

FRANKLIN GUILHERME AZEVEDO DE SOUZA

OS IMPACTOS E OS REFLEXOS DA ADOÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS NA GESTÃO E NO PROCESSO DECISÓRIO: ESTUDO DE CASO MÚLTIPLO EM TRÊS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS

Resumo

Esta dissertação tem como objetivo analisar, em organizações empresariais, os impactos e reflexos da implantação de sistemas de informação (SI), nas estruturas organizacionais, na gestão e nos seus processos decisórios. Adotou-se uma metodologia qualitativa e descritiva elaborada através de estudo de casos múltiplos onde foram avaliadas três empresas de porte médio, com diferentes níveis tecnológicos de produção e de mercados situados em diferentes nichos competitivos. Na pesquisa de campo, utilizou-se de observação direta bem como aplicação de cinquenta e nove questionários e cinquenta e nove entrevistas pessoais buscando a percepção de diferentes profissionais atuantes nos níveis estratégicos, táticos e operacionais das empresas em questão. Com base no campo teórico, identificou-se conceitos característicos da Sociedade Industrial e Pós-Industrial desenvolvidos por Weber, Taylor, Ford, Simon, Morgan, Albrecht, De Masi, Tenório dentre outros. Através de evidências teóricas, buscou-se as evidências empíricas. As pesquisas de campo confirmaram as suposições iniciais, indicando que a implantação de sistemas de informação, impactam e refletem o modo de gestão empresarial. Das três empresas pesquisadas, o SI mais complexo, foi o da empresa que atua com elevada tecnologia em mercado internacional. Seu modo de gestão é também, mais descentralizado e flexível, devido à alta qualificação de seu pessoal, necessária em função da elevada sofisticação e constantes inovações tecnológicas de seus produtos. O SI da Segunda empresa pesquisada, de atuação nacional, já é, porém, menos avançado, refletindo modelo mais centralizador e burocrático com menores necessidades de inovações, visto pouca concorrência no seu mercado. Na terceira empresa, de atuação local, o SI é ainda mais simplificado. Esta empresa caracteriza-se por elevada centralização na figura de seu proprietário/presidente, com pouca diversificação de seus produtos. Como conclusão, a adoção de SI mais sofisticados, implica uma total mudança dos modos de gestão empresarial, alterando padrões competitivos e processos decisórios.

Palavras-chave: Sociedade pós-industrial. Sistema de informação. Processos decisórios