2 ed. Marília: Fundepe, 2007.

