

O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO MECANISMO DE CONTROLE NAS EMPRESAS

JANSEN, Aline C.¹; MAEHLER, Alisson Eduardo².

¹Bacharel em Administração – UFPel. aline_jansen@yahoo.com.br;

²Docente da Faculdade de Administração e Turismo – UFPel. alisson.maehler@gmail.com;

1. INTRODUÇÃO

A partir da Revolução Industrial, as organizações empresariais tornaram-se gradativamente maiores e mais complexas, se preocupando, quase que singularmente, com a lucratividade. Assim, as ferramentas que auxiliam no objetivo final da empresa são cada vez mais importantes e a informação, aliada a inovações tecnológicas, aparece como ponto fundamental neste mundo globalizado, tornando-se extremamente relevante em toda e qualquer organização.

Muitos trabalhos indicam que as mudanças identificadas desde aquela época estão ligadas, basicamente, às inovações tecnológicas. Conseqüentemente, o uso dessas novas ciências para o controle social seria a mais nova expressão de exercício do poder na sociedade moderna. Logo, controle, na visão de Tannenbaum (1968) *apud* Silva (2003), é caracterizado por manipular o comportamento das pessoas e torná-lo diretamente conectado com os objetivos da organização.

Motta (1993) discorre sobre a organização como sendo o sistema social mais formalizado da sociedade e, portanto, um sistema de significativas condutas institucionalizadas. Porém, as empresas tendem a substituir essa definição rigorosa dos modos de produção por uma nova forma de controle social, que conta com o auxílio da cultura organizacional a fim de dissimular o controle na rotina do funcionário.

Essa afirmação segue na linha de raciocínio de que a cultura organizacional é internalizada pelos funcionários através de seu trabalho e de seu contato diário com os códigos de conduta do negócio. A ideologia central de uma organização, segundo Collins e Porras (1995) *apud* Ribeiro (2005), é composta por valores, que são conceituados como sendo um conjunto resumido de princípios gerais, os quais atendem a interesses que abrangem a instituição por completo.

Assim, difuso na cultura organizacional, o controle torna a necessidade de manter os colaboradores congruentes aos objetivos da empresa mais simples de ser atendida. Desta maneira, as novas formas de controle nas organizações passaram a enfatizar aspectos bem mais ideacionais, através da elaboração de um discurso de participação que constrói a cultura das entidades empresariais.

Destarte, a Tecnologia da Informação (TI) é definida como sendo a utilização de componentes eletrônicos, *hardware*, *software*, pessoas envolvidas na obtenção, armazenamento, disseminação e disponibilização de informação e atuação em diferentes áreas dentro das organizações que a utilizam, segundo o conceito de Albertin e Albertin (2007). Além disso, a TI também auxilia no “disfarce” do controle pelas instituições e visa, dentre outras funções, auxiliar no planejamento e controle dos processos empresariais, acarretando no aumento da eficiência organizacional, pois a mesma auxilia no monitoramento dos métodos e procedimentos diários do negócio pelos gestores.

Consequentemente, a preocupação com o aumento progressivo da velocidade do desenvolvimento de tecnologias ligadas à informação gerencial fornece desafios até hoje e, como resultado disto, a TI acaba influenciando profundamente a competitividade entre as empresas. Portanto, por inúmeras razões, as organizações têm utilizado ampla e intensamente esta tecnologia, tanto em nível estratégico como operacional.

Por conseguinte, Batista (2006) constata a necessidade dinâmica exigida pela globalização de que, para a empresa ter a possibilidade de atingir níveis mais altos de produtividade e eficácia, ela deve operar com um sistema que seja eficiente para si mesma, independente do seu porte e do nicho de mercado que ocupa. Assim sendo, a utilização dessa ferramenta oferece grandes oportunidades para as empresas que obtêm sucesso no aproveitamento dos benefícios oferecidos por este uso. E, ao mesmo tempo, o uso deste instrumento oferece desafios para a administração de TI, pois as empresas passam a ter grande dependência desta tecnologia.

Desse modo, este trabalho tem como objetivo analisar a relação existente entre o desenvolvimento tecnológico e as novas formas de controle, bem como identificar a forma com que a mesma é utilizada como mecanismo de controle dos funcionários pelos gestores nas empresas, além de avaliar como a cultura organizacional influencia esta relação.

2. METODOLOGIA

Quanto aos objetivos, esta investigação caracteriza-se como descritiva. Nesse tipo de estudo, a finalidade consiste na descrição, registro, análise e interpretação dos dados sem a manipulação dos mesmos (MARCONI e LAKATOS, 2010). A abordagem de coleta de informações selecionada foi a pesquisa qualitativa e o instrumento utilizado foi o roteiro de entrevistas, seguindo-se, assim, o mesmo pensamento de Beuren e Raupp (2004 p.92), os quais afirmam que “a abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, devido à superficialidade deste último”.

Dessa forma, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a uma pequena amostra da população alvo – sete funcionários de bancos públicos e privados de Pelotas - e a análise foi feita através do conteúdo das respostas. Sendo assim, considerou-se necessária a utilização da coleta de dados via bola de neve (do inglês *snowball sampling*), que é uma técnica adaptativa, na qual os indivíduos que fazem parte da pesquisa foram indicados diretamente pelos outros pesquisados, de acordo com Silva et al (2006). Por conseguinte, as sete entrevistas com os funcionários recomendados ocorreram entre os dias 04 e 15 de julho, às 19hs.

3. ANÁLISE DOS DADOS

Com relação à cultura organizacional, foi possível perceber que alguns respondentes sentem a mesma como sendo muito forte, oferecendo fácil gerenciamento de conflitos e um bom clima organizacional para se trabalhar. Em contrapartida, outros entrevistados afirmaram que toda a cultura e o ambiente interno são estruturados visando o alcance das metas, o que acaba por exercer maior pressão nos funcionários.

Na questão relativa a valores organizacionais, a transparência apareceu em 6 das 7 entrevistas, o que significa que este realmente é o valor mais

importante para o banco e os empregados têm consciência disso. Outros valores também foram citados, tais como: ética, comprometimento, envolvimento, honestidade, respeito, bom atendimento ao cliente e o atingimento de metas, que é citado também neste tópico.

Na pergunta sobre o uso da tecnologia nos bancos, os respondentes garantiram utilizar apenas programas comuns - como Word e Excel - na sua rotina de trabalho. Eles também comentaram sobre a utilização dos programas do banco, mas não entraram em detalhes sobre o funcionamento dos mesmos. E surpreendentemente, apenas um entrevistado afirmou utilizar um aplicativo inovador, que é o *webex*.

No elemento “pressão por resultados” constatou-se que esse é um fato incontestável para quem trabalha em bancos, independente de ser público ou privado, o que é alvo de descontentamento por parte da maioria dos funcionários. Todavia, alguns respondentes se sentem confortáveis com isto, pois consideram a pressão sofrida por eles como sendo natural do segmento em que estão inseridos.

No entanto, todos os respondentes, sem exceção, alegaram se sentir controlados dentro da organização, alguns se sentem confortáveis com este controle e outros nem tanto. Dentro deste tópico é citado o “controle invisível”, que não é percebido pela grande maioria dos bancários, logo os mesmos acabam não refletindo sobre este assunto. Assim, contata-se o uso de diversas formas de controle, através de ferramentas simples e de técnicas de TI mais avançadas.

Na pergunta relacionada ao controle, alguns respondentes acreditam ser algo positivo, mesmo isto sendo aplicado neles próprios. Este fato tem relação com o cargo ocupado, com a cultura organizacional e com o pensamento imposto pela sociedade, que direciona o indivíduo a reproduzir o discurso social e aceitar, sem quebra de paradigmas, as regras estabelecidas durante o curso de sua vida. Logo, percebeu-se que o comportamento destes indivíduos é manipulado pela organização, que visa tornar o funcionário diretamente conectado com os objetivos finais da mesma.

Em relação à pergunta “Em sua opinião, a tecnologia age como um instrumento de controle do trabalho?” as respostas foram unânimes, pois todos acreditam que sim, a tecnologia é usada como forma de controle pelas empresas. No entanto, alguns entrevistados reforçam a ideia de que há também o lado positivo e que este controle não é necessariamente ruim, variando conforme o caso em questão.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este presente trabalho se propôs a analisar a relação existente entre o desenvolvimento de novas tecnologias e as modernas formas de controle, bem como identificar a forma com que estas técnicas são utilizadas como instrumento de controle dos empregados pelos gestores nas empresas.

A grande demanda por tecnologias cada vez mais modernas de supervisão dos empregados reflete o grau de preocupação dos altos executivos com o acesso aos dados do sistema e a desconfiança que os mesmos têm dos seus empregados. Desse modo, percebeu-se que a cultura organizacional e os valores praticados pelas empresas pesquisadas visam diretamente o monitoramento dos funcionários e conseguem, assim, doutriná-los, de maneira com que eles não questionem o funcionamento do sistema em si e nem reflitam sobre o controle exercido pelos gestores.

O fato mais agravante notado nas entrevistas nos bancos foi a enorme pressão sofrida pelos funcionários para o alcance das metas. Desse modo, verificou-se que o alcance dos objetivos não é utilizado para motivar os funcionários a se esforçarem mais, pelo contrário, o mesmo se tornou uma imposição dos gerentes dos bancos aos seus subordinados.

Assim, retomando o objetivo geral da pesquisa, verificou-se que a tecnologia age como um mecanismo de controle nos bancos através da supervisão de *e-mails* e dos processos internos, além da utilização de cartão ponto, com a finalidade de monitorar o horário de trabalho dos funcionários, e as câmeras, a fim de supervisionar visualmente os empregados e as atividades por eles exercidas. No entanto, o ponto crucial desta relação está na obrigatoriedade do uso de assinatura digital no acesso ao banco de dados, pois por meio da mesma é possível monitorar todas as tarefas que os funcionários realizam, o que torna esta a principal ferramenta de controle detectada nos bancos através das entrevistas.

5. REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Tecnologia de informação e desempenho empresarial no gerenciamento de projetos de TI. **EnANPAD**, Rio de Janeiro, set. 2007. 1 CD-ROM. BEUREN, Ilse Maria; RAUPP, Fabiano Maury. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MOTTA, Fernando C. Prestes. Controle social nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 5, p.68-87, set./out. 1993.

RIBEIRO, Olivério de Paiva. Cultura organizacional. **Educação, ciência e tecnologia**. 2005. Disponível em: <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/411/1/Cultura_organizacional.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2013.

SILVA, Antonio Braz de Oliveira *et al.* Análise de redes sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 1, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000100009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 jun. 2013.

SILVA, Rosimeri Carvalho da. Controle Organizacional, Cultura e Liderança: evolução, transformações e perspectivas. **RAP**, v. 37, n. 4, p. 797-816. 2003.