



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA REGIÃO TOCANTINA DO MARANHÃO –
UEMASUL – CAMPUS IMPERATRIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E LETRAS – CCHSL
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – BACHARELADO**

ALICE GOMES DE CARVALHO

**Estratégias de Tecnologia da Informação para o Alcance da Eficiência e
Eficácia Administrativa na Era Digital Transformacional.**

Imperatriz
2025



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão

ALICE GOMESDE CARVALHO

Estratégias de Tecnologia da Informação para o Alcance da Eficiência e Eficácia Administrativa na Era Digital Transformacional.

Artigo apresentado ao Curso de Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão / Centro de Ciências Humanas, Sociais e Letras, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração. Orientadora: Prof.^a Dra. Iracema Rocha da Silva

Imperatriz – MA
2025

C331e

Carvalho, Alice Gomes de

Estratégias de Tecnologia da Informação para o Alcance da Eficiência e Eficácia Administrativa na Era Digital Transformacional. / Alice Gomes de Carvalho. – Imperatriz, MA, 2025.

23 f. ; il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) – Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL, Imperatriz, MA, 2026.

1. Administração - eficiência. 2. Tecnologia da informação. 3. Transformação digital. 4. Imperatriz - MA. I. Título.

CDU 658:004.93

Ficha elaborada pelo Bibliotecário: **Mateus de Araújo Souza – CRB: 13/955**



Universidade Estadual
da Região Tocantina
do Maranhão


ALICE GOMES DE CARVALHO

Estratégias de Tecnologia da Informação para o Alcance da Eficiência e Eficácia Administrativa na Era Digital Transformacional.


Artigo apresentado ao Curso de Administração da Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão / Centro de Ciências Humanas, Sociais e Letras, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 17/12/2025


BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 IRACEMA ROCHA DA SILVA
Data: 16/01/2026 19:06:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof(a). Dra. Iracema Rocha da Silva – (Orientador(a))
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

Documento assinado digitalmente
 IVO ALMEIDA COSTA
Data: 15/01/2026 11:22:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof(a). Ivo Almeida Costa – (Membro)
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL

Documento assinado digitalmente
 FRANCIRCLEY SAMPAIO NOBRE
Data: 14/01/2026 23:28:47-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof(a). Francircley Sampaio Nobre – (Membro)
Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão – UEMASUL



RESUMO

Este estudo analisou o papel da Tecnologia da Informação como fator estratégico para a eficiência administrativa no contexto da transformação digital. Enfatizando que a tecnologia deixou de ser apenas um suporte operacional e passou a atuar como elemento essencial na gestão, promovendo integração entre setores, otimização de processos e agilidade nas decisões. A transformação digital vem alterando o funcionamento das organizações, exigindo adaptação, inovação e investimento em soluções que aumentem a produtividade e a competitividade. A pesquisa possui abordagem qualitativa e natureza bibliográfica, utilizando as bases de dados Google Acadêmico e SciELO para a seleção dos materiais. A análise de 11 estudos publicados entre 2019 e 2025 possibilitou identificar contribuições teóricas relacionadas ao papel estratégico da Tecnologia da Informação para a eficiência e eficácia administrativa no contexto da transformação digital. Essa abordagem permitiu compreender as contribuições, os benefícios e os desafios relacionados à adoção da Tecnologia da Informação na gestão administrativa, especialmente no que se refere à resistência à mudança e à necessidade de capacitação dos colaboradores. Os resultados mostram que o uso estratégico da Tecnologia da Informação melhora o desempenho organizacional, reduz custos e fortalece a comunicação interna. Verificou-se também que empresas que investem em treinamento enfrentam menos resistência e se adaptam melhor às inovações digitais. Conclui-se que o sucesso da transformação digital depende da integração entre tecnologia, gestão e pessoas. Quando aplicada de forma planejada e com capacitação contínua, a Tecnologia da Informação torna-se um diferencial competitivo capaz de promover eficiência, inovação e crescimento sustentável nas organizações.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Transformação digital. Eficiência administrativa. Capacitação.



ABSTRACT

This study analyzed the role of Information Technology as a strategic factor for administrative efficiency in the context of digital transformation. It emphasizes that technology has ceased to be merely operational support and has become an essential element in management, promoting sectoral integration, process optimization, and greater agility in decision-making. Digital transformation has profoundly changed the way organizations operate, requiring adaptation, innovation, and investment in technological solutions that increase productivity and competitiveness. The research was conducted qualitatively, based on a literature review that explored 11 articles published in the last seven years, selected for their relevance and up-to-date content related to Information Technology and administrative efficiency. This approach made it possible to understand the impacts, benefits, and challenges of technological adoption, especially regarding resistance to change and the need for employee training. The results show that the strategic use of Information Technology significantly improves organizational performance, reduces costs, and strengthens internal communication. It was also observed that companies investing in training face less resistance and adapt more easily to digital innovations. It is concluded that the success of digital transformation depends on the balanced integration between technology, management, and people. When applied in a planned manner and accompanied by continuous training, Information Technology becomes a competitive advantage capable of promoting administrative efficiency, innovation, and sustainable growth within organizations.

Keywords: Information Technology. Digital Transformation. Administrative Efficiency. Training.



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	REVISÃO DE LITERATURA	9
	2.1 Tecnologia da Informação nas Organizações	9
	2.2 Os Impactos da Transformação Digital	10
	2.3 Tecnologia da Informação como Fator Estratégico	12
	2.4 Desafios na Implementação da Tecnologia da Informação	13
	2.5 Capacitação como Elemento Facilitador da Transformação Digital	14
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	16
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
	REFERÊNCIAS	



1 INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação tem se tornado com o passar dos tempos cada vez mais essencial para o crescimento e a eficiência das organizações. A mudança constante nas inovações tecnológicas juntamente com o mercado progressivamente mais competitivo, impulsiona o uso dessas técnicas que torna os processos organizacionais ágeis, sendo um importante papel estratégico no alcance de melhores resultados. Como afirmam Pessoa e Melo (2024), a tecnologia da informação evoluiu de um suporte tradicional operacional, para um suporte administrativo, exercendo uma função estratégica dentro das organizações. Dessa forma, a tecnologia da informação assume um papel mais abrangente, englobando não apenas as tecnologias em si, mas também as atividades realizadas, as pessoas envolvidas e todas as informações produzidas e armazenadas.

A utilização da tecnologia da informação dentro das organizações precisa estar alinhada à estrutura e aos objetivos da empresa. Quando isso acontece, os resultados tendem a ser mais satisfatórios e adequados ao funcionamento organizacional. Com essa aplicação, é possível alcançar ganhos relevantes, como maior eficiência operacional, redução de custos e melhores resultados para a gestão (Pereira; Gominho; Silva, 2025). Esses ganhos significativos são possibilitados pelo uso de tecnologias da informação, que englobam tanto sistemas integrados de gestão empresarial, como o ERP (Enterprise Resource Planning), quanto sistemas voltados para o relacionamento com os clientes, que aprimoram a comunicação e a tomada de decisões estratégicas.

Evidencia-se que a sociedade contemporânea está inserida na era da transformação digital, na qual a evolução tecnológica dentro das organizações está diretamente ligada às tecnologias disponíveis e à forma como elas são aplicadas nas atividades do dia a dia, transformando dessa forma os processos de negócio (Terra; Popadiuk, 2022). Logo, os processos manuais se mostram ultrapassados diante da transformação digital no contexto atual. Dessa forma, para que os processos administrativos atendam às demandas do mercado e se tornem competitivos, a adoção dessas tecnologias é de fundamental importância, permitindo superar os desafios impostos.



Diante disso, ainda que a tecnologia da informação seja inserida no mercado como um recurso estratégico para promover a eficiência administrativa, sua implementação no contexto da transformação digital enfrenta desafios significativos, especialmente relacionados à resistência à mudança e à insuficiente capacitação para o uso adequado dessas ferramentas digitais. Ao abordar processos de mudança, é comum que surjam resistências e dificuldades de adaptação. Nesse sentido, organizações que não acompanham as transformações tendem a permanecer por longos períodos desempenhando os mesmos papéis e serviços, o que pode comprometer sua competitividade. A ausência de um planejamento estratégico e a capacitação dos envolvidos para a adesão às novas tecnologias pode resultar na ineficácia dos investimentos realizados, limitando o alcance de resultados positivos e reduzindo a capacidade da empresa em se manter competitiva. Conforme destaca Amaral (2019), a transformação digital não se restringe apenas à adoção de ferramentas tecnológicas, mas envolve “mudança de mentes, pessoas, de estrutura organizacional, de modelos de negócio, de penetração no mercado”.

Em contrapartida, o aumento da capacitação dos envolvidos no processo organizacional contribui para reduzir a resistência à mudança, favorecendo a adaptação às inovações e potencializando a eficiência administrativa proporcionada pela adoção da tecnologia da informação no contexto da transformação digital.

A relevância deste estudo justifica-se pela crescente necessidade das organizações em alinhar a tecnologia da informação à sua gestão administrativa de forma estratégica, sobretudo no contexto da transformação digital, em que os processos manuais se tornam limitados e a competitividade exige inovação constante. Apesar de seu potencial estratégico para a eficiência administrativa, a implementação da tecnologia da informação ainda enfrenta obstáculos, como a resistência à mudança e a insuficiente capacitação para o uso adequado dessas ferramentas. Assim, compreender de que forma a capacitação pode reduzir barreiras, favorecer a adaptação às inovações e potencializar os resultados organizacionais mostra-se fundamental tanto para o fortalecimento da literatura acadêmica quanto para a prática da gestão empresarial. Já que a aplicação da tecnologia da informação vai além de uma simples automação de atividades, uma vez que promove maior agilidade aos processos, tornando-os mais eficientes, especialmente naqueles que demandam precisão, segurança e rapidez (Pessoa e

Melo 2024).

O objetivo geral deste trabalho visa analisar o papel da tecnologia da informação como fator estratégico para a eficiência administrativa no contexto da transformação digital, tendo em vista os desafios relacionados à resistência à mudança e à necessidade de capacitação organizacional. E de modo específico, analisar como a capacitação na organização minimiza a resistência à mudança facilitando a utilização da tecnologia da informação. Além disso, investigar como a tecnologia da informação contribui para a eficiência administrativa, com foco na agilidade dos processos, redução de custos e apoio à tomada de decisões.

Portanto, a análise das publicações avaliadas evidencia que a tecnologia da informação se consolidou como elemento estratégico essencial ao desempenho organizacional, promovendo integração entre setores, otimização de processos e decisões baseadas em dados. Verificou-se que empresas que investem em capacitação reduzem a resistência à mudança, aumentam a produtividade e fortalecem sua competitividade. Em contrapartida, aquelas que negligenciam o treinamento enfrentam maiores dificuldades na adoção das tecnologias. Assim, conclui-se que o sucesso da transformação digital depende do equilíbrio entre tecnologia, gestão e pessoas, sendo a capacitação decisiva para gerar eficiência administrativa e vantagem competitiva.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Tecnologia da Informação nas Organizações

A informação representa um recurso de grande relevância, capaz de agregar valor em diferentes esferas da sociedade quando adequadamente gerida. Ao longo do tempo, observa-se que tanto a sociedade quanto os fluxos informacionais passaram por transformações expressivas, o que reforça a compreensão de que a informação é elemento indispensável para a geração e aplicação do conhecimento no contexto organizacional. Para Araújo (2020), os dados podem ser entendidos como elementos brutos e isolados, que, quando devidamente organizados e interpretados, constituem a base para a formação da informação. Dessa forma, na era da transformação digital, a informação adquire uma nova perspectiva, pois as tecnologias contemporâneas alteraram de forma significativa os modos de registro,

organização e administração, que anteriormente se restringiam ao suporte físico e, atualmente, se manifestam em variados formatos digitais (Perfetto; Reis; Paletta, 2023). Assim, além dos inúmeros benefícios, o surgimento das tecnologias da informação contribuiu de forma relevante para que houvesse agilidade nos processos organizacionais, bem como para o aprimoramento das práticas de tomada de decisão.

Atualmente, a tecnologia da informação tem revolucionado a forma como a sociedade organiza e define suas atividades. No cenário organizacional, essa transformação se destaca de maneira significativa, sobretudo na forma como as empresas se repositionam em um mercado cada vez mais competitivo. Tal mudança torna-se indispensável diante da necessidade de acesso a informações ágeis e precisas, o que exige investimentos em tecnologias capazes de se consolidarem como diferencial estratégico (Cunha; Mafra; Cunha; Cunha, 2020).

Segundo Pessoa e Melo (2024), a tecnologia da informação deixou de ser apenas operacional e passou a assumir papel estratégico nas organizações. Mais do que isso, ela configura-se como um recurso indispensável no ambiente corporativo, especialmente diante do expressivo volume de dados gerados diariamente, possibilitando às empresas não apenas o monitoramento de suas operações, mas também a previsão de tendências e comportamentos futuros, consolidando-se como elemento integrante do processo estratégico empresarial.

A implementação de sistemas de gestão empresarial, como os ERP (Enterprise Resource Planning), permite integrar as diferentes áreas da organização em um único sistema, facilitando a visualização das informações e tornando-as mais ágeis. Essa integração contribui para decisões mais seguras e assertivas, além disso, a automação de processos e a análise de dados promovem ganhos em eficiência e redução de custos operacionais (Pereira; Gominho; Silva, 2025), conseqüentemente, esses ganhos permitem que a organização se destaque de maneira competitiva no mercado, uma vez que passa a contar com vantagens proporcionadas pela utilização adequada das tecnologias como suporte aos processos administrativos.

2.2. Os Impactos da Transformação Digital

O contexto atual, marcado pela globalização, evidencia uma intensa



transformação digital impulsionada pelo avanço tecnológico. Esse fenômeno é perceptível em toda a sociedade de forma geral, dentre eles no ambiente organizacional, onde representa um potencial estratégico para as empresas.

Entretanto, para que as organizações acompanhem tais avanços, torna-se necessário adequá-los à sua estrutura e cultura, além de avaliar quais tecnologias são mais eficazes diante das atividades realizadas. Nesse sentido, a incorporação de novas ferramentas tecnológicas mostra-se necessária para que a empresa se mantenha inserida e competitiva na atual era da transformação digital (Souza, 2022).

Compreende-se que, diante da nova era digital, torna-se imprescindível a adequação de processos, pessoas e tecnologias. Essa adaptação não se limita apenas às mudanças operacionais, mas envolve também uma transformação cultural e de pensamento pelas partes envolvidas, refletindo diretamente na estrutura organizacional. Nesse contexto, desde as atividades mais simples, anteriormente realizadas de forma manual, até as tarefas mais complexas que demandam maior atenção, passam a ser impactadas. Com a adoção de novas ferramentas tecnológicas, procedimentos que antes exigiam considerável tempo para execução e localização agora podem ser concluídos em poucos minutos, promovendo maior eficiência e agilidade.

Diante desse cenário, as organizações que não realizam investimentos em tecnologias e mantêm seus processos em moldes tradicionais tendem a perder espaço e participação no mercado. Considerando que as empresas lidam com um volume crescente de informações, torna-se essencial o estabelecimento de um planejamento estratégico voltado para a gestão desses dados, a fim de direcionar a organização ao alcance de seus objetivos e de novos patamares de desenvolvimento. Segundo Amaral (2019), a cultura organizacional pode representar um obstáculo à implementação da transformação digital, uma vez que os comportamentos e práticas já consolidados dentro da empresa influenciam diretamente sua capacidade de adaptação e de incorporação de novas ferramentas tecnológicas. Nesse sentido, observa-se que, mediante um planejamento adequado que contemple a estrutura, as necessidades e a cultura organizacional, a adoção de recursos digitais é capaz de impulsionar a empresa a atingir maior competitividade no mercado.

2.3. Tecnologia da Informação como Fator Estratégico



Ao abordar a tecnologia da informação, torna-se imprescindível considerar os sistemas de informação que a sustentam. Esses sistemas compreendem um conjunto de elementos, como hardwares, softwares, redes de telecomunicações e técnicas de administração de dados computadorizadas, que viabilizam sua aplicação nas organizações. A relevância desses sistemas decorre do intenso fluxo de informações no ambiente empresarial, em que cada dado possui valor estratégico e exige análises criteriosas para apoiar a tomada de decisão. Nesse sentido, os sistemas de informação desempenham a função de captar, processar, armazenar e analisar os diversos dados organizacionais, possibilitando sua visualização de forma mais clara e eficiente. Assim, configuram-se como ferramentas indispensáveis para o suporte à gestão e ao processo decisório nas organizações (Santos; Duarte, 2024).

Considerando a crescente relevância das Tecnologias da Informação, seja por meio de sistemas de informação, análise de dados ou outros recursos, evidencia-se que os resultados alcançados tendem a ser mais precisos e confiáveis, desde que devidamente alimentados com dados corretos. O uso adequado dessas tecnologias contribui para elevar a precisão das informações, além de promover a otimização do tempo e do espaço nas organizações (Araújo, 2020). O investimento em inovações dentro das organizações, seja por meio de sistemas de informação ou de tecnologias aplicadas de forma estratégica, tem como finalidade elevar a eficiência empresarial e, conseqüentemente, fortalecer a vantagem competitiva. Quanto mais seguras e precisas forem as informações utilizadas, maior será a eficácia alcançada pela gestão administrativa em seus processos.

Dessa forma, a Tecnologia da Informação configura-se como uma ferramenta crucial para a gestão empresarial nos dias atuais, cuja aplicação adequada pode gerar resultados altamente satisfatórios. Sua utilização estratégica integra-se a processos relevantes da organização, contribuindo para o alcance de melhores desempenhos e resultados. Quanto maior for o nível de envolvimento da empresa com a Tecnologia da Informação, mais expressivos tendem a ser os impactos obtidos. Nesse sentido, os sistemas de informação possibilitam o acesso rápido e dinâmico a dados, tanto em tempo real quanto de forma projetada a longo prazo. Contudo, para que tais benefícios sejam efetivamente alcançados, é indispensável que haja alinhamento entre os objetivos organizacionais e os recursos de Tecnologia da Informação a serem implementados (Cunha et al., 2020).

2.4. Desafios na Implementação da Tecnologia da Informação

A mudança organizacional refere-se a transformações significativas realizadas de forma planejada, conduzidas pelos membros da organização com a aprovação da alta gestão. Tais mudanças impactam diretamente o comportamento organizacional, as estratégias adotadas e as tecnologias empregadas nas atividades cotidianas. Para que sejam eficazes, essas alterações precisam ser orientadas por um planejamento consistente, considerando as necessidades da organização e os recursos disponíveis para sua execução. Nesse processo, o papel da liderança é essencial, uma vez que os gestores são responsáveis por assegurar a comunicação, treinamento, estimular a motivação e conduzir a equipe durante as fases de transição. Entretanto, toda mudança tende a encontrar certo grau de resistência, que pode gerar reações negativas, sendo a postura dos líderes fator determinante para o êxito ou fracasso do processo (Araújo, 2020).

Nesse sentido, Araújo (2020) enfatiza que a resistência à mudança geralmente se manifesta quando ocorre a implementação de inovações, como a adoção de novas tecnologias da informação ou de sistemas de informação. Esse cenário pode gerar conflitos entre os colaboradores, sobretudo quando não possuem as habilidades ou o conhecimento necessário para lidar com as novas ferramentas. Ademais, fatores culturais e estruturais também se apresentam como barreiras, visto que a cultura organizacional, entendida como um conjunto de crenças, valores, tradições e normas que influenciam os membros da instituição e orientam a forma como a organização conduz suas estratégias, define objetivos e busca alcançar suas metas (Vassi; Valentim, 2023), tende a preservar práticas enraizadas, enquanto a estrutura muitas vezes se encontra preparada apenas para um modelo específico de execução das atividades.

Os recursos de Tecnologia da Informação têm provocado transformações significativas nos modelos de produção das organizações. Entretanto, para que tais inovações sejam devidamente aproveitadas, torna-se indispensável a presença de profissionais capacitados para conduzir essas atividades. A adoção de novas tecnologias modifica a forma de atuação da empresa, exigindo que as partes envolvidas estejam preparadas para manusear de maneira eficiente os sistemas e ferramentas implementados.

Observa-se que a resistência à utilização das tecnologias está

frequentemente associada à ausência de capacitação adequada para o manuseio dessas ferramentas. A introdução de novos recursos tecnológicos provoca mudanças significativas na dinâmica dos processos produtivos e administrativos, exigindo não apenas investimentos em infraestrutura, mas também em qualificação profissional. Nesse sentido, a pesquisa realizada por Farias e Resende (2021) evidencia que a capacitação dos colaboradores foi determinante para a aceitação das tecnologias e sistemas implementados, indicando que quanto maior for o nível de preparo oferecido, menor será a resistência ao seu uso. Assim, a adoção de novas tecnologias transforma a forma de atuação das organizações, tornando imprescindível que todos os envolvidos estejam aptos a operar, de maneira eficaz, os sistemas e ferramentas disponíveis.

2.5. Capacitação como Elemento Facilitador da Transformação Digital

Verifica-se um contraste evidente entre organizações que investem na capacitação intelectual de seus colaboradores e aquelas que não o fazem. Enquanto as primeiras tendem a alcançar maior produtividade e ganhos competitivos, as segundas permanecem estagnadas, ficando em desvantagem em relação às concorrentes. Nesse contexto, ao tratar da utilização das Tecnologias da Informação, a gestão do conhecimento torna-se ainda mais indispensável para o alcance de resultados eficazes (Araújo, 2020).

É possível afirmar que o treinamento, isto é, a capacitação dos colaboradores, exerce influência direta na aceitação de novas tecnologias. A disposição dos indivíduos em adotar ou rejeitar ferramentas inovadoras está relacionada à percepção de utilidade, facilidade de uso, relevância para as atividades desempenhadas e qualidade dos benefícios proporcionados (Farias; Resende, 2021). Assim, quando há um nível significativo de aceitação por parte dos profissionais, decorrente de processos de capacitação adequados, a probabilidade de êxito na implementação de tecnologias da informação torna-se mais elevada, o que contribui para que os investimentos realizados alcancem maior eficácia nos resultados organizacionais.

Dessa maneira, a capacitação dos indivíduos envolvidos no processo mostra-se essencial, uma vez que contribui para a ampliação da aceitação das novas tecnologias, mesmo diante das resistências identificadas. A adoção e

implementação de sistemas de informação proporcionam à organização melhorias nos processos internos, maior agilidade produtiva e suporte às estratégias de negócios. Nesse contexto, é imprescindível que as empresas se adaptem à era da transformação digital, caracterizada pela automação e integração dos processos. Contudo, o investimento em tecnologia, por si só, não é suficiente: torna-se necessário o engajamento da alta administração e o comprometimento dos colaboradores. Assim, a capacitação por meio de treinamentos específicos é fundamental para que os resultados alcançados estejam alinhados às expectativas organizacionais e ao planejamento estratégico (Cunha et al., 2020).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo adota uma abordagem metodológica bibliográfica, com enfoque qualitativo, que, segundo Lakatos e Marconi (2022), está voltada à investigação, descrição e compreensão de fenômenos sociais. A pesquisa tem como objetivo analisar o papel da Tecnologia da Informação como elemento estratégico para o alcance da eficiência e eficácia administrativa no contexto da transformação digital, considerando os desafios da resistência à mudança e a importância da capacitação organizacional.

A pesquisa caracteriza-se pela análise de fontes teóricas já publicadas, como artigos científicos, teses e dissertações, com o propósito de embasar e fundamentar o desenvolvimento do estudo. A escolha dessa abordagem metodológica justifica-se pela necessidade de compreender conceitos, estratégias e as contribuições da Tecnologia da Informação para a gestão administrativa, conforme proposto no título da pesquisa.

Os critérios adotados para a seleção dos artigos compreenderam a relevância direta com o tema da Tecnologia da Informação aplicada à eficiência administrativa, o alinhamento com os objetivos do estudo, a atualidade das publicações, considerando-se trabalhos publicados nos últimos sete anos, e a forma como os estudos explicam o tema, apresentam as informações e utilizam referências confiáveis, garantindo que os conteúdos fossem claros, bem organizados e adequados ao objetivo da pesquisa.

De acordo com esses critérios, como estratégia de análise, inicialmente foram realizadas a leitura dos títulos e dos resumos dos artigos para a seleção dos

estudos, considerando publicações realizadas entre 2019 e 2025. Em seguida, os artigos selecionados foram lidos de forma completa, visando à identificação de conceitos centrais, abordagens teóricas e contribuições relacionadas à eficiência e eficácia administrativa na era digital, possibilitando uma melhor compreensão do tema investigado. Esses critérios orientaram a escolha dos estudos que contribuíram diretamente para a compreensão do tema.

A coleta de dados ocorreu entre agosto e setembro de 2025, por meio de buscas em bases eletrônicas como Google Acadêmico e SciELO, utilizando descritores combinados relacionados ao tema, tais como, tecnologia da informação, transformação digital, eficiência administrativa, tecnologia como fator estratégico, cultura organizacional, resistência à mudança e aplicações da TI. Inicialmente, realizou-se a análise dos títulos, resumos e palavras-chave, selecionando-se os estudos que apresentavam maior aderência aos objetivos propostos.

De acordo com Lozada e Nunes (2019), toda pesquisa científica exige a leitura e análise de estudos já publicados, os quais constituem a base teórica necessária para a interpretação dos dados e a construção dos argumentos. Nesse processo, foram selecionados 11 estudos que compõem o referencial teórico da pesquisa, contemplando diferentes enfoques e contribuições complementares ao objeto investigado.

Desse modo, a metodologia adotada possibilitou reunir, organizar e sistematizar conhecimentos já consolidados sobre o tema, permitindo uma reflexão crítica a partir das contribuições de diversos autores. O procedimento bibliográfico empregado favoreceu a compreensão do papel estratégico da Tecnologia da Informação, ampliando a análise dos impactos, desafios e benefícios relacionados à eficiência e eficácia administrativa no contexto da transformação digital. Assim, os resultados obtidos nessa etapa fornecem a base teórica necessária para sustentar as análises e discussões apresentadas ao longo do trabalho.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise dos estudos revisados, observa-se que a tecnologia da informação consolidou-se como um elemento estratégico fundamental nas organizações, sendo imprescindível para a manutenção da competitividade. Em um contexto marcado pela transformação digital e por demandas cada vez mais

específicas, a tecnologia da informação tem promovido maior integração entre os setores, otimizado processos e fortalecido a tomada de decisão fundamentadas em informações precisas. Conforme evidenciado por Pessoa e Melo (2024), a adoção da Tecnologia da Informação contribuiu para a redução de erros nos processos administrativos, resultando em uma diminuição média de 30% no tempo de processamento e um aumento de 25% na produtividade dos colaboradores.

Com base nos estudos revisados, observa-se que o uso das tecnologias digitais tem provocado mudanças significativas nas estruturas e práticas organizacionais. Segundo Cunha et al. (2020), o investimento em recursos tecnológicos tornou-se um importante diferencial competitivo. No entanto, como destaca Souza (2022), os benefícios da transformação digital dependem da capacidade das organizações de se adaptarem, exigindo não apenas investimentos em infraestrutura, mas também mudanças culturais e organizacionais, visto que a inovação impacta diretamente as operações e o comportamento dos colaboradores.

Além disso, nota-se que a resistência à mudança ainda é um dos maiores desafios enfrentados pelas organizações na adoção da transformação digital, frequentemente associada à falta de capacitação e à preservação de práticas tradicionais. Araújo (2020) e Vassi e Valentim (2023) destacam que fatores culturais e estruturais dificultam a aceitação de novas tecnologias.

Em contrapartida, Farias e Resende (2021) apontam que a capacitação contínua dos colaboradores é essencial para reduzir essa resistência e facilitar a adaptação. A partir dos estudos analisados por Souza (2022), verifica-se que as pessoas continuam sendo o principal ponto de vulnerabilidade nas organizações. Logo, isso reforça a importância de práticas internas voltadas à educação digital, capacitação e definição clara de níveis de acesso. Portanto, pode-se afirmar que o sucesso da implementação da tecnologia da informação depende do equilíbrio entre tecnologia, gestão e pessoas, sendo sua aplicação estratégica fundamental para o aumento da produtividade, da eficiência administrativa e da competitividade organizacional.

Todos os 11 estudos apresentados no Quadro 1, considerando suas características e objetivos, compartilham o propósito de investigar e compreender um tema de forma estruturada, por meio da análise crítica de informações, dados ou contextos específicos, visando à produção de conhecimento confiável, fundamentado e aplicável. As obras selecionadas serviram como base para a

análise e discussão desta pesquisa, sendo escolhidas de forma criteriosa para abranger diferentes perspectivas sobre o papel estratégico da tecnologia da informação, os impactos da transformação digital nos processos administrativos e a importância da capacitação na adaptação às inovações tecnológicas. A partir dessa análise, foi possível relacionar conceitos e evidências teóricas à realidade das organizações contemporâneas, destacando a necessidade de integrar tecnologia, gestão e pessoas para o aprimoramento dos processos e o aumento da eficiência administrativa. Assim, os estudos analisados sustentam teoricamente os resultados alcançados, reforçando que a tecnologia da informação constitui um elemento essencial para a competitividade e o desenvolvimento das empresas na era digital.

Quadro1. Caracterização dos artigos, segundo título, autor/ano de publicação, tipo de estudo e objetivo.

Nº	Título	Referência	Tipo de Estudo	Objetivo Principal
1	Transformação digital: resistências e aplicações para implementação em uma empresa de seguros	Amaral, F. M. (2019)	Monografia (Estudo de caso)	Analisar os desafios e resistências na implementação da transformação digital em uma seguradora.
2	Como a Tecnologia da Informação pode ser uma aliada estratégica do negócio	Araújo, L. C. C. (2020)	Artigo científico (Estudo teórico e exploratório)	Investigar o papel da Tecnologia da Informação como aliada estratégica, apoiando decisões, otimizando processos e aumentando a competitividade organizacional.
3	Utilização de tecnologia da informação no MAFRA, J. S.; desempenho organizacional. CUNHA, N. B.; CUNHA, T. N. B. (2020)	CUNHA, N. C.; MAFRA, J. S.; CUNHA, N. B.; CUNHA, T. N. B. (2020)	Estudo bibliográfico e descritivo.	Analisar como a tecnologia da informação contribui para o desempenho organizacional, destacando sua importância como ferramenta estratégica para melhorar processos, comunicação e tomada de decisões.

4	Impact of training on the implementation of a new electronic system and acceptance of new technologies in a federal institution of higher education.	FARIAS, J. S.; RESENDE, M. M. (2021)	Estudo de caso quantitativo e descritivo	Avaliar como o treinamento influencia a implementação de um novo sistema eletrônico e a aceitação de tecnologias pelos servidores, destacando seu papel na adaptação e uso eficiente das ferramentas digitais.
5	A influência da transformação digital na eficiência dos processos administrativos.	PEREIRA, R. P. G.; GOMINHO, T. S. F.; SILVA, R. P. D. E. (2025)	Estudo bibliográfico e exploratório	Investigar como a transformação digital influencia a eficiência dos processos administrativos, analisando de que forma as tecnologias digitais contribuem para a agilidade, produtividade e melhoria na gestão organizacional.
6	Gestão da informação digital: caminhos possíveis.	PERFETTO, F. V.; REIS, S. G. O.; PALETTA, F. C. (2023)	Estudo bibliográfico e descritivo	Analisar os diferentes caminhos e práticas possíveis para a gestão da informação digital, destacando estratégias para o uso eficiente das tecnologias da informação na organização, armazenamento e disseminação de dados no ambiente digital. Analisar o papel da
7	O papel da tecnologia da informação na melhoria dos processos administrativos.	PESSOA, I. A.; MELO, A. L. A. (2024)	Estudo bibliográfico e descritivo	tecnologia da informação na melhoria dos processos administrativos, evidenciando como seu uso contribui para a eficiência, agilidade e otimização das atividades nas organizações. Investigar como o uso da
8	O uso da tecnologia da informação como um diferencial estratégico para tomada de decisão da empresa X de pequeno porte.	SANTOS, L. S.; DUARTE, A. L. (2024)	Estudo de caso descritivo	tecnologia da informação pode atuar como um diferencial estratégico no processo de tomada de decisão em uma empresa de pequeno porte,

				analisando seus impactos na eficiência e competitividade organizacional.
9	Transformação digital e suas implicações na vulnerabilidade das organizações: uma revisão sistemática da literatura.	SOUZA, T. O. (2022)	Revisão sistemática da literatura	Identifica e analisa as implicações da transformação digital na vulnerabilidade das organizações. Destaca riscos, desafios e ações preventivas ligadas ao uso intenso de tecnologias digitais.
10	Transformação digital: uma revisão sistemática da literatura sob as perspectivas de Business e Management.	TERRA, M. S.; POPADIUK, S. (2022)	Revisão sistemática da literatura	Analisar a transformação digital nas organizações, considerando conceitos, tendências e impactos. Busca-se identificar desafios, práticas e oportunidades estratégicas no contexto empresarial.
11	Cultura organizacional na perspectiva da Ciência da Informação: uma revisão de literatura. Perspectivas em Gestão & Conhecimento	VASSI, V. F.; VALENTIM, M. L. P. (2023)	Revisão de literatura	Examinar como a gestão da informação influencia a cultura organizacional, seus valores e práticas internas.

Fonte: adaptação (2025).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar o papel da tecnologia da informação como fator estratégico para a eficiência administrativa no contexto da transformação digital, considerando os desafios relacionados à resistência à mudança e à necessidade de capacitação organizacional. Com base na revisão bibliográfica realizada, evidencia-se que a tecnologia da informação deixou de ser apenas um suporte operacional e passou a exercer um papel estratégico essencial nas organizações. No cenário atual, marcado pela transformação digital e pelo grande volume de dados, ela se tornou indispensável para a gestão empresarial, permitindo o monitoramento das operações, a análise de informações e a previsão de tendências que orientam decisões mais assertivas.

Constatou-se que, para acompanhar essa nova era digital, as organizações precisam adequar processos, pessoas e tecnologias. Essa adaptação vai além das mudanças operacionais, exigindo também uma transformação cultural e de mentalidade. A automação e o uso de novas ferramentas tecnológicas têm proporcionado mais agilidade e eficiência, otimizando tarefas e melhorando o desempenho organizacional.

Logo, a tecnologia da informação consolida-se como uma ferramenta essencial para a gestão empresarial contemporânea. Quando aplicada de forma estratégica e alinhada aos objetivos organizacionais, ela contribui diretamente para o aprimoramento dos processos, a melhoria do desempenho e a obtenção de resultados mais eficientes. Quanto maior o envolvimento da empresa com o uso da tecnologia, mais significativos serão os impactos alcançados. Além disso, os sistemas de informação permitem o acesso ágil e preciso aos dados, tanto em tempo real quanto em análises de longo prazo, fortalecendo o processo decisório e a competitividade organizacional.

Este estudo evidencia também, que os avanços em tecnologia da informação têm promovido transformações profundas nos modelos de produção e gestão das organizações. Porém, para que essas inovações sejam plenamente aproveitadas, é de fundamental importância contar com profissionais qualificados e preparados para conduzir e operar os novos sistemas. A adoção de tecnologias implica mudanças na forma de atuação da empresa, exigindo capacitação contínua e adaptação por parte dos colaboradores, de modo a garantir o uso eficiente das ferramentas e o alcance dos resultados esperados.

A capacitação dos colaboradores exerce papel essencial na aceitação e no uso eficiente de novas tecnologias. A percepção de utilidade, facilidade e relevância das ferramentas influencia diretamente esse processo. Dessa forma, quando os profissionais são devidamente treinados, aumentam as chances de sucesso na implementação da Tecnologia da Informação, potencializando os resultados e a eficácia dos investimentos organizacionais.

Por fim, conclui-se que a tecnologia da informação, quando aplicada de forma estratégica e integrada à gestão, representa um diferencial competitivo capaz de promover eficiência, inovação e sustentabilidade organizacional. Recomenda-se, para estudos futuros, a ampliação da pesquisa com aplicação prática em empresas



de diferentes segmentos, a fim de observar empiricamente os impactos da capacitação e da cultura organizacional na adoção das tecnologias digitais.

REFERÊNCIAS

ABNT. NBR 14724:2024 – Informação e documentação: trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2024.

AMARAL, F. M. **Transformação digital: resistências e aplicações para implementação em uma empresa de seguros.** 2019. 66 f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

ARAÚJO, L. C. C. **Como a Tecnologia Da Informação pode ser uma aliada estratégica do negócio.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 05, Vol. 04, pp. 37-51. Maio de 2020.

CUNHA, N. C.; MAFRA, J. S.; CUNHA, N. B.; CUNHA, T. N. B. **Utilização de tecnologia da informação no desempenho organizacional.** GETEC, v. 9, n. 23, p. 44-57, 2020.

FARIAS, J. S.; RESENDE, M. M. **Impact of training on the implementation of a new electronic system and acceptance of new technologies in a federal institution of higher education.** Revista de Administração da UFSM, v. 13, n. 4, p. 773-791, 2021.

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica.** Porto Alegre: SAGAH E-book. p.102. ISBN 9788595029576, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** 8. ed. Rio de Janeiro: Atlas E-book. p.295. ISBN 9786559770670, 2022.

PEREIRA, R. P. G.; GOMINHO, T. S. F.; SILVA, R. P. D. E. **A influência da transformação digital na eficiência dos processos administrativos.** RevistaFT, v. 29, ed. 146, maio 2025.



PERFETTO, F. V.; REIS, S. G. O.; PALETTA, F. C. **Gestão da informação digital: caminhos possíveis.** RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 21, e023005, 2023.

PESSOA, I. A.; MELO, A. L. A. **O papel da tecnologia da informação na melhoria dos processos administrativos.** RevistaFT, v. 28, n. 138, set. 2024.

SANTOS, L. S.; DUARTE, A. L. **O uso da tecnologia da informação como um diferencial estratégico para tomada de decisão da empresa X de pequeno porte.** Revista Magsul – Multidisciplinar, v. 1, n. 2, 2024.

SOUZA, T. O. **Transformação digital e suas implicações na vulnerabilidade das organizações: uma revisão sistemática da literatura.** Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Sistemas de Informação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022.

TERRA, M. S.; POPADIUK, S. **Transformação digital: uma revisão sistemática da literatura sob as perspectivas de Business e Management.** In: XLVI Encontro da ANPAD – EnANPAD 2022, 21-23 set. 2022, on-line. Anais [...]. São Paulo: ANPAD, 2022.

VASSI, V. F.; VALENTIM, M. L. P. **Cultura organizacional na perspectiva da Ciência da Informação: uma revisão de literatura.** Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 13, n. 1, p. 127-143, jan./abr. 2023.