



Classificação de Portfólios de Investimentos em Tecnologia e Sistema de Informação: Modelo de Decisão baseado no Electre TRI

Isabela Espindola Nanes

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE
Caruaru – PE, Brasil
isabelaespindola@hotmail.com

Ana Paula Henrique Gusmão, Dsc.

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE
Caruaru – PE, Brasil
anagusmao@ufpe.com

Resumo

Os investimentos estratégicos em Sistemas de Informação (SI) e em Tecnologia de Informação (TI) têm se tornado, atualmente, um importante aliado às organizações. No entanto, a avaliação e seleção desses investimentos consiste em um processo complexo e desafiador, que muitas vezes envolve múltiplos decisores, critérios de seleção, alternativas conflitantes e avaliações subjetivas. Sem um planejamento adequado, os investimentos em SI e TI muitas vezes não alcançam os objetivos e retornos esperados. Nesse sentido, o alinhamento desses investimentos com a estratégia organizacional torna-se essencial para que estes venham a implicar em um ganho estratégico para a organização. Dessa forma, se faz necessária a utilização de uma abordagem estruturada, capaz de analisar cuidadosamente o desempenho global dos potenciais investimentos, o que torna interessante a utilização de uma abordagem de apoio à decisão multicritério. O presente trabalho traz uma contribuição ao planejamento de investimento em SI e TI, consolidando seu embasamento e valor para as organizações nos dias atuais. Para tanto, o mesmo propõe uma abordagem para formulação e estruturação de investimentos estratégicos nessa área, através da classificação de portfólios, utilizando o método multicritério ELECTRE TRI. O modelo proposto foi aplicado em uma empresa de referência no seu segmento, que tem por objetivo melhorar a qualidade do seu atendimento, os seus processos e suas atividades, desafogar a quantidade de interrupções ao longo do seu fluxograma, reduzir custos e melhorar a imagem da empresa perante o cliente. Para a aplicação, foram analisados os investimentos necessários a cada alternativa e suas restrições, oito alternativas de portfólios foram identificadas e classificadas em três níveis estratégicos. Com a utilização do modelo, foi possível identificar a decisão de investimento que melhor se enquadra à visão estratégica da organização.

Palavras Chave: Investimentos Estratégicos em SI e TI; Apoio a Decisão Multicritério; Classificação de Portfólios.