

Os sistemas de informação envolvidos em uma indústria de beneficiamento de madeiras

Lilian Aparecida Martins, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
lilianapmartins@gmail.com

Felipe Tobaldini Moreira, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
felipetobaldini21@gmail.com

Luiz Eduardo Marques Ferreira, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
duumarques@yahoo.com.br

Pedro Donizeti Spedo Júnior, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
pedrojr.spedo@gmail.com

Tainara Rigotti de Castro, EPA, UNESPAR/Campus de Campo Mourão
tainararcastro@hotmail.com

Resumo: A gestão da informação é essencial para se atingir cada vez mais eficiência e resultados dentro de uma organização. Desta forma, o presente trabalho tem por objetivo identificar os sistemas de informação envolvidos em uma indústria de pequeno porte de beneficiamento de madeiras. Para a coleta de dados foram realizadas: visita in loco, bem como aplicação de questionário presencial com o Gestor da Produção, através de questões de múltipla escolha, questões abertas e questões com a utilização de escala Likert. Ao término do estudo, pode-se perceber um desalinhamento da Empresa em relação aos seus atuais sistemas de informações, onde se faz necessário uma preparação maior por parte dos colaboradores para otimizar os processos internos e externos.

Palavras-chave: Sistemas de Informação; Gestão da Informação; Escala Likert.

1. Introdução

A atual competitividade inserida no mercado de trabalho impulsiona a crescente demanda por informações no processo de planejamento e tomada de decisão. Sendo assim, há a necessidade da utilização de Sistemas de Informação (SI) para gerenciar e filtrar os dados recebidos e transformá-los em informações úteis para a organização.

Diante das mudanças constantes da sociedade em relação à tecnologia, há a necessidade de que as organizações sejam inteligentes, modificando seus processos de controle e planejamento de informações através do auxílio da Tecnologia da Informação (TI) (BENJAMIN, 1997 apud REZENDE, 2002).

Os SI são entendidos como uma parte da TI, visto que, de acordo com Laudon e Laudon (1999), são o conjunto de procedimentos organizados que, quando executados, provêm informação para suportar a tomada de decisão e o controle numa organização. Em contrapartida, a TI é o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para manipulação de informações e conhecimento, baseando-se em hardware, software, telecomunicações e

gestão de informações (REZENDE, 2002).

Neste cenário, esta pesquisa tem por objetivo identificar os SI envolvidos em uma Indústria, de pequeno porte, de beneficiamento de madeiras, bem como a descrição do fluxo de informações envolvido em seu processo produtivo.

Esta pesquisa se enquadra em uma das grandes áreas da Engenharia de Produção, a Gestão Organizacional, definida pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO, 2008) como o conjunto de conhecimentos relacionados à gestão das organizações, englobando em seus tópicos os SI e sua gestão, foco desta pesquisa.

2. Metodologia

Esta pesquisa classifica-se quanto ao método de abordagem como quali-quantitativa. Quanto aos fins, é descritiva; e quanto aos meios, bibliográfica e estudo de caso.

Para a coleta de dados, foi realizada visita *in loco* em uma Empresa de beneficiamento de madeira, bem como a aplicação de um questionário, ao Gestor de Produção, disposto no Apêndice A. Esse questionário foi aplicado de forma presencial, por meio de conversa informal.

O questionário em questão foi adaptado do estudo de Santos (2008) e Carvalho (2012) e é composto por três partes: 1. Levantamento quanto à percepção da qualidade da informação presente na Empresa; 2. Satisfação quanto ao software utilizado, e; 3. Levantamento quanto as estratégias de TI utilizadas pela Empresa.

A parte 1 é composta por perguntas de múltipla escolha; a parte 2, por perguntas abertas, e; a parte 3 por perguntas utilizando uma escala de quatro pontos do tipo Likert de respostas possíveis. A escala Likert requer que os entrevistados indiquem seu grau de satisfação ou insatisfação com declarações relativas à atitude que está sendo medida (BACKER, 2005). Mattar (2001) explica que a cada item de resposta é atribuído um número que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a cada afirmação. A pontuação total da atitude de cada respondente é dada pela somatória das pontuações obtidas para cada afirmação. A cada item foi atribuída uma escala qualitativa e outra quantitativa como segue: (4) muito bom, (3) bom, (2) regular, (1) ruim.

Para a Revisão de Literatura, foram buscados trabalhos que tratassem da gestão da informação em empresas de pequeno porte, através do buscador Google. As palavras-chave utilizadas foram: tecnologia de informação em pequenas empresas, gestão da informação em pequenas empresas e sistemas de informação em pequenas empresas.

3. Sistemas de Informação

Os SI são um tipo específico de sistema, onde há um conjunto de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam dados, processam, disseminam e fornecem um mecanismo de *feedback* visando atender um objetivo específico (STAIR; REYNOLDS, 2002).

SI são quaisquer sistemas utilizados para prover informações manipulando dados, usando ou não recursos de tecnologia da informação independente de sua finalidade (REZENDE, 2005).

Em uma visão mais abrangente, SI pode ser definido como qualquer sistema usado para prover informações (incluindo seu processamento), para qualquer atividade a que seja destinado. Esses sistemas se desenvolvem em uma empresa segundo duas dimensões: os componentes da empresa e seu nível de decisão. Os componentes da empresa correspondem aos diversos setores que executam as diferentes funções necessárias ao funcionamento da

empresa. Os níveis de decisão obedecem à hierarquia existente na empresa e são conhecidos como nível estratégico, tático e operacional (POLLONI, 2000).

Para Pereira e Fonseca (1997), os SI têm por finalidade a captura e/ou a recuperação de dados e sua análise em função de um processo de decisão; envolvendo de modo geral, o decisor, o contexto, o objetivo da decisão e a estrutura de apresentação das informações.

Um sistema de apoio à decisão é um sistema baseado em computador interativo que ajuda os tomadores de decisões com dados e modelos para resolver os problemas não estruturados ou semiestruturados. Os sistemas de apoio à decisão ajudam nas deficiências cognitivas humanas, integrando várias fontes de informação, oferecendo acesso inteligente aos conhecimentos relevantes e auxiliando o processo de estruturação de decisões, assim como também podem apoiar a escolha entre as alternativas bem definidas (ALNAJJAR E AL-ZOUBI, 2012, apud LOBLER et al, 2014).

3.1 Tecnologia de Informação

O conceito de Tecnologia da Informação tem mais abrangência do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais (KEEN, 1993 apud LAURINDO et al, 2001).

A TI surgiu aliada aos avanços da informática e das telecomunicações e pode ser considerada uma ferramenta de redução de custos e de otimização no processamento de informação e, cada vez mais, tem sido aplicada em todos os ramos da atividade humana, devido ao crescimento exponencial de seus recursos e habilidades (ALMEIDA, 2015).

No âmbito das empresas e organizações, TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico. A visão da TI como arma estratégica competitiva tem sido discutida e enfatizada, pois não só sustenta as operações de negócio existentes, mas também permite que se viabilizem novas estratégias empresariais (LAURINDO et al, 2001).

Devido a este fato, as organizações têm buscado um uso cada vez mais intenso e amplo da TI, utilizando-a como tal ferramenta, que altera as bases competitivas, estratégicas e operacionais das empresas. Diante disso, as organizações então passaram a realizar seu planejamento e criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, em virtude de seus impactos sociais e empresariais (ALBERTIN, 1999).

A TI está fundamentada, de acordo com Rezende e Abreu (2000), na utilização de: a) hardware e seus dispositivos e periféricos; b) software e seus recursos; c) sistemas de telecomunicações, e; d) gestão de dados e informações.

É importante ressaltar que os hardwares, softwares e seus periféricos dentro de uma organização têm como principal objetivo ajudar no desenvolvimento e na melhoria dos Sistemas de Informação, auxiliando assim a organização em seus processos e atividades (GONÇALVES; LIMA, 2010).

3.1.1 Melhoria dos processos empresariais por meio da Tecnologia de Informação

O'Brien (2002) descreve que um dos valores estratégicos da TI é proporcionar melhorias importantes nos processos empresariais. Os processos operacionais podem se

tornar mais eficientes, e os processos gerenciais da empresa mais eficazes. Com essas melhorias nos processos empresariais a empresa pode reduzir custos, melhorar a qualidade e o atendimento ao cliente e criar novos produtos e serviços.

Com as melhorias oferecidas pela TI, as empresas podem ter novas oportunidades comerciais, permitindo a expansão para novos mercados ou novos segmentos de mercados existentes. Ainda que isso signifique enfrentar muitas barreiras, principalmente no que tange ao custo elevado de investimento e complexidade da TI.

As empresas de pequeno porte são mais suscetíveis a dificuldades e vulneráveis a riscos no mercado acirrado e oscilante da conjuntura econômica atual, onde são geralmente carentes de recursos, possuindo limitações de inserção em novos mercados, além de uma constante competição; mas por outro lado possuem maior agilidade e capacidade de adaptação para atender as necessidades de seu público alvo. É nesse ponto que a tecnologia pode auxiliar essas pequenas empresas, proporcionando maior flexibilidade e auxiliando a ultrapassar as dificuldades que costumam enfrentar (MARTENS, 2001).

Entretanto, a utilização da tecnologia não é automaticamente sinal de resultados para uma pequena empresa. O resultado dependerá da maneira como esta tecnologia será administrada, por isso a boa administração auxiliada por SI, trarão maior eficiência na administração de seus processos, recursos e atividades e maior eficácia na obtenção de resultados previamente estabelecidos (SOLOMON, 1986 apud PRATES; OSPINA, 2004).

4. Revisão de literatura

Beraldi e Escrivão Filho (2000) apresentam um estudo destinado a verificar a situação atual do emprego da TI em pequenas empresas. Verificou-se que a pequena empresa não percebe mudanças significativas em suas atividades após a informatização.

Barbosa e Sicsú (2002) mostraram a importância da aquisição do conhecimento por parte das empresas a partir de sistemas de informação como uma fonte de competitividade e desenvolvimento. Os resultados da pesquisa apresentam, entretanto, limitações características das empresas de pequeno porte que exigem a necessidade de mecanismos de auxílio, como: financiamentos, consultorias e assessorias a baixo custo, para que possam vencer os desafios, tornarem-se empresas competitivas e consigam sobreviver na era do conhecimento.

Oliveira e Bertucci (2003) apresentam uma revisão da literatura abordando a importância e o impacto da gestão da informação e fatores culturais para as pequenas e médias empresas. Os resultados indicaram a necessidade de a tecnologia estar integrada às relações sócio-culturais da organização, já que a tecnologia e a difusão dessa tecnologia de informação por si só não garantem aumento na capacidade competitiva da pequena e média empresa.

Moraes, Terence e Escrivão Filho (2004) objetivaram a discutir a contribuição da TI como suporte à gestão estratégica da informação nas pequenas empresas. Os autores apresentam uma série de barreiras a serem transpostas para se utilizar a TI no processo estratégico das pequenas organizações. Conclui-se que para pequenas empresas, é relevante a realização de pesquisas que viabilizem a adequação da TI às suas necessidades, para melhoria de sua gestão estratégica.

Prates e Ospina (2004) analisaram os impactos da TI nos aspectos organizacionais de uma pequena empresa, além de identificar a amplitude de uso da TI, os motivos que levaram ao seu uso e as dificuldades encontradas. Como resultados, conclui-se que a implantação da TI trouxe como fatores de êxito para a empresa a percepção da necessidade pelos usuários, apoio da cúpula administrativa, melhoria na compreensão produtiva e aumento na satisfação do usuário.

Moraes e Escrivão Filho (2006) investigaram a gestão da informação e especificidades no ambiente das pequenas empresas por meio de revisão bibliográfica. Os resultados mostraram que existe a predominância de um comportamento reativo diante das forças ambientais; variações de atitudes e reações no processo decisório conforme as diferenciações na estrutura da empresa, porte, níveis hierárquicos, formalização dos processos e de seus fluxos de informação.

5. Estudo de caso

5.1 Processo Produtivo

A Empresa em questão fica localizada no município de Campo Mourão/ PR. De acordo com o critério de classificação de porte por número de empregados, do IBGE, é classificada como empresa de pequeno porte por possui entre 20 e 99 empregados.

Basicamente, a Empresa executa o beneficiamento de madeiras, no qual o processo produtivo pode ser observado na Figura 1. O processo se inicia com o recebimento da madeira, onde a mesma chega em forma de toras e é estocada de modo que fique livre de umidade.

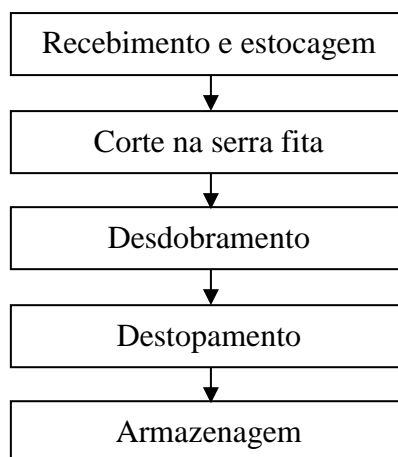


Figura 1 – Processo de beneficiamento da madeira

A tora é transformada em pranchas por uma serra fita com a espessura de acordo com a bitola pedida pelo cliente. O corte é feito de forma a aproveitar ao máximo as toras.

Transformadas em pranchas, as peças seguem para o desdobramento, realizado na serra circular. Nesta etapa, as pranchas são desdobradas ou repicadas para retirar as partes danificadas, bem como as laterais das pranchas. Neste momento, elas são cortadas na forma pedida pelo cliente, como por exemplo, caibros, vigas, tábuas, ripas, sarrafos, entre outros.

Após o desdobramento, as peças vão para a destopadeira, uma serra circular que corta as pontas das peças no esquadro (ângulos de 90°). São eliminadas, nesta fase, as pontas

tortas, rachadas ou podres. Por fim, as madeiras são colocadas em local longe do sol e umidade.

Para que esse processamento ocorra, a Empresa dispõe de um fluxo de informações (Figura 2) para que a produção ocorra de forma eficiente.

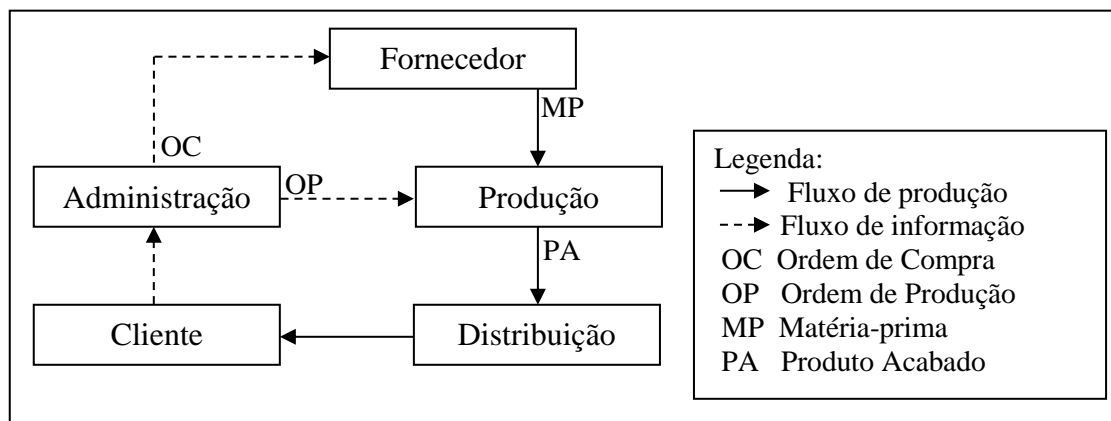


Figura 2 – Fluxo de informação e produção do processo produtivo de beneficiamento da madeira

As atividades se iniciam quando o cliente entra em contato com a Administração da Empresa, responsável pelas Finanças, Vendas e Recursos Humanos; para formalização do pedido. A Administração de posse desse pedido, entra em contato com seus Fornecedores, enviando uma OC para que esses façam a entrega da MP e uma OP, para que as madeiras sejam beneficiadas, na linha de Produção. O PA é enviado à Distribuição, para a posse de seus respectivos clientes.

5.2 Sistemas de Informação

A Empresa tem conhecimento da importância da TI para o bom aproveitamento das informações. Ela faz o uso de um *software* para controle que interliga assuntos de Vendas e Finanças.

5.2.1 Percepção da qualidade da informação

Se pode constatar que a maior parte das informações se concentra na Administração da Empresa. O Gestor tem conhecimento disso, ressaltando que em relação à concentração das informações, o conhecimento é compartilhado somente em algumas áreas da Empresa, visto que a maioria dos colaboradores não conhece claramente o planejamento estratégico estabelecido pela mesma.

Esse fato pode levar a um rendimento abaixo do esperado por parte dos colaboradores e suas funções. Todos devem saber claramente o propósito da organização e utilizar disto para balizar suas atitudes e decisões.

Em relação aos processos da organização, os mesmos não se encontram documentados. Geralmente, a maioria das informações é registrada primeiramente em papéis, de maneira manual, e posteriormente repassada para um computador onde se realiza um controle. Os processos de produção, o controle de estoque, as finanças, entre outros, não são mapeados, causando uma ineficiência de recursos produtivos.

Ressalta-se que a documentação de processos é de grande importância para qualquer organização, na prática os gestores acabam não conseguindo cumprir isso à risca. A documentação de processos diminui erros e retrabalhos, garantindo uma maior eficiência operacional, bem como alavanca a gestão do conhecimento.

5.2.2 Satisfação com a Tecnologia de Informação

Em relação à classificação do *software* utilizado, a Figura 3 dispõe os resultados em relação à percepção do Gestor.

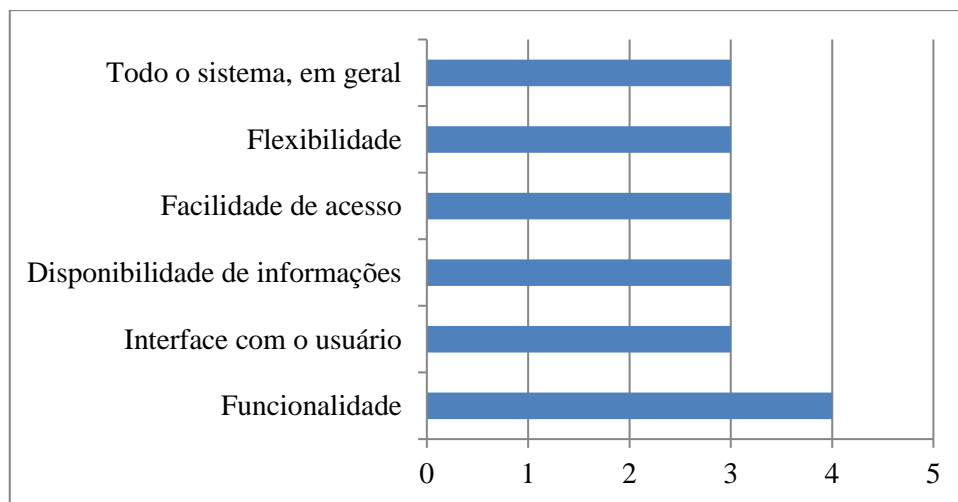


Figura 3 – Classificação do software quanto aos seus aspectos

Pode-se notar que o Gestor está muito satisfeito com a funcionalidade do *software*, pois ele atende as necessidades julgadas básicas pelo gestor. Porém encontra-se satisfeito com os demais aspectos, julgando-se satisfeito em relação ao sistema como um todo, bem como quanto à sua flexibilidade, facilidade de acesso, disponibilidade de informações e interface com o usuário.

A Figura 4 apresenta a percepção do Gestor quanto às informações fornecidas pelo *software*.

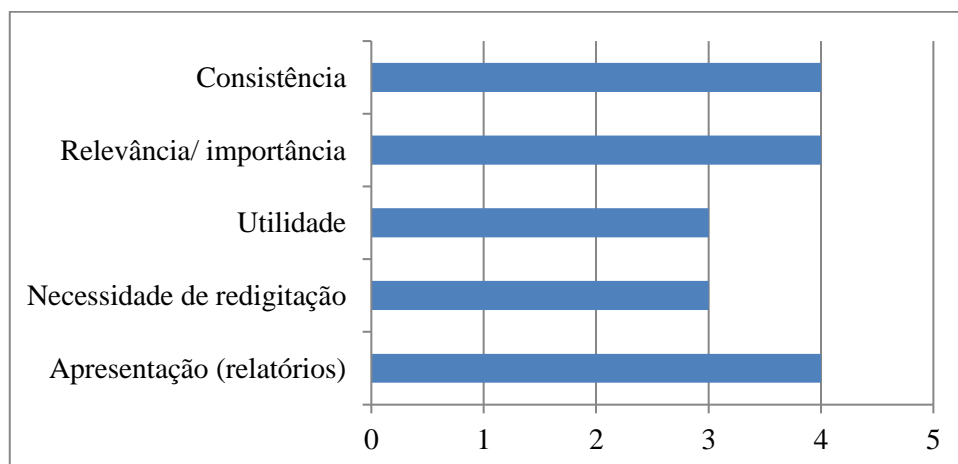


Figura 4 - Satisfação em relação às informações disponíveis no software

Quanto às informações disponíveis no sistema pode-se notar que o Gestor se encontra muito satisfeito em relação à consistência, relevância e forma da apresentação de dados gerados pelo sistema, já que ele atende suas necessidades básicas. Todavia, quanto à utilidade e a necessidade de redigitação, o Gestor se encontra satisfeito.

Pode-se afirmar que o *software* utilizado pela Empresa atende as necessidades atuais do Gestor, já que mesmo possui um bom grau de satisfação em todos os seus aspectos levantados.

5.2.3 Estratégias de Tecnologia de Informação

A TI da qual a Empresa dispõe atende parcialmente as necessidades dos usuários. Grande parte dos cadastros de clientes e fornecedores encontra-se incompleto, o que implica negativamente na Gestão do Conhecimento.

Pode-se observar que por mais satisfeito que o Gestor esteja com o *software* implementado, seus usuários não o operam com tanta eficiência, fazendo com que o levantamento de informações relevantes para o desempenho das atividades seja ineficaz.

Quando levantada a questão sobre mudanças necessárias para que a TI seja mais efetiva para a Empresa, o Gestor ressaltou a necessidade de capacitação e treinamento de seus funcionários para melhor aproveitamento do *software* utilizado.

6. Considerações Finais

A TI está presente em quase todas as nossas atividades do dia a dia em que vivemos. Dentro de um âmbito empresarial, um SI bem estruturado, inserido com base na TI é imprescindível para o bom funcionamento da estrutura de uma Empresa.

Com a aplicação do questionário, pode-se notar que o Gestor está satisfeito com a funcionalidade do *software* que utiliza, porém, se faz necessário algumas alterações na sua forma de utilização, por parte de seus colaboradores. Para poupar tempo e retrabalho recomenda-se que as informações sejam inseridas diretamente no software, ao invés de anotações primárias em papeis.

Recomenda-se a integração do *software* com outras áreas da Empresa, como por exemplo, para a realização de controle de estoques, diminuindo a ociosidade produtiva.

Quanto ao compartilhamento da informação com os demais setores da Empresa, cabe ao Gestor criar métodos de compartilhamento, a fim de que todos os colaboradores, independentemente do nível de conhecimento que estão dispostos, participem e estejam informados dos planos estratégicos da Organização.

A realização de treinamentos para os usuários seria uma forma de se aproveitar melhor as funcionalidades do *software*, já que a Empresa não o utiliza completamente e não faz o mapeamento de seus processos, aumentando a confiabilidade dos dados.

Por fim, ressalta-se que os SI podem aumentar a lucratividade de uma organização, se utilizados de forma eficiente, conspirando eficazmente em vantagens competitivas frente aos concorrentes.

Referências

- ALBERTIN, A. L. Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso. 2. ed. São Paulo: Atlas 1999.
- ALMEIDA, J. S. C.; OLIVEIRA, M. de F. L. C. F. *Tecnologia da informação (TI) e o desempenho competitivo das organizações*. Anais: VIII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração.
- BACKER, P. de. *Gestão ambiental: A administração verde*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- BARBOSA, G. R. SICSÚ, A. B. Sistemas de informação e as empresas de pequeno porte. *Anais: XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*; 23 a 25 de outubro de 2002; Curitiba/PR.
- BERALDI, L. C. ESCRIVÃO FILHO, E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. In: *Revista Ciência da Informação*, Brasília, vol. 29, n. 1, p. 46-50, jan. /abr. 2000.
- CARVALHO, K. R. F. *Questionário de levantamento de informações sobre “Maturidade em Gestão do Conhecimento da Concessionária”*. 2011. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jgyyblQSBMOJ:www.redesinteligentesbrasil.org.br/produtos/category/14-questionario.html%3Fdownload%3D142+%&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=br>>
- GONÇALVES, G.; LIMA, I. A. Implantação de um sistema de informação – Enterprise Resource Planning (ERP): estudo de caso em uma indústria eletrônica. *Revista de Engenharia e Tecnologia*, V. 2, No . 1, Abr/2010.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de informação*. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.
- LAURINDO, F. J. B. et al. O Papel da Tecnologia da Informação (TI) na Estratégia das Organizações. *Gestão e Produção*, v.8, n.2, p.160-179, ago. 2001.
- LOBLER, M. L. et al. Sistemas de informação e mudança organizacional: estudo de caso em uma Instituição Federal de Ensino Superior. *Anais: X Congresso Nacional de Excelência em Gestão*, Rio de Janeiro, 2014.
- MARTENS, C. D. A tecnologia de Informação (TI) em Pequenas Empresas Industriais do Vale do Taquari/RS. *Anais: XXXVII CLADEA*, 2002, anais em CD-ROM.
- MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*. Edição Compacta. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MORAES, G. D. A. FILHO, E. E. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. In: *Revista Ciência Informação*, Brasília, vol. 35, n. 3, p. 124-132, set. /dez. 2006.
- MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, E. A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. In: *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, São Paulo, vol. 1, N. 1. p. 27 – 43, abr. /mar. 2004.
- O'BRIEN, J. A. *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet*. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.
- OLIVEIRA, M. BERTUCCI, M. G. E. S. A. A pequena e média empresa e a gestão da informação. In: *Revista Informação e Sociedade*. João Pessoa, vol. 13, n. 2. P. 65 – 87, jul. /dez. 2003.
- PEREIRA, M. J. L. de B.; FONSECA, João Gabriel Marques. *Faces da Decisão: as mudanças de paradigmas e o poder da decisão*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- POLLONI, E. G. F. *Administrando sistemas de informação*. 1. ed. São Paulo: Futura, 2000.
- PRATES, G. A. MARCO, T. O. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. In: *Revista Administração Contemporânea*, Curitiba, vol. 8, n. 2, abr. /jun. 2004.
- PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: Fatores de êxito, Restrições e Benefícios. *Rev. adm. contemp.* vol.8 no.2 Curitiba Apr./June 2004.
- REZENDE, D. A. *Sistemas de Informações Organizacionais, Guia prático para projetos*. 1ª Edição. São Paulo: Atlas, 2005.
- REZENDE, D. A. *Tecnologia da Informação Integrada à Inteligência Empresarial*. São Paulo: Atlas, 2002.

X EEPA

X ENCONTRO DE ENGENHARIA
DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL
28 A 30 DE SETEMBRO DE 2016

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, Aldemar de Araújo. Informática na Empresa. 1ª Edição. São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, D. Avaliação de Sistemas de Informação. 2008. Disponível em:
<<http://www.webartigos.com/artigos/avaliacao-de-sistemas-de-informacoes/3721/>>

STAIR, R. ; REYNOLDS, G. Princípios de Sistemas de Informação. 4ª Edição. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

APÊNDICE A – Percepção quanto aos Sistemas de Informação

PARTE I – Percepção da qualidade da informação

Concentração das informações

1. Escolha a proposição mais adequada à situação atual da empresa
- O conhecimento está na cabeça das pessoas
 - O conhecimento é compartilhado em algumas áreas da empresa
 - O conhecimento compartilhado existe
 - Partilhar conhecimento é norma da organização
 - Conhecimento compartilhado é atitude de poder

Processos da organização

2. Escolha a proposição mais adequada à situação atual da empresa
- Os processos não estão documentados
 - Os processos estão documentados e melhorias em processos são sugeridas
 - Os funcionários demandam processos mais eficientes
 - A eficácia dos processos é medida e a inovação em processos é encorajada
 - Processos eficientes e a inovação em processos é uma realidade

PARTE II – Satisfação com a Tecnologia de Informação

1. Como você classifica o *software* da Empresa, em relação a:

Satisfação com a...	Grau de Satisfação			
	Muito satisfeito (4)	Satisfeito (3)	Pouco Satisfeito (2)	Insatisfeito (1)
Todo o sistema, de maneira geral				
Flexibilidade				
Facilidade de acesso				
Disponibilidade de informações				
Interface com o usuário				
Funcionalidade				

2. Especificamente quanto às informações disponíveis no *software*:

Satisfação em relação...	Grau de satisfação			
	Muito satisfeito (4)	Satisfeito (3)	Pouco Satisfeito (2)	Insatisfeito (1)
A consistência				

X EEPA

X ENCONTRO DE ENGENHARIA
DE PRODUÇÃO AGROINDUSTRIAL
28 A 30 DE SETEMBRO DE 2016

A relevância/ importância				
A utilidade				
A necessidade de redigitação				
A apresentação (relatórios)				

PARTE III – Estratégias de Tecnologia de Informação

Responda as questões a seguir, exemplificando sempre que possível.

1. A TI da empresa atende as necessidades dos usuários?
2. A atuação da TI interfere positiva ou negativamente na Gestão do Conhecimento?
3. Quais as mudanças necessárias para que a TI seja mais efetiva e que colabore satisfatoriamente para o sucesso da empresa?