

CUNHA, Raquel Andrade de Almeida. *Uso estratégico da informação gerada pelo serviço de atendimento ao consumidor de empresas de alimentos: um estudo de múltiplos casos*. 2007. 125f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2007.

*Este trabalho investiga o serviço de atendimento ao consumidor -SAC- da indústria de alimentos, analisado sob o enfoque da ciência da informação. Procurou-se analisar se o SAC é reconhecido nas empresas como um provedor de informação de valor estratégico. Através da técnica de estudo de múltiplos casos, avaliou-se o serviço de atendimento de cinco empresas. Realizaram-se entrevistas semi-estruturadas com o responsável pelo atendimento ao consumidor de cada empresa e com os principais responsáveis pelas áreas consideradas como usuárias do SAC. A base teórica utilizada reside nos conceitos relativos à informação, que dá suporte a estratégia organizacional. O estudo demonstrou que o serviço de atendimento ao consumidor desempenha um papel preponderantemente operacional. Comprovou, entretanto, a ocorrência de situações isoladas, nas quais a informação coletada foi utilizada estrategicamente pela empresa a qual o SAC pertence. Como o SAC tem pouco destaque, o setor não consegue se posicionar como uma unidade informacional, capaz de prover a empresa com informação de valor estratégico.*