

MODELOS DE GESTÃO APÓS A ENTRADA DA TECNOLOGIA

Juan Diego PORTO

RESUMO: Esse artigo analisa como a forte chegada da tecnologia no mundo empresarial afetou a forma de se criar e gerenciar os modelos de gestão; e como a quebra de paradigmas ocasionada a partir da entrada da tecnologia acarretou em mudanças positivas para o manejo das informações dos modelos de gestão. Com foco nos modelos de produtos, sistemas, negócios e processos, considerados os mais importantes e com maior influência para um funcionamento ideal de todas as áreas que se utilizam desses quatro níveis de complexidade.

Palavras-chave: Tecnologia; modelos de gestão; empresas; paradigmas; processos; gerenciamento.

1 INTRODUÇÃO

Criar um modelo de gestão que seja eficiente e maleável para se adequar às mudanças constantes trazidas pela tecnologia é um desafio e tanto. Nesse artigo vamos descobrir como a tecnologia afeta a gestão de uma empresa e o que fazer para evitar que essas mudanças se tornem um problema irreparável. Uma boa gestão vem cada vez mais se tornando um fator de sucesso para as organizações, já que a grande maioria delas além de visarem os lucros buscam uma forma cada mais eficiente de redução de custos, e, caso os objetivos não sejam alcançados, os responsáveis pela gestão é que serão cobrados, por isso é fundamental que os gestores consigam manter as informações das diversas áreas da empresa integradas evitando assim a necessidade de uma gestão por improvisos.

Toda empresa, independente de seu tamanho ou setor, necessita de um modelo de gestão funcional e eficiente. A gestão deve ser feita de forma que o administrador, através dos recursos que forem disponibilizados, faça com que a

empresa alcance seus objetivos e atenda as necessidades de seus clientes internos e externos. Com uma maior busca pelos produtos e serviços seguros e a entrada de novas tecnologias na produção de muitas organizações, pareceu necessário alterar a forma de gestão, e esta evolução perpassa por algumas etapas que estão ligadas a alguns níveis de complexidade.

Modelos de gestão aperfeiçoam o funcionamento de uma empresa. A partir da entrada da tecnologia no cenário empresarial, houve uma quebra de paradigma a ser enfrentada na forma de manipular os modelos de gestão, os gerentes tiveram que se adaptar e se utilizar dos benefícios dessa modernização para manterem-se ativos. O uso dos modelos de gestão e seus paradigmas tem sido estudado por (RAY e RINZLER, 1997) e tem ajudado empresários a compreender a importância desses modelos para prosperar nos negócios.

A forma de gerir uma empresa é essencial para o bom funcionamento de qualquer negócio. O objetivo do artigo é ajudar futuros gerentes a compreender como a tecnologia afetou os modelos de gestão atuais e guiá-los a usa-la a seu favor.

2 MODELOS DE GESTÃO

A palavra modelo vem do latim *modulus* que pode ser traduzida como algo que é susceptível a uma padronização, um molde; a palavra gestão também é proveniente do latim, do termo *gesio* que refere-se ao ato de gerir, administrar, organizar.

Modelo de gestão, portanto, são referências padronizadas que tem a função de ajudar na administração de uma entidade. É um guia de práticas e processos que facilitam as tomadas de decisões dos governantes em relação a seus negócios, dando uma base de ação padrão que, todavia, pode ser moldada de acordo com a necessidade pendente de cada organização.

Em todos os níveis da empresa, tanto estratégicos quanto operacionais, a gestão é realizada através da utilização de processos, processos estes que controlam variáveis como: planejamento estratégico, orçamento de capital,

gerenciamento de projetos, contratação e promoção, treinamento, desenvolvimento e avaliação de pessoal, comunicação, análise dos resultados dos negócios dentre outros. Avaliando o sucesso ou fracasso de um tipo de gestão em alguma dessas variáveis, é possível reutilizar-se da técnica que obteve um resultado positivo e torna-la padrão, enquanto que, com a técnica que apresentou um resultado negativo, deve-se reformular a gestão para futuras necessidades similares àquela.

O sucesso duradouro de qualquer negócio está intimamente ligado com os tipos de modelos de gestão mais utilizados pelas empresas e pela forma como os responsáveis por padronizá-los guardam seus relatórios sobre a efetividade dos mesmos para serem usados, ou evitados, no futuro.

2.1 Tipos de modelos de gestão

Dos modelos de gestão existentes, os que lidam com os produtos, processos, sistemas e negócios são os que merecem maior atenção. Por serem os quatro fatores que mais influenciam no desempenho de uma empresa, deve-se ter com eles extrema atenção e um constante monitoramento de seus desenvolvimentos.

Uma checagem contínua na forma de gerir um produto, após o aperfeiçoamento satisfatório da forma como os modelos para fazê-lo foram escolhidos, garante a supremacia da qualidade do produto da empresa em relação as suas concorrentes. Ter um produto superior, ou um produto que se equipare aos melhores disponíveis no mercado, oferece um suporte para que a empresa se destaque entre as demais; mas para que isso seja possível é necessário um bom modelo de gestão com foco nos produtos. É preciso fazer um planejamento antes de lançar um produto novo, um modelo para mantê-lo no mercado e outro modelo para saber quando retirá-lo. Há sempre a necessidade de uma gestão para manter a ordem e bom funcionamento dos produtos.

Um sistema, é um conjunto de elementos interconectados, de modo a formar um todo organizado. Todo sistema possui um objetivo geral a ser atingido, portanto o modo de geri-lo precisa ter como meta cumprir esse objetivo; para isso

deve-se levar em consideração a forma como o sistema é operado e o local da empresa que ele está inserido, para buscar entender suas necessidades de funcionamento.

A gestão de negócios analisa aspectos como: a administração e controle da logística empresarial, a atualização dos cadastros de produtos e/ou serviços, o demonstrativo de caixa, ou seja, características burocráticas, papéis; para manter uma boa gestão dos negócios é necessário um alto nível de organização e conhecimento dos *stake holders* da empresa.

Dentre os três modelos de gestão retratados acima o que se encarrega dos processos é o mais importante. Gerir um processo é como gerir a empresa inteira, tudo o que é feito dentro do âmbito empresarial necessita de um processo, por mais banal que pareça; percebe-se então a importância da criação de uma gestão impecável e funcional para manipular todos os processos contidos na empresa.

2.2 Benefícios

Os modelos de gestão geram uma facilidade na manipulação de relatórios e arquivos dos acontecimentos da empresa, com bons modelos torna-se muito mais fácil acessar informações de todos os setores e tipos. Essa facilidade no acesso e compartilhamento de dados arquivados facilita a manipulação de informações que, em caso de acontecimentos repetidos, agiliza a tomada de decisão. Eles facilitam a administração de uma empresa, ajudam no controle dos funcionários, dos negócios, processos, pesquisa e desenvolvimento, dentre outros fatores importantes.

2.3 Malefícios

Os modelos de gestão em si não trazem malefícios para o negócio ou a empresa em que são aplicados, mas uma má gestão e um mal controle dos modelos

podem acarretar contratempos difíceis de serem superados, ou até irreversíveis. Para evitar esses empecilhos o gerente da empresa precisa ser bem treinado em como manter um modelo de gestão, como analisar os resultados trazidos com os relatórios dos modelos para que continuem a ajudar na prosperidade da empresa ao invés de afundá-la em seus próprios erros.

3 TECNOLOGIA

O termo tecnologia vem do grego "tekhne" que significa "técnica, arte, ofício" juntamente com o sufixo "logia" que significa "estudo". Tecnologia é um produto da ciência e da engenharia que envolve um conjunto de instrumentos, métodos e técnicas que visam a resolução de problemas. É uma aplicação prática do conhecimento científico em diversas áreas de pesquisa.

Quando falamos em tecnologia, imediatamente nos vem a mente toda forma de equipamento eletrônico que está disponível em nosso mundo atual. Dizemos que algo é que de altamente tecnológico quando é capaz de realizar grandes feitos através de hardware e software (como um foguete que leva o homem ao espaço). Nos esquecemos que, em relação a história da humanidade, o surgimento destes equipamentos é recente, e que a tecnologia é algo muito mais antigo e muito mais amplo. Desde o domínio do fogo até as caminhadas espaciais, temos produzido grandes feitos de alta tecnologia, pois exigiram que o homem estudasse o ambiente e encontrasse maneiras criativas de resolver problemas. O que é importante perceber aqui, é que tecnologia é um conceito que não pode ser reduzido a aparelhos cheios de botões que compramos em lojas especializadas. Tecnologia deve nos remeter as inovações criadas para resolvermos problemas que enfrentamos diariamente.

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações. Na verdade, as aplicações para TI são tantas - estão ligadas às mais diversas áreas - que há várias definições para a expressão e nenhuma delas consegue determiná-la por completo.

Usamos o termo “Tecnologia da informação” (ou TI) corriqueiramente em nosso dia-a-dia. Nos referimos aos nossos departamentos e equipes como TI, temos cursos acadêmicos que tratam de gestão de TI, produzimos software, compramos hardware, e, no fim, chamamos tudo de TI.

3.1 Quebra de paradigmas

É uma forma de se enxergar o mundo. Constitui um padrão. O paradigma informa como analisar e interpretar os fatos, eventos e situações.

Os paradigmas são uma espécie de filtro mental” que nos permite administrar o excesso de informações da realidade que nos cerca. Mas também impede que as pessoas olhem e entendam padrões diferentes daqueles com os quais estamos acostumados e, portanto, impede a descoberta de fatos novos.

A partir da utilização da tecnologia nas empresas, como o uso pleno da informática, incremento das tecnologias de comunicação e modernização de máquinas e aparelhos para produção vários paradigmas foram quebrados, sendo necessário criar novos processos para lidar e se adaptar à essas mudanças.

A nova economia mundial, baseada na Tecnologia de Informação, requer das organizações um conhecimento para coletar, trabalhar, interpretar e gerenciar este recurso. O desenvolvimento e o domínio destas habilidades serão fundamentais para as organizações buscarem uma posição melhor no mercado em relação aos seus concorrentes, sendo necessário um engajamento na constante busca por inovação. Em contrapartida, as organizações que resistirem à economia da informação serão facilmente vencidas pela concorrência.

3.2 Benefícios

Atualmente as empresas vem investindo na tecnologia, sendo a mesma uma ferramenta importante para facilitar e agilizar nos processos administrativos dentro das organizações reduzindo custos a longo prazo. Na

tecnologia, quanto mais conhecimento produzido, mais rápido é sua evolução. com a inovação tecnológica é possível oferecer um produto/serviço de qualidade.

O crescimento dos negócios vem acontecendo por causa desta ferramenta que é utilizada para planejar, organizar e controlar os funcionamentos, se utilizados adequadamente. Com isto pode-se minimizar as possíveis falhas que pode ocorrer na empresa.

Pode-se contar com algumas tecnologias que ajudam na comunicação, estoque, agendamento de horários, planejando, transferência de dados e muitos outros que permitira uma facilidade maior ao empreendedor.

Cerca de 95% das empresas são informatizadas, e destas 97% tem o acesso à internet. Com isto vem o crescimento do uso de redes Wi-Fi, (é uma rede utilizada sem fio).

3.3 Dificuldades de adaptação

É notório que, no cenário atual, a velocidade das mudanças e a disponibilidade de informações crescem de forma exponencial e globalizada. A sobrevivência das empresas está relacionada, mais do que nunca, à sua capacidade de captar, absorver e responder as demandas requeridas pelo ambiente. A nova realidade provoca uma reorganização intensa na sociedade, gerando modificações nas organizações (Tapscott, 1997, p. 82).

Nesse turbulento contexto, a utilização da Tecnologia da Informação (TI) assume importância vital, apresentando-se como um instrumento capaz de propiciar a competitividade necessária à sobrevivência/crescimento das PMEs. A administração dos recursos não materiais, humanos e financeiros não pode ser realizada com mais rapidez e precisão com a utilização da TI (Dias, 1998).

As pessoas e as empresas, como era de se esperar, reagem de maneira muito diferente diante dessa nova realidade”: algumas ficam fascinadas e outras ficam perplexas; muitas ainda estão, ou deslumbradas ou totalmente descrentes. Há ainda aquelas que aceitam as novas tecnologias sem maiores questionamentos e outras que relutam em aceitá-las.

O processo de informatização das organizações tem, entretanto, custo elevado, demanda tempo, provoca alterações na estrutura organizacional e sofre resistências de ordem cultural, além de apresentar resultados nem sempre satisfatórios, conforme tem sido amplamente descrito tanto no exterior como no Brasil (Audy et al., 2000, p. 1).

4 PRINCIPAIS FOCOS DOS MODELOS DE GESTÃO

4.1 Produto

4.1.1 Definição

Produto, em administração e marketing, é um conjunto de atributos, tangíveis ou intangíveis, constituído através do processo de produção, para necessidades reais ou simbólicas, e que pode ser negociado no mercado, mediante um determinado valor de troca, quando então se converte em mercadoria.

Portanto, consideramos os produtos como bens físicos, serviços, pessoas, locais, organizações, ou mesmo ideias.

Segundo Kotler e Armstrong (2007), produto é qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para atenção, aquisição, uso ou consumo, e que possa satisfazer a um desejo ou necessidade.

O produto é o primeiro elemento do Composto Mercadológico: todos os demais componentes dependem do estudo e conhecimento do produto. A propaganda, o preço e a distribuição só podem ser definidas após um estudo do produto e da identificação de seu mercado-alvo.

4.1.2 Benefícios da tecnologia

Com a tecnologia os produtos passaram a ser produzidos com mais rapidez, menos custo e maior padronização, com isso atingindo às expectativas dos clientes igualmente.

4.2 Processos

4.2.1 Definição

Um processo de produção é um sistema de ações que estão inter-relacionadas de forma dinâmica e que estão orientadas para a transformação de determinados elementos. Como tal, os elementos de entrada (matérias-primas) passam a ser elementos de saída (produtos), na sequência de um processo em que é incrementado o seu valor.

Convém destacar que as matérias-primas são os bens que são utilizados com fins produtivos, os produtos, por sua vez, estão destinados à venda ao consumidor.

4.2.2 Benefícios da tecnologia

Com a tecnologia os processos conseguiram uma evolução muito grande, pois os processos se tornam cada vez mais ágeis, e fáceis, e muito mais econômicos, possibilitando uma produção maior.

4.3 Sistemas

4.3.1 Definição

Um sistema, é um conjunto de elementos interconectados, de modo a formar um todo organizado. É uma definição que acontece em várias disciplinas, como biologia, medicina, informática, administração.

Todo sistema possui um objetivo geral a ser atingido. O sistema é um conjunto de órgãos funcionais, componentes, entidades, partes ou elementos e as relações entre eles, a integração entre esses componentes pode se dar por fluxo de informações, fluxo de matéria, fluxo de sangue, fluxo de energia, enfim, ocorre comunicação entre os órgãos componentes de um sistema.

A boa integração dos elementos componentes do sistema é chamada sinergia, determinando que as transformações ocorridas em uma das partes influenciará todas as outras. A alta sinergia de um sistema faz com que seja possível a este cumprir sua finalidade e atingir seu objetivo geral com eficiência; por outro lado se houver falta de sinergia, pode implicar em mau funcionamento do sistema, vindo a causar inclusive falha completa, morte, falência, pane, queda do sistema etc.

4.3.2 Benefícios da Tecnologia

Com a tecnologia os sistemas se tornam muito mais organizados, podem ser administrados de uma forma melhor, se tornam mais ágeis, pois esse conhecimento permite uma comunicação mais rápida entre os componentes do sistema.

4.4 Negócios

4.4.1 Definição

Negócio, é quando duas ou mais pessoas se juntam para trocar algo. Este algo poderá ser uma coisa física ou não. Um produto, um serviço, ou informação são exemplos de coisas que se podem trocar entre seres humanos.

Pode-se dizer que enquanto as pessoas se relacionarem, e, trocarem algo, vão existir negócios. Nas sociedades modernas normalmente negócio é quando se troca algo por dinheiro.

4.4.2 Benefícios da tecnologia

Com a tecnologia os negócios se tornam mais fáceis e rápidos; um exemplo são as compras online, que só surgiram com o desenvolvimento da tecnologia, as pessoas podem fazer o negócio sem sair de casa, utilizando apenas a internet.

5 CONCLUSÃO

Este artigo apresentou definições de modelos de gestão, com foco nos quatro mais importantes, sendo eles: produtos, processos, negócios e sistemas. Foi analisado também o impacto que o uso da tecnologia constante teve na forma de gerir-los, auxiliando e facilitando a manipulação e consulta de arquivos antigos. A tecnologia trouxe consigo uma enorme facilidade e evolução aos então arcaicos sistemas de modelos de gestão. Mostrou-se a necessidade de possuir um eficiente e sagaz modelo de gestão para garantir a prosperidade e longevidade de qualquer empresa ou negócio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. RAY, Michael; RINZLER, Alan. O Novo Paradigma nos Negócios. Editora Cultrix, 2ª Edição, 1997, 263p.
2. KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. Prentice Hall Brasil, 12ª edição, 2007, 624p.

3. ALECRIM, EMERSON. Infowester.com - O que é tecnologia da Informação? (TI). Disponível em <<http://www.infowester.com/ti.php>>. Acesso em 30 de Maio de 2013.

4. GARCIA, RODRIGO RAMOS. Apinfo.com - Mas afinal, o que é Tecnologia da informação. Disponível em <<http://www.apinfo.com/artigo82.htm>>. Acesso em 02 de Junho de 2013.

5. CALVO, EMANUEL ALVARES. Unitoledo.br - Quebra de Paradigmas e o Cotidiano das Organizações. Disponível em <<http://portal.unitoledo.br/upload/usuarios/1378/aulas/2%20slides%20por%20folha%20-%20Paradigmas.pdf>>. Acesso em 03 de Junho de 2013.

6. SOARES, LAERTE. Administradores.com.br - Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-importancia-da-tecnologia-de-informacao-nas-organizacoes/44712/>>. Acesso em 04 de Junho de 2013.

7. ALENCAR, DANIEL. Administradores.com.br - Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/tecnologia-nas-empresas/70427/>>. Acesso em 04 de Junho de 2013.

8. JUNIOR; FREITAS; LUCIANO. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n2/v4n2a05.pdf>>. Acesso em 04 de Junho de 2013.

9. PASCOA, Paulo. **Definições de Negócios.** Disponível em:<<http://www.pascoa.org/definicao-de-negocios>>. Acessado em: 01/06/2013

10. CARVALHO, Rafael de. **Modelos de gestão.** Disponível em :<<http://administradores.com.br/artigos/tecnologia/modelos-de-gestao/33343/>>. Acessado em: 02/06/2013

11. ALVES, Nayara Fernanda. **Gestão 2.0.** Disponível em:<<http://www.modelosdegestao.com/2012/04/gestao-20.html>>. Acessado em: 02/06/2013

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado, 1988.

FACULDADES INTEGRADAS “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso.** 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.