

Gestão da informação em pequenas e médias empresas: o impacto das tecnologias de informação na Auto Comercial Diamantina

BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. *Gestão da Informação em pequenas e médias empresas: o impacto das tecnologias de informação na Auto Comercial Diamantina S.A.* 2003. 159f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

Procura descrever e analisar o impacto das tecnologias de informação e comunicação - TICs - na gestão da informação de pequenas e médias empresas - PME - não metropolitanas. Para a pesquisa foi selecionada a Auto Comercial Diamantina S.A. em Diamantina, Minas Gerais, uma concessionária de veículos da rede Volkswagen. Como se pretendeu analisar a relação das TICs na gestão da informação, considerando-se as influências culturais da organização e as características das PMEs, foram estabelecidas e estudadas as seguintes categorias de análise: a) tipos de tecnologias de informação e comunicação utilizadas; b) influências da Volkswagen no uso da informação; c) fatores motivadores à inserção das tecnologias de informação; d) aspectos da cultura organizacional; e) barreiras percebidas na utilização das tecnologias; f) impactos das tecnologias de informação e comunicação percebidos na coleta, distribuição e uso da informação dos sistemas de informação selecionados. A estrutura analítica dos impactos das TICs na empresa foi baseada no modelo estruturalista de Orlikowski. A partir deste modelo derivam todas as demais discussões feitas. Percebeu-se que a interação entre os usuários, a empresa e as TICs é influenciada pelas características do artefato tecnológico, pelas características dos agentes sociais, do contexto cultural e da forma como todos interpretam e usam essas tecnologias. As três principais conseqüências da inserção das TICs na Auto Comercial foram o maior acesso à informação, as inovações incrementais e a maior confiabilidade das informações internas. Verificou-se que a utilização das TICs na Auto Comercial não trouxe influências diretas na sua lucratividade. Sua participação ajuda a empresa a se manter sobrevivente num mercado que, no momento, lhe é desfavorável. As conclusões a respeito da contribuição das TICs na gestão da informação de empresas de pequeno e médio porte indicam que a infra-estrutura tecnológica e a difusão das TICs, por si só não garantem a inserção das PMEs na economia da inovação e, tão pouco, garante aumentos na competitividade devido à modernização de suas infra-estruturas de telecomunicação. Ganhos de competitividade podem ocorrer quando a adoção das TICs está inserida num processo maior, numa estratégia que envolva conhecimento sobre os valores organizacionais, reformas estruturais, treinamentos e políticas de incentivos locais e estatais.