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

Autor(res)

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