

055

O USO DE INFORMAÇÕES NO PROCESSO DE GESTÃO: UM ESTUDO NAS GRANDES E MÉDIAS EMPRESAS DE SANTA MARIA (RS). Lovato, Susiane; Madruga, Lúcia; Flávia Luciane Scherer; Löbler, Mauri (OR) – (DCA/UFSM)

Num contexto, onde cada vez mais se dá ênfase a utilização da informação e sua tecnologia como forma de aumentar a competitividade das empresas, a presente pesquisa objetiva analisar como as empresas de Santa Maria, tanto industriais como comerciais, estão lidando com estas duas variáveis: a informação e a informatização. A pesquisa foi realizada nas médias e grandes empresas, segundo a classificação do SEBRAE, que considera o número de empregados para determinar o tamanho. São consideradas grandes, as empresas industriais que possuem acima de 500 empregados e, são consideradas médias aquelas que possuem de 100 a 499 empregados. No ramo do comércio são definidas como grandes as empresas que possuem mais de 250 empregados e como média as que possuem de 50 a 249 empregados. Através de questionário aplicado ao gerente de informática ou ao gerente geral, foram pesquisadas 12 empresas, as quais, segundo a Secretária de Indústria e Comércio de Santa Maria, são as grandes e médias empresas existentes em Santa Maria de acordo com o critério de número de empregados. Trabalhou-se com o universo dos elementos possíveis de serem pesquisados. Concluiu-se que as empresas pesquisadas, em sua grande maioria tomando por proporcionalidade de número de máquinas e configuração dos computadores, não deixa nada a desejar para a realidade nacional segundo dados da revista *exame.com* de novembro/99, e em 92% das empresas os computadores estão interligados em rede, possuem Internet, e possuem endereço eletrônico na Internet. As empresas desta cidade, não vislumbram ainda como uma vantagem possuir uma página na Internet, tanto que, 67% delas, não possuem esta página, embora a esmagadora maioria demonstrou vontade em construir sua home-page brevemente. Pode-se verificar, que essas organizações, além de se preocuparem com a informatização, estão se preocupando com a informação, pois 67% das empresas entrevistadas, possuem segundo a sua concepção um sistema de informações formal. Em 42% das empresas, o sistema foi desenvolvido por funcionários; e em 42%, a empresa contratou serviço especializado, que criou um sistema de informações específico para ela; outras 17% optaram por adquirir um sistema de informações pronto, de empresas especializadas. Duas empresas não responderam a questão. Através deste SIG, as informações que mais chegam ao gerente, são as informações externas em seis empresas (50%) e informações da área de produção em outras seis empresas (50%). A seguir aparecem as informações da área financeira, em cinco empresas (42%) e as informações da área de recursos humanos em quatro empresas (33%). Dentre as externas, as que estão mais disponíveis no dia a dia, para tomada de decisão, são as tendências de mudanças nas características sócio econômicas e as atitudes tomadas pelos concorrentes. São realizadas poucas transações de compra e venda pela Internet, sendo que, somente 25% das empresas compram via Internet e somente 17% das empresas realizam vendas. O aproveitamento das informações adquiridas através da Internet, para o processo decisório, foi considerado pelas empresas pesquisadas como de bom nível, onde nenhuma delas classificou como ruim e apenas 17% como regular, e 75% dividiram suas respostas entre ótimo, muito bom e bom. Pelo trabalho realizado, observa-se que as empresas de Santa Maria estão preocupadas em informatizar-se. Já quanto ao SIG, observa-se que as informações ainda são muito desconexas, evidenciando uma idéia de fragmentação, e não de um processo, o que é característica essencial num sistema de informação, de acordo com definição que deu base a esta pesquisa.