



## Tecnologia e ferramentas digitais na eficiência empresarial: otimização de processos e resultados

### Autor(res)

Cristina Carvalho Alves Lima  
Márcio Joaquim Dos Santos  
Adeize Batista Santos  
Matheus Luis Gomes Da Silva  
Elidedson Alves Da Silva

### Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

### Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA DE SÃO PAULO

### Introdução

O cenário empresarial contemporâneo é caracterizado por mudanças aceleradas e intensa competitividade. Nesse contexto, a transformação digital tem se consolidado como fator decisivo para a eficiência organizacional e para a sobrevivência no mercado (DO VALE, 2013). A incorporação de ferramentas digitais, como sistemas ERP, plataformas de CRM, inteligência artificial e softwares colaborativos, permite integrar processos, otimizar rotinas e apoiar a tomada de decisões estratégicas (PIUBELLO et al., 2019).

Esses recursos não apenas ampliam a produtividade, mas também favorecem a qualidade nos serviços e a vantagem competitiva das empresas. Estudos apontam que a adoção consciente de tecnologias pode melhorar significativamente a gestão de pessoas, o relacionamento com clientes e a flexibilidade organizacional (CAIÇARA JÚNIOR, 2008).

Diante disso, surge a questão central: de que forma as tecnologias digitais e ferramentas de gestão contribuem para a eficiência e o desempenho empresarial?

### Objetivo

Analisar como as empresas estão incorporando ferramentas digitais no ambiente corporativo e de que forma essas tecnologias contribuem para a otimização dos processos, a eficiência organizacional e as condições de trabalho dos colaboradores.

### Material e Métodos

Este estudo é de caráter exploratório, adotando uma abordagem mista que combina métodos quantitativos e qualitativos, com o objetivo de compreender de que forma as empresas estão incorporando ferramentas digitais no ambiente corporativo. Os dados primários foram obtidos por meio de um questionário estruturado, aplicado via Google Forms a 25 alunos do 4º semestre do curso de Administração que atuam em diferentes empresas. As



questões buscaram identificar o grau de adoção de ferramentas digitais, como sistemas ERP, plataformas de CRM, automação por inteligência artificial e softwares de segurança cibernética, além de levantar a percepção dos colaboradores sobre seu uso. Entre os tópicos abordados estavam a utilização de ferramentas digitais, a existência de sistemas próprios de automação, parcerias com desenvolvedores de software, oferta de treinamentos, opinião sobre a inteligência artificial, uso de recursos de proteção digital e grau de satisfação em relação às tecnologias adotadas.

Paralelamente, foram utilizados dados secundários provenientes de livros, artigos e relatórios especializados sobre transformação digital e gestão da tecnologia da informação (DO VALE, 2013; PIUBELLO et al., 2019; AGRAWAL; GANS; GOLDFARB, 2023), que serviram de base para a análise teórica do tema. Os dados quantitativos foram tratados por meio de estatística descritiva, com apresentação de percentuais referentes às respostas do questionário, enquanto os dados qualitativos foram organizados a partir de análise categorial, permitindo identificar padrões e significados atribuídos pelos participantes ao uso das ferramentas digitais. Essa combinação de métodos possibilitou uma visão abrangente sobre o impacto das tecnologias na eficiência empresarial.

## Resultados e Discussão

Os resultados mostraram que 84% dos participantes afirmaram que suas empresas utilizam ao menos uma ferramenta digital de gestão, como sistemas ERP ou plataformas de CRM. A maioria destacou ganhos de agilidade e redução de falhas operacionais, o que vai ao encontro de Caiçara Júnior (2008), que discute a eficiência gerada por sistemas integrados.

Além disso, 68% relataram uso de softwares colaborativos (como Microsoft Teams e Slack), confirmando a importância dessas ferramentas para ampliar a integração em modelos de trabalho híbridos. Esse resultado dialoga com Piubello et al. (2019), que apontam a relevância da comunicação digital para o fortalecimento das equipes.

Na dimensão da inovação, 45% afirmaram que suas empresas já iniciaram o uso de inteligência artificial, principalmente em processos de automação de dados e atendimento ao cliente. Esse dado confirma a tendência descrita por Agrawal, Gans e Goldfarb (2023), segundo a qual a IA atua como motor de produtividade e inovação.

Por fim, observou-se que a satisfação dos colaboradores está associada à oferta de treinamentos: empresas que capacitam suas equipes obtêm avaliações mais positivas, reforçando que a adoção de tecnologia não é suficiente sem investimento em pessoas.

Esses achados demonstram que a tecnologia, quando integrada de forma estratégica, potencializa a eficiência empresarial, mas sua efetividade depende de planejamento, cultura organizacional e capacitação contínua.

## Conclusão

A adoção de tecnologias e ferramentas digitais representa um diferencial fundamental no ambiente corporativo. O estudo evidenciou que sistemas de gestão, plataformas colaborativas e inteligência artificial contribuem para maior agilidade, eficiência e integração. No entanto, o sucesso depende não apenas da incorporação de recursos tecnológicos, mas também da capacitação dos colaboradores e da adaptação cultural das empresas. Dessa forma, a transformação digital deve ser entendida como um processo estratégico que alia inovação, pessoas e



gestão para sustentar a competitividade organizacional.

## Referências

AGRAWAL, A.; GANS, J.; GOLDFARB, A. Inteligência artificial, inovação tecnológica e produtividade empresarial: evidências da China [Artificial intelligence technology innovation and firm productivity: Evidence from China]. *Journal of Asian Economics*, v. 81, p. 101522, 2023.

CAIÇARA JÚNIOR, Cícero. *Sistemas integrados de gestão: ERP — uma abordagem gerencial*. São Paulo: Ibpex, 2008.

DO VALE, André Bittencourt. *Gestão estratégica da tecnologia da informação*. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

JOHANSSON, B.; NEWMAN, M. Vantagem competitiva no valor do ERP e sua influência no desenvolvimento futuro [Competitive advantage in the ERP system's value-chain and its influence on future development]. *Enterprise Information Systems*, v. 4, n. 1, p. 79-93, 2009.

PIUBELLO, Carlos Antonio Lopes; FRANÇOSO, David José; SILVA, Robson Fernandes da; FERNANDES, Ana Paula. *Gestão da tecnologia da informação: teoria e prática*. São Paulo: Brasport, 2019.