

FERNANDO PETRI (20240770)  
FREDERICO ROGERO (20240834)  
JONATHAN MARTINS MELGAR (20240798)  
BRUNO PEREIRA DE SOUZA (20240864)  
MARCOS CÉSAR RIBEIRO SILVA (20240907)

O USO DE TI NAS ORGANIZAÇÕES

AMERICANA

2024

FERNANDO PETRI (20240770)  
FREDERICO ROGERO (20240834)  
JONATHAN MARTINS MELGAR (20240798)  
BRUNO PEREIRA DE SOUZA (20240864)  
MARCOS CÉSAR RIBEIRO SILVA (20240907)

## O USO DE TI NAS ORGANIZAÇÕES

Relatório elaborado como atividade  
avaliativa do curso de Ciência da  
Computação na Faculdade de  
Americana.

Orientador: Daniel Freire Zampelin

AMERICANA

2024

## RESUMO NA LÍNGUA VERNÁCULA

O uso da tecnologia no nosso dia a dia cresce cada vez mais devido às novas inovações constantes da área. Justo a isso, o uso das Tecnologias da Informação (T.I.) nas organizações tem se popularizado cada vez mais na última década, originando diversos tipos de sistemas com o propósito de sanar algum problema específico. Hoje, integrar o uso do T.I no meio empresarial têm se tornado um papel crucial para se manter no mercado altamente competitivo, e que, apesar de ser comum o encontro de problemas durante a migração de um sistema físico para o digital é de suma importância reconhecer a série de benefícios que são trazidos pela tecnologia, entendendo que a mudança beneficia o meio organizacional a longo prazo. Hoje, temos grandes exemplos de empresas como Amazon, Google, e Cisco que se destacam devido ao uso de tecnologia em seus diversos processos internos e seu estudo contínuo da aplicabilidade de novas tecnologias emergentes em seu negócio. Atualmente, integrar o uso de tecnologia se prova cada vez mais essencial quando se procura segurança, praticidade, escalabilidade, e o sucesso de uma organização no geral.

## RESUMO NA LÍNGUA ESTRANGEIRA

The use of technology in our daily lives is growing more and more due to constant innovations in the field. Because of this, the use of Information Technology (IT) in organizations has become increasingly popular over the last decade, giving rise to various types of systems aimed at addressing specific problems. Today, integrating the use of IT in the business environment has become a crucial role in staying in the highly competitive market. Despite encountering common problems during the migration from a physical system to a digital one, it is really important to recognize the list of benefits that technology brings, understanding that the change benefits the organizational environment in the long term. Today, we have great examples of companies like Amazon, Google, and Cisco that stand out due to their use of technology in various internal processes and their continuous study of the applicability of new emerging technologies in their business. Currently, integrating the use of technology proves increasingly essential when seeking security, convenience, scalability, and the overall success of an organization.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DO T.I.....	7
3. SISTEMAS ERP .....	8
4. SISTEMAS CRM .....	9
5. SISTEMAS BI .....	10
6. UTILIZANDO A TECNOLOGIA PARA O SUCESSO EMPRESARIAL .....	11
7. DESAFIOS E CONSIDERAÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA T.I.....	12
8. TENDÊNCIAS FUTURAS .....	14
9. CONCLUSÃO .....	15
10. BIBLIOGRAFIA.....	16

## 1. INTRODUÇÃO

O papel da Tecnologia da Informação (TI) nas organizações evoluiu de suporte operacional para um elemento crucial para o sucesso empresarial, sendo fundamental para a eficiência, competitividade e inovações dentro das organizações. A rápida evolução tecnológica transformou a forma como as organizações conduzem seus negócios, influenciando desde os processos internos até a entrega do produto ou serviços aos clientes. Ela oferece diversos benefícios para as organizações como o aumento da eficiência operacional, melhoria da tomada de decisões baseada em dados, ampliação da capacidade de inovação, insights de negócios, entre outros. Esta pesquisa explora o papel transformador da TI, seus benefícios e desafios, visando maximizar seu potencial para impulsionar o sucesso organizacional no século XXI.

## 2. PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DO T.I.

Algumas melhorias na empresa podem ser notadas ao ter uma boa gestão de T.I, melhorias como:

**Eficiência operacional:** O T.I ajuda a observar locais onde se pode fazer mais com menos, assim reduzindo gastos e diminuindo até mesmo os riscos de erros dos trabalhadores, pois os processos ficam mais padronizados, reduzindo os retrabalhos e aumentando a produção.

**Integração dos processos:** A integração de processos dentro de uma empresa é de extrema importância, para as coisas poderem andar com fluidez os setores precisam ter as informações na mão, uma boa forma de unir os setores de uma empresa, é obtendo um sistema ERP, que além de juntar estas informações ele ainda pode ajudar na criação de relatórios.

**Aumentar sua competitividade no mercado:** Cada dia mais as empresas estão usando as tecnologias para se diferenciar das suas concorrentes, tecnologias novas e uma equipe de T.I capacitada e pronta para usá-las da melhor forma possível, vai destacar a empresa no mercado, já que ela está sempre oferecendo um serviço de qualidade, e seus processos internos são eficientes

**Ajudar no aumento de vendas:** Um dos maiores objetivos de qualquer empresa é o aumento de capital, e o T.I pode ser essencial nesta questão, ajudando a identificar possíveis problemas entre o vendedor e o cliente, ou até mesmo ajudando a monitorar o desempenho dos vendedores, vendo onde pode ser melhorado ou replicado para o restante da equipe, pode muitas vezes até automatizar algumas vendas

### 3. SISTEMAS ERP

ERP (Enterprise Resource Planning), é um software para integração e automatização de processos de uma empresa dentro de um único sistema, ele ajuda os setores da empresa a terem uma maior conectividade, já que os dados jogados por eles no sistema vão para um lugar conjunto, o que pode ajudar a empresa a tomar melhores decisões pois consegue ter uma melhor visão de tudo, além de ajudar os funcionários com as atividades do dia a dia, como por exemplo na geração mais rápida e eficiente de relatórios, alguns dos benefícios do ERP são:

- Aumento da produtividade.
- Insights de grande alcance.
- Rapidez na emissão de relatórios.
- Melhor visibilidade para previsões de risco.

Um bom ERP completo apresenta alguns módulos, que são utilizados cada um para um setor da empresa ou muitas vezes um módulo é usado por mais de um setor, tudo depende da necessidade da empresa, esses módulos são:

- Estoque
- Faturamento
- Financeiro
- Fiscal
- Produção
- Compras
- Gerenciamento de projetos
- Rh

Um ERP nem sempre será necessário estar inteiro para todas as empresas, depende do tamanho dela, tendo alguns módulos a menos. Além de que as empresas têm necessidades diferentes dependendo de seus segmentos, então elas podem comprar softwares ERP específicos para o seu segmento.



## 4. SISTEMAS CRM

CRM Customer Relationship Management é um sistema focado no cliente, pensado para melhorar a experiência dele com a empresa, já que ele armazena e organiza muitas informações do cliente para a empresa, ajudando-a a tomar as melhores decisões e fazer as melhores ofertas com base nos dados guardados.

O CRM tem diversas utilidades algumas delas são

- Automação de vendas
- Ajuda a monitorar o contato com o cliente
- Suporte ao marketing
- Autoatendimento intuitivo

Uma das coisas mais importantes em relação ao CRM, é que ele não precisa necessariamente estar em uma máquina física correndo riscos de perda e uma equipe de T.I para a manutenção e cuidados, ele pode estar na nuvem, o'que facilita muito o acesso, já que só precisa de uma boa conexão com a internet para o seu funcionamento, além que pode ser acessado de qualquer lugar, não correndo os riscos que uma máquina física corre.

Ele é ótimo para integrar as equipes, já que os dados dos clientes ficam todos em um único sistema, facilitando assim a tomada de decisões importantes, ou a busca de informações sobre clientes para análise, tanto para vendas, tanto para marketing, ou qualquer outra necessidade que a empresa sentir

## 5. SISTEMAS BI

BI (Business Intelligence) é um conjunto de estratégias, tecnologias e processos que ajudam as empresas a coletarem dados e fazerem as melhores análises possíveis de acordo com todas as informações que elas têm.

Existem algumas ferramentas de BI, a mais famosa delas é o Power BI que ajuda na implementação das estratégias tomadas.

O mais importante no Business Intelligence é saber entender os dados que estão sendo mostrados e direcioná-los para os locais certos, por exemplo a equipe de vendas saber como está indo as vendas de determinado produto, ou a equipe de marketing entender qual produto ou serviço tem uma melhor resposta dos consumidores para poder fazer campanhas específicas em cima deste produto. Algumas informações que podem ser retiradas com BI são:

- Produto com maior número de vendas da empresa
- Análise da situação financeira
- Satisfação do cliente

O BI também pode contribuir com a empresa auxiliando na visão de tendências futuras de mercado, dando uma vantagem competitiva para as empresas que usarem

## 6. UTILIZANDO A TECNOLOGIA PARA O SUCESSO EMPRESARIAL

Diante das inúmeras inovações tecnológicas que vêm surgindo no mundo atual, é indiscutível que a tecnologia desempenha um papel cada vez mais importante na vida de todos os seres humanos, especialmente devido a série de benefícios que acompanham a mesma como: eficiência, praticidade, segurança entre muitos outros. No âmbito empresarial é de suma importância ter um olhar analítico sobre as novas tecnologias que vêm emergindo para que sua própria organização possa acompanhar a competitividade do mercado e progredir com sua evolução.

Um bom exemplo de empresa que se manteve sempre atualizada com as novas tecnologias do mercado é a empresa Amazon, fundada em 1994 com o objetivo de ser uma loja online de livros. Seu destaque surgiu na época em que a empresa se expandiu para uma loja online com uma imensa variedade de produtos, que buscando inovação, realizou implementações tecnológicas desde as suas interfaces do cliente, até a seus processos internos como seu serviço de entrega, o que trouxe uma série de benefícios aos clientes e até os empregados.

Hoje, a Amazon frequentemente expande seus horizontes na área de tecnologia de modo que hoje a empresa não é só uma grande referência de uma loja virtual, como também uma grande referência no mundo dos desenvolvedores de software, especialmente devido a sua grande variedade de serviços de computação na nuvem de qualidade.

## 7. DESAFIOS E CONSIDERAÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DA T.I.

A Tecnologia da Informação (TI) desempenha um papel vital nas operações de qualquer empresa na era digital. No entanto, a dificuldade na implementação de soluções de TI vem com uma série de desafios e considerações que as organizações precisam enfrentar. Esses são principais desafio envolvidos na implementação da TI nas organizações:

- **Segurança da Informação:** Um dos maiores desafios na implementação da TI é garantir a segurança da informação. Com o aumento das ameaças, como ataques de hackers e violações de dados, as empresas enfrentam o desafio de proteger seus sistemas e informações. Estratégias como investir em soluções robustas de segurança, implementar políticas de segurança e conscientizar os funcionários sobre boas práticas de segurança são essenciais para mitigar esse desafio.
- **Gerenciamento de Dados:** O gerenciamento eficaz de dados é outro desafio crítico na implementação da TI. Com o crescimento exponencial dos dados, as empresas precisam lidar com grandes volumes de informações, armazená-las de forma segura e garantir sua integridade. Implementar sistemas de gerenciamento de dados eficientes, como bancos de dados robustos e soluções de backup, é essencial para superar esse desafio.
- **Integração de Sistemas:** Muitas empresas enfrentam o desafio de integrar sistemas de TI que não se comunicam entre si. A falta de integração pode afetar a eficiência e a produtividade dos processos internos. Identificar lacunas nos sistemas existentes e implementar soluções de integração, como sistemas de gerenciamento empresarial (ERP) ou soluções de integração de aplicativos (EAI), é crucial para superar esse desafio.
- **Atualização Tecnológica:** A rápida evolução tecnológica apresenta um desafio constante para as empresas na implementação da TI. Ficar atualizado com as últimas tecnologias e adotar novas tecnologias pode ser um processo complexo e dispendioso. No entanto, ignorar a atualização tecnológica pode levar a uma grande perda contra concorrência.

- **Gestão de Mudanças:** Implementar novas soluções de TI pode afetar as rotinas e processos existentes, bem como a cultura organizacional. A resistência à mudança é um desafio comum que as empresas enfrentam ao introduzir novas tecnologias. Investir em uma gestão de mudanças eficaz, envolvendo os funcionários desde o início, fornecendo treinamento adequado e comunicando os benefícios das mudanças propostas, é fundamental para superar esse desafio.

A implementação bem-sucedida da Tecnologia da Informação requer um entendimento dos desafios e considerações envolvidos. Ao enfrentar desafios como segurança da informação, gerenciamento de dados, integração de sistemas, atualização tecnológica e gestão de mudanças, as empresas podem garantir uma implementação eficaz da TI e colher os benefícios da transformação digital. Investir em soluções robustas, capacitar os funcionários e adotar uma abordagem estratégica são passos essenciais para superar esses desafios e impulsionar o sucesso empresarial na era digital.

## 8. TENDÊNCIAS FUTURAS

As tecnologias emergentes proporcionam diversas soluções que podem ser aplicadas nos negócios para solucionar problemas atuais. Dessa forma, elas revolucionam as empresas e as tornam mais inovadoras e competitivas. Apesar de muito benéficas, é importante destacar que a adoção dessas tecnologias requer uma estratégia cuidadosa, considerando os objetivos e as necessidades específicas de cada empresa.

- Inteligência artificial (IA) e Machine Learning (Aprendizado de Máquina): automatiza processos e a cadeia de suprimentos. Além disso, é utilizada na detecção de fraudes e muito mais;
- Internet das Coisas (IoT): é a responsável por conectar dispositivos diversos à internet e facilitar a coleta e compartilhamento de dados;
- Blockchain: é utilizada para desenvolver contratos inteligentes, verificar a autenticidade de produtos e também simplificar transações financeiras, aumentando a segurança e a privacidade dos dados;
- Realidade Aumentada (RA) e Realidade Virtual (RV): é a tecnologia responsável por criar experiências imersivas e fornecer treinamentos com simulações realistas;
- Robótica: que auxilia na automatização de tarefas repetitivas, melhorando a eficiência na produção, reduzindo erros e aumentando a produtividade;
- Computação em Nuvem (Cloud Computing): permite o armazenamento massivo de dados, além de proporcionar acesso flexível aos recursos computacionais e aos serviços de software.

## 9. CONCLUSÃO

Em conclusão, pode-se destacar grandes benefícios do uso do TI no meio empresarial quando utilizado de forma inteligente, trazendo uma série de melhorias nos quesitos de segurança, velocidade, praticidade, escalabilidade, entre outros. Deste modo, apesar de que alguns obstáculos acabam surgindo durante o processo de digitalização, desde a dificuldade de realizar integrações com diversos sistemas, até a migração de um sistema físico para o digital deve sempre ser analisado e avaliado os benefícios a longo prazo, assim como qual tipo de sistema escolher para usufruir destes benefícios, demonstrados e compartilhados por diversas empresas de grande ou pequeno porte. Junto a isso, não deve ser abandonada a análise crítica na integração de novas tecnologias em uma empresa, pois a cada dia novas tecnologias surgem, e novos sistemas aparecem para resolver ou facilitar um problema específico. Por fim, nota-se que a Tecnologia da Informação se apresenta como um dos principais pilares de qualquer empresa atualmente, seja ela de pequeno ou grande porte, estando relacionada de forma direta ou indireta em todos os setores das empresas.

## 10. BIBLIOGRAFIA

SWLTEC SOLUÇÕES EM TI. **Os maiores desafios de TI que as empresas enfrentam e como superá-los.** Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/os-maiores-desafios-de-ti-que-empresas>. Acesso em: 14 mar. 2024.

FINDUP. **Conheça os principais problemas de TI nas empresas.** Disponível em: <https://www.findup.com.br/2023/06/13/os-principais-problemas-de-ti-nas-empresas/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

SER. **12 principais benefícios da tecnologia para as empresas.** Disponível em: <https://www.sertms.com/blog/beneficios-da-tecnologia/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

DECISÃO SISTEMAS. **Qual o impacto da tecnologia na gestão das empresas?** Disponível em: <https://decisaosistemas.com.br/tecnologia-na-gestao-das-empresas/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

EQUIPE TOTVS. **O que é ERP?** Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/erp/o-que-e-erp/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

DIACHENKO, D. **Why Is Amazon So Successful? Amazon Success Story.** Disponível em: <https://dinarys.com/blog/amazon-success-story>. Acesso em: 21 mar. 2023.

SALESFORCE. **O que é CRM e quais benefícios para empresas?.** Disponível em: <https://www.salesforce.com/br/crm/>. Acesso em 28 mar. 2023.

ANELISE. **O que é um Sistema de BI? Entenda de forma simples e direta.** Disponível em: <https://blog.connectplug.com.br/o-que-e-um-sistema-de-bi/>. Acesso em: 28 mar. 2024.

BI: **o que é Business Intelligence, como usar e para que serve.** Disponível em: <https://www.rdstation.com/blog/marketing/business-intelligence-bi/>. Acesso em: 28 mar. 2024.