

SANDRA DE FÁTIMA SANTOS

A INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE FORMAÇÃO E
DECISÃO DO EXECUTIVO

Projeto do diagnóstico apresentado ao Curso de Especialização em Planejamento e Organização da Administração de Recursos Humanos do Setor de Ciências Sociais Aplicadas do Departamento de Administração da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Pedro José Steiner Neto

CURITIBA
1994

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	iii
1. BAMERINDUS SEGUROS.....	1
1.1 Criação.....	1
1.2 Bamerindus Seguros Hoje.....	3
1.3 A Função de Recursos Humanos na Bamerindus Seguros.....	4
1.4 Centro de Informação Técnica (CIT).....	6
2. O PROBLEMA.....	7
3. JUSTIFICATIVA	8
4. OBJETIVOS	9
5. EMBASAMENTO TEÓRICO.....	10
5.1 O conceito de informação.....	10
5.2 A informação como formação.....	11
5.3 A informação no processo decisório.....	12
5.4 Informação estratégica: insumo para a tomada de decisão.....	15
6. METODOLOGIA.....	17
7. TABULAÇÃO DE DADOS.....	18
8. CRONOGRAMA.....	19
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
ANEXOS	21

APRESENTAÇÃO

Este projeto visa investigar o processo de informação dentro da Bamerindus Companhia de Seguros, além de identificar formas de desenvolvimento gerencial para tornar eficaz o processo decisório.

Considerando que hoje qualquer entidade para funcionar, depende de informações geradas e recebidas, essenciais ao cumprimento de tarefas, criando um processo dinâmico de informação e resposta.

1. BAMERINDUS SEGUROS

1.1 Criação

O Grupo Segurador Bamerindus foi criado em 24 de outubro de 1938, pelo Decreto Presidencial número 3349 de 1 de dezembro, mediante carta patente número 274, de 5 de janeiro de 1939, sob a denominação social de Atalaia Companhia de Seguros contra Acidentes do Trabalho, fundado já em 1939, sua primeira subsidiária com a denominação social de Atalaia Companhia de Seguros Gerais, que obteve carta patente número 283, em 14 de novembro de 1939.

Em 1952, A Atalaia Companhia de Seguros contra Acidentes do Trabalho obteve autorização governamental para operar em ramos elementares de seguros pelo decreto número 30.680 de 27 de março de 1952, passando a denominar-se socialmente Atalaia Companhia de Seguros e sua subsidiária Paraná Companhia de Seguros. No ano de 1955 foi fundada sua segunda subsidiária sob a denominação social de Ouro Verde Companhia de Seguros autorizada pela carta patente número 379, de 7 de março de 1955.

Em 8 de maio de 1972 foi processada a fusão das três companhias, surgindo então a Bamerindus Companhia de Seguros.

Com o objetivo de ampliar sua atuação nacional foi incorporada em 1975, a Companhia Comercial de Seguros Gerais, adquirida do Banco Comercial do Paraná

Em 1976, o Bamerindus assume o controle acionário da Seguradora Indústria e Comércio - SIC, cuja denominação é alterada para PARANÁ CIA. DE SEGUROS GERMANO BRASILEIRA. A participação acionária da ParanaSeg era formada pela Bamerindus Companhia de Seguros, Banco do Estado do Paraná e o Grupo Colônia/Nordsten, um dos mais importantes e sólidos da Alemanha.

Em 1981 a Bamerindus Companhia de Seguros incorporou a Companhia Rio Branco, que possibilitou estender um pouco mais sua força de mercado.

No ano seguinte, a Banreal Seguradora S/A, também é incorporada, sofrendo alteração em sua denominação, passando a chamar-se Financial Seguradora S/A. Em fins de 1984, sofre nova alteração e passa a denominar-se BAMERINDUS FINANCIAL CIA. DE SEGUROS. E em 16 de novembro alterada para FINANCIAL COMPANHIA DE SEGUROS.

Em 1990 ocorre a incorporação da COMPANHIA DE SEGUROS RIO BRANCO pela PARANÁ CIA. DE SEGUROS GERMANO BRASILEIRA a qual passa a denominar-se PARANÁ CIA. DE SEGUROS. Os acionistas da PARANÁ CIA DE SEGUROS são Bamerindus Cia. de Seguros, Banco do Estado do Paraná S/A e o Grupo Colônia/Nordsten

Atualmente o grupo de empresas que, embora com nomes diferentes, atuam no mercado segurador e representam a BAMERINDUS SEGUROS está composto pelas seguintes seguradoras:

- a) Bamerindus e Financial Seguros
- b) Parana Cia de Seguros
- c) Bamerindus Vida S/A
- d) Prever Seguradora S/A

- e) Quilmes S/A de Seguros Generales - Argentina
- f) Vanguarda Seguros
- g) Bamerindus e Financial Capitalização
- h) Mercantil Corretora de Seguros - Mercosa

A Bamerindus Seguros, com redes instaladas nos pontos mais estratégicos em todo território nacional, estando localizada em Curitiba sua matriz, e as 20 sucursais e 3 corporações distribuídas nas mais diversas localidades.

As unidades que compõe a estrutura organizacional (anexo II) da matriz estão divididas em níveis de primeiro escalão, assessorias, comitê executivo, gerências operacionais/técnicas, sucursais e corporações

1.2 Bamerindus Seguros hoje

Detectar necessidades do mercado e desenvolver produtos que satisfaçam é a missão principal de uma companhia seguradora. Por isto, inovando propostas, interferindo na realidade de mercado e dinamizando sua atuação, o caminho que a Bamerindus Seguros traçou para si nos anos 90 será o da agilidade com segurança.

Se o cotidiano será alterado a passos largos e o consumidor modifica dia a dia o seu comportamento, a seguradora estará a frente destas mudanças para detectá-las logo no início, analisá-las a par-

tir dos produtos existentes e oferecer sempre a melhor solução, em alguns casos fazendo as adaptações necessárias e, em outros gerando respostas inéditas de última geração. Porque a empresa sabe que a única forma de crescer, ao mesmo tempo em que se satisfaz as necessidades do mercado e dos consumidores, e aquela na qual se combina experiência e criatividade, segurança e arrojo, confiança e iniciativa.

Desta forma acelerando o desenvolvimento de tais tecnologias ao mesmo tempo em que responde de modo positivo ao que o mercado precisa a cada instante, a Bamerindus Seguros esta desenvolvendo o Projeto CONTROLLING, que dentre outras atividades funcionais, contemplará o futuro SIG - Sistema de Informações Gerenciais com implantação prevista para meados de 1994, o qual suprirá a necessidade estratégica de institucionalizar na Empresa o processo decisório através de informações gerenciais. Também esta formando a equipe de reengenharia com a intenção de redimensionar a estrutura hierárquica da empresa e ate mesmo a "cultura do desejo de crescimento" do funcionário dentro da mesma, criando a Seguradora 2000

1.3 A Função de Recursos Humanos na Bamerindus Seguros

A Bamerindus Seguros sabe que, sem tecnologia de ponta e pessoal altamente qualificado, suas atividades não poderiam apresentar o grau de modernidade que oferecem aos seus segurados. Assim, tem feito do fator humano o principal diferencial entre suas atividades e as de sua concorrência.

Contando em janeiro de 1994 com 3.139 funcionários no Grupo Segurador, já ultrapassou a meta em horas de atividades em desenvol-

vimento de recursos humanos nos mais diversos programas de atualização, treinamento e desenvolvimento.

Atualmente as funções de recursos humanos dentro da Empresa são as de administrar as atividades de conduta tática e operacional das diretrizes de RH em consonância com a filosofia institucional de Bamerindus, em nível de seleção, treinamento, remuneração, relações trabalhistas e sindicais, desenvolvimento, estrutura organizacional e quadro de pessoal

Tecnicamente vinculada à "Planejamento Corporativo", que é responsável pela formulação das diretrizes de recursos humanos do Grupo Bamerindus e administrativamente é a Unidade de Assessoramento à Alta Administração

A área de RH tem como uma das diretrizes para o ano de 1995, o "treinamento gerencial". Que é um processo de aprendizagem global, concedido pela empresa, onde esta, através do seu corpo gerencial, é levada a desenvolver sua capacidade de aprender seu próprio comportamento e mais especificamente. A compreender a interdependência entre seu processo de tomada de decisão e seus múltiplos envolvimento. Através de programas como:

- P.A.G. (Programa Avançado de Gestão)
- P.D.G (I) (Programa de Desenvolvimento Gerencial)
- P.D.G (II) (Fórum de Debates - específico por área)
- P.D.G (III) (Jogo de Empresas - Segursim)
- P.D.C. (Programa de Desenvolvimento de Chefias)

Também está previsto o "Treinamento externo" que é realizado em entidades, externas ou internamente através de pacotes fechados, quando realizados externamente, os participantes tem a responsabili-

dade de multiplicar os conhecimentos adquiridos. Atividade esta que não é só realizada em salas de aula, mas também visitas à empresas.

1.4 Centro de Informações técnicas (CIT)

A Biblioteca do Grupo Segurador criada em 1981 para atuar na forma de Secretaria Executiva, passou a desempenhar as atividades técnicas de Biblioteconomia somente em 1988, porém só após sua estruturação básica (administrativa e técnica) que implantará as atividades como por exemplo: extensão bibliotecária, marketing e o serviço de referência na totalidade

Atualmente vem desenvolvendo atividades com ênfase à produção de informações gerenciais entre elas a elaboração da disseminação seletiva de informações através de clipping diário destinado à diretoria executiva, gerência e técnicos envolvidos com às decisões administrativa.

Seu acervo é composto por materiais como livros, periódicos e multimeios (audiovisuais como: fitas de video, fotografias, etc), especializadas em seguros e áreas correlatas, como é o caso das coleções básicas na Área Jurídica já que a Empresa necessita de constantes pareceres sobre responsabilidade civil como um dos ramos do seguro.

O Setor de Informação é entendido como suporte que facilita, promove e dá continuidade ao desenvolvimento da empresa.

Do reconhecimento da informação, como veículo e subsídio desse desenvolvimento surge a valorização econômica e conseqüente capitalização dessa informação, admitindo-se como conclusão, que um serviço des-

sa natureza é uma nova forma de capital da empresa. É necessário ainda que se entenda que, apesar de toda empresa analisar a forma de capital somente a curto prazo, o Centro de Informação/Documentação é um investimento a longo prazo que fornece aos seus técnicos fundamentos para ampliar, ainda mais, a capitalização da empresa através do armazenamento do *know-how* adquirido e utilização plena das informações existentes.

2. O PROBLEMA

A Bamerindus Seguros está num mercado de alta competitividade, onde precisa adequar e até extrapolar a forma de conduta, para que possa cada vez mais, manter e ampliar o segmento conquistado e planejado.

A medida que aumenta a complexidade interna na empresa e no ambiente que ela atua, o processo de tomada de decisão tende a tornar-se mais complexo. Para atender a esta situação de maneira adequada, necessita de informações relevantes e eficazes. Hoje a empresa dispõe de muita documentação e pouca informação, e informações inadequadas ou radicalização de posições afetam seriamente a tomada de decisão.

O problema concreto que se pode mencionar é a busca pela melhor decisão tendo em vista sua complexidade que requer melhor formação do executivo que para isto devemos considerar sua indisponibilidade de tempo.

Para a obtenção da decisão adequada é necessária desenvolver o executivo dando à ele a informação pertinente seja simples adaptações de soluções do exterior ou seja inovações criativas e específicas, visando sempre à tecnologia correta. Sua formação não pode mais basear-se ape-

nas na educação formal, pois assim seu desenvolvimento será demorado e feito em forma descontínua. Para torná-la contínua é preciso de uma permanente atualização de processos de gestão, conhecimento do mercado e da empresa, além da introdução às novas tecnologias. Atualmente os sistemas formais de cursos em salas de aula já não são suficientes para tornar gerentes eficazes e estão inadequados à realidade vivida, não havendo disponibilidade de tempo para o deslocamento da alta administração

3. JUSTIFICATIVA

Segundo Peter Drucker(3) quando visitou o Brasil em 1991 "... investir não significa ter nas mãos imensas quantias de dinheiro. O melhor investimento seria aquele mais acessível a qualquer empresário:" a informação ".

Após análise dos trabalhos, programas, etc..., desenvolvidos pela Bamerindus Seguros percebe-se que cada vez mais necessitam juntar informações diferentes, contraditorias ou complementares, compará-las e produzir uma nova informação, sintetizada e avaliada em função de suas prioridades. Evidentemente poderá ser a contribuição de um Centro de Informações para a produção destas novas informações técnicas da qual uma Seguradora necessita para o aprimoramento na formação gerencial, processo decisório e inclusive preservação de sua memória Institucional

Dai a necessidade de informações relevantes não convencional para evitar as desvantagens dos cursos programados em tópicos fechados, muito especializadas e de custo financeiro elevado. A Área de Treinamento apresentou altos gastos com a qualificação de gerentes no ano de 1994

Um fluxo de informações coerente e validado nas diversas áreas além de ser um tipo de benefício e como qualquer benefício encarado como motivação e reconhecimento do funcionário, priorizará

- ** a necessidade de informações relevantes à alta administração;
- ** a institucionalização do processo decisório através do uso de informações, considerando que conhecimento da concorrência, conhecimento das necessidades do mercado,
- ** as diversas gerências da matriz já possuem informações consolidadas e validadas, ao nível setorial;
- ** não existe uma circulação, sistemática, racional e padronizada destas informações;
- ** alertar à Diretoria para oportunidades e ameaças no ambiente.

4. OBJETIVOS

- a) - Criar atividades de educação continuada do executivo, isto é com base em diagnósticos que revelarão as reais deficiências locais e regionais na formação do gerente
- b) - Tornar o processo decisório eficaz através de informações relevantes.
- c) - Prestar serviço de informação gerencial caracterizada por seu valor agregado e por seu potencial em proporcionar vantagem competitiva à organização dentro de seu segmento de mercado.

- d) - Reconhecer o valor econômico e político da informação enquanto recurso corporativo.
- e) - Enfatizar o uso da informação como uma vantagem competitiva para a organização e dentro do mercado
- f) - Contribuir no processo de formação do executivo.
- g) - Estabelecer um comitê de informações técnicas

5. EMBASAMENTO TEÓRICO

5.1 O conceito de informação

A palavra latina *informare* que dá origem a informação significa a colocação de alguns elementos ou partes - sejam materiais, ou não - em alguma forma, em algum sistema classificado, significa a classificação de alguma coisa. Sob esta forma geral, a informação é também a classificação de símbolos e de suas ligações em uma relação, seja a organização dos órgãos e funções de um ser vivo ou a organização de um sistema social qualquer ou de qualquer outra comunidade em geral. A expressão da informação de um sistema tem por base, como se sabe, a fórmula matemática da entropia negativa. Assim é possível expressar, como Boltzmann, a medida da organização das moléculas em um recipiente contendo um líquido, ou gás, como Shannon medida da organização de uma mensagem, como Bertalanffy a medida da organização de um organismo vivo (1)

A nosso ver, informação não é um termo exclusivamente matemático,

mas também filosófico, pois não está ligado apenas a quantidade, mas principalmente à qualidade, que, aliás, tem conexão com ela. Portanto, não é apenas uma medida de organização, é também a organização em si, ligada ao princípio da ordem, isto é, ao organizado (considerado como resultado) e ao organizante (considerado como processo)

Segundo LEVY (8) a informação pode ser definida como, um processo de redução de incerteza, visando uma tomada de decisão, tomar decisão é tomar atitude. Tomar atitude é estar preparado para uma ação que trará algum tipo de consequência.

5.2 A informação como formação

Pode-se analisar a partir da observação de Granger (7) que diz "No decorrer do processo do conhecimento, vemos produzir-se uma transformação progressiva dos campos de informação: A variedade do objeto é transposta a um código de alguns sinais de comunicação, os quais se transformam segundo o receptor dado".

Nossa linguagem coloquial põe de forma difusa, as fronteiras entre os conceitos de conhecimento, saber, cultura, comunicação e informação e verdade. Uma pessoa "cultura" é uma pessoa "que sabe", "informada", ou uma pessoa "informada" é aquela que "tem conhecimento", "informação", sabe "a verdade dos fatos", está a par do que esta acontecendo, "tem grande capacidade de comunicação", "sabe das coisas", etc.

A Língua Portuguesa tipifica conhecimento como experiência, apropriação do objeto pelo pensamento; saber é relacionado com sensatez, conve-

cimento; cultura é relacionada com desenvolvimento intelectual e erudição

Geralmente altos executivos tendem a utilizar com mais intensidade o sistema de informações gerenciais porque têm objetivos a curto prazo a cumprir, não tem, em geral "know-how" de informação, têm pessoal despreparado para fazer as buscas necessárias, têm problemas práticos no trato de informação como saber consultar bibliotecas, não conhecer fontes de referência, etc. Além de muitos executivos serem "self-made-men"*

Atualmente a educação poder ser vista como um sistema de informação, com relação ao qual muitas questões são pertinentes do ponto de vista da área de recursos informacionais. Como medir a produtividade das agências educacionais ? Como captar o conhecimento que as pessoas detêm ?

5.3. A informação no processo decisório

Nossos modernos executivos passam praticamente 90% de seu tempo decidindo. Decidir é a grande tarefa dos anos 90. Decidir como ? A decisão é embasada na qualidade da informação que o executivo recebe. O que se nota, no entanto, é uma falha na apuração das informações, para que estas possam ser convenientemente utilizadas.

Surge, então, os seguintes problemas

- * Não frequentou cursos universitários ou tem dificuldade com a teoria

Decisões de rotina - necessitam de informações de rotina

Este problema poder ser resolvido através de organização e métodos eficazes

Decisões fora da rotina - este problema é normalmente passado a executivos mais experientes, com poderes maiores em assumir riscos e maior responsabilidade em moeda.

Aqui se coloca o seguinte: o que é executivo mais experiente? Aquele que já viu mais que os outros? A rigor, muito da chamada experiência pode ser adquirida queimando etapas, através de um bom sistema de base de dados. Um médico iniciante pode através de muito estudo e uma boa base de dados, aproximar-se com mais desenvoltura de colegas mais experientes, por exemplo

Informações regulares sem saturação - são aquelas informações que alimentam o dia-a-dia do executivo. dados de produção, vendas, etc.

Informações regulares com saturação - são aquelas informações desnecessárias que vêm em excesso, tomando tempo para ler e redigir, e que não influem em nada no desempenho do executivo em seu setor ou departamento. A maior parte das informações regulares é desse tipo

Informações necessárias - são aquelas indispensáveis, sem as quais o executivo fica impedido de trabalhar.

Informações pedidas - são aquelas informações que o executivo pede para, muitas vezes, não usar. Ocupam trabalho alheio desnecessariamente. Isto ocorre com freqüência

Informações usadas - são aquelas que, de fato, serão consideradas no processo decisório

Informações sem adequação ao uso - referem-se principalmente a não adequação de informações ao seu uso específico

Informações incompletas - são aquelas que envolvem busca adicional por parte do receptor da informação ou cálculos adicionais para chegar a resposta conclusiva

Informações de alto-custo - são as que traduzidas em termos monetários ou em valores de homem/hora, tornam sua busca, aquisição e disseminação inviável. por exemplo, uma secretária efetuar uma ligação telefônica internacional para saber o código postal da matriz da multinacional onde trabalha, quando a informação poderia estar ali, numa gaveta qualquer.

Globalmente, as informações para o executivo podem classificar-se em macro-informações, ou seja, informações externas e micro-informações, ou informações internas (estas geradas, produzidas e disseminadas "in company")

O problema central da informação no confronto com a decisão é o "timing", ou seja, as informações chegam tarde demais para terem algum valor. A informação chegando tarde ou irrelevante nada há a fazer como medida preventiva ou corretiva, seja sob o ponto de vista estratégico, ou tático

A informação como arma: um executivo bem informado conhece:

- * o macroambiente;
- * o microambiente;
- * o mercado;
- * a situação financeira própria;
- * a situação financeira da concorrência;
- * a concorrência em geral;
- * pontos fortes e fracos próprios e alheios;
- * história empresarial e a possibilidade de sua repetição;
- * problemas correntes;
- * problemas futuros, riscos, previsão de informação.

As informações permitem ao executivo assumir atitudes e papéis de líder. "conduziere", orientador, influenciador de políticas. Além disso, ele pode agir como disseminador, distribuindo informações para o desempenho global do sistema organizacional mais que isso, ele acaba influenciando na alta cúpula como porta-voz, influenciando decisões estratégicas

5.4 Informação estratégica - insumo para a tomada de decisão

A competitividade das empresas privadas dependem em maior grau de informações estratégicas e este segmento informacional não está sendo tratado como deveria, tanto pela área da ciência da informação, quanto pela área de planejamento estratégico/marketing ou área comercial, definitivamente não está sendo organizada e tratada pelos centros de informação e documentação.

No Brasil esse interesse em possuir informações estratégicas para a tomada de decisão é muito recente. Os empresários estão acordando para a importância da questão agora e, principalmente após a abertura do mercado nacional para as indústrias estrangeiras. O fator competitivo da empresa, mais a questão da qualidade do produto, juntos, fazem pressão sobre os administradores das empresas brasileiras, exigindo tomada de decisão rápida e segura. Além disso, eles devem ter a preocupação de buscar o objetivo principal da empresa, utilizando-o como forma de direcionamento gerencial

A carência informacional nos setores de decisão das empresas nacionais, vem definindo novos perfis de gerentes/administradores de empre-

sas. Tais profissionais cientes da necessidade e importância da informação começam a exigir a criação de setores especializados que possam suprir essa falta. Assim, a informação tende a ocupar um papel importante na empresa. Estes gerentes/administradores contarão com um suporte informacional para as decisões estratégicas, possibilitando-lhes maior segurança nas suas atividades.

Goldratt(6), afirma que para uma empresa alcançar sua meta - que geralmente é a qualidade e a competitividade - precisa de informação em todos os níveis. Evidente que os produtos brasileiros na sua grande maioria não tem a qualidade dos produtos estrangeiros, justamente pelo "know-how" que ainda se está tentando dominar. Para ter produtos com qualidade e no nível dos produtos de fora, a empresa deve estar consciente da necessidade de investir em pesquisas e desenvolvimento e, para isso, o suporte mais importante é a informação.

A informação estratégica deve ser utilizada por toda a área de decisão da empresa, como diretores, gerentes e executivos, visando influenciar clientes, enfatizar a diferenciação e estender fronteiras, consequentemente criando novas oportunidades de negócios e redução de custos.

Sem um suporte informacional fica muito difícil para um gerente/administrador acompanhar as novas tecnologias, atender a demanda do cliente de forma satisfatória, acompanhar a competitividade dos concorrentes e, o mais importante, a tensão diária na tomada de decisão. Além disso, sem um sistema de informação estratégico o gerente/administrador tende a reagir e não planejar, aceitar e não analisar etc.

6 METODOLOGIA

O sistema de informação na Bamerindus Seguros envolve o conjunto de informações que necessita para seu planejamento, organização e controle. Este sistema é complexo constituindo redes de informação, onde as decisões são tomadas em vários pontos

A brasileira Jeannette Kremer(9) em sua tese de doutorado na University of Illinois, estudou o fluxo de informação entre engenheiros de uma companhia de projetos: os itens do questionário que empregou serão adaptados e utilizados neste estudo (anexo I), para obter informações sobre as demandas dos usuários.

Serão feitas observações e entrevistas informais para determinar que documentos são gerados na Companhia, fontes existentes, tipo de informações mais utilizadas, a disseminação dentro da empresa, e deste para as sucursais e a matriz. Também coletará sugestões para melhorar o uso da informação e determinar as pessoas a quem dirigir o questionário.

Serão selecionadas o número de pessoas, que pela observação e indicações demonstram ter influência no fluxo de informações. O questionário buscará dados para verificar essa hipótese, procurando determinar as pessoas chaves no processo. Além de determinar o grau de importância que atribuem as fontes de informação, como se comunicam com as pessoas dentro e fora da Companhia, o prazo para utilização da informação, o motivo mais específico da busca, fontes geralmente consultadas, sua localização e facilidade de uso, acesso aos documentos, os contatos profissionais e a necessidade e forma de desenvolvimento gerencial

7 TABULAÇÃO DE DADOS

Todos os dados obtidos são tabulados em % e apresentados em tabelas e quadros, considerando as informações nos níveis de grau de importância e facilidade de de uso. Também será apresentado um gráfico do fluxo de informação na empresa e a identificação das pessoas chaves no processo informacional.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BERTALANFFI, L.V. Teoria geral dos sistemas. Petrópolis : Vozes, 1975.
2. BLICK, A. Informação para a indústria e comércio. São Paulo : The British Council, 1982. Notas de aula.
3. DRUCKER, Peter. As novas realidades. São Paulo : Pioneira, 1990.
4. FENASEG. Anuário de seguros. Rio de Janeiro : 1986.
5. FURLAN, José Davi. Como elaborar e implementar planejamento estratégico de sistema de informação. São Paulo : Makron, 1991.
6. GOLDRATT, Eliyahu M. Garimpando informação num oceano de dados. São Paulo : Iman, 1991.
7. GRANGER, G.G. O conceito de informação na Ciência Contemporânea. Rio de Janeiro : Paz e Terra, s.d.
8. LEVY, Moisés M. Informação executiva. São Paulo : Edición, 1993.
9. KREMER, J. Questionnaire used by Kremer (1979) in a study of information flow among engineers in a design Company. In: MARTYN, John & LANCASTER, F. Wilfrid. Investigative methods in library and information science. Arlington, VA, Information Resources Press, 1981. Appendix 3, 216-30, out, 1974.

ESTUDO DE USUÁRIOS SOBRE INFORMAÇÃO GERENCIAL

Nome: Instrução:
Cargo: Área de especialização:

- 1) Qual a importância da pesquisa técnica para o desempenho de seu trabalho?
- () Extremamente importante
 - () Muito importante
 - () Pouco importante
 - () Nenhuma importância
- 2) Favor classificar as fontes de informação de acordo com a facilidade de localização e uso. Marque "1" para a mais acessível e assim sucessivamente:
- () Publicações bibliográficas
 - () Registros gerados na empresa
 - () Seus próprios escritos
 - () Colegas fora da empresa
 - () Colegas dentro da empresa
 - () Outras (favor especificar) -----
- 3) Qual a importância destas fontes para fornecer-lhe informações necessárias para o trabalho junto à empresa? Favor indicar o grau de importância, circulando "1" se não é importante e "6" se é extremamente importante, ou qualquer número dependendo da importância.

	não importante			extremamente importante		
a) Livros	1	2	3	4	5	6
b) Manuais técnicos	1	2	3	4	5	6
c) Boletins e relatórios da empresa	1	2	3	4	5	6
d) Periódicos técnicos	1	2	3	4	5	6
e) Projetos, planos e mapas da empresa	1	2	3	4	5	6
f) Biblioteca da empresa	1	2	3	4	5	6
g) Encontros com colegas de dentro da empresa	1	2	3	4	5	6
h) Encontros profissionais, congressos, cursos, etc...	1	2	3	4	5	6

4) Circule "1" se você nunca usa isto, e "6" se você usa pelo menos uma vez por dia, ou outro número dependendo do grau de uso.

	nunca usado					usado pelo menos 1 vez ao dia
a) Anotações pessoais	1	2	3	4	5	6
b) Bibliotecas fora da empresa	1	2	3	4	5	6
c) Livrarias	1	2	3	4	5	6
d) Outras organizações	1	2	3	4	5	6

5) Favor indicar até que grau você usualmente se comunica na base profissional com as seguintes categorias de pessoas, seguindo o mesmo processo do item 4.

	nunca					Pelo menos 1 vez ao dia
a) Colegas de fora da empresa	1	2	3	4	5	6
b) " dentro da empresa	1	2	3	4	5	6
c) Clientes	1	2	3	4	5	6
d) Vendedor ou fabricante	1	2	3	4	5	6

6) Qual foi a ultima vez que você precisou de algum item de informação técnica ou científica para ajudar a resolver um problema ou tomar uma decisão em seu trabalho para a empresa?

- Hoje
- Ontem
- Durante a semana
- Durante o mês
- Um mês atrás

7) Por que você precisou dessa informação? (assinale somente a resposta que considere a mais importante)

- Para definir um problema
- Encontrar uma solução para um problema técnico ou administrativo
- Para estimar custo de um projeto
- Descobrir sobre as necessidades dos clientes
- Descobrir sobre a produção
- Descobrir a situação financeira
- Descobrir regulamentações legais, ambientais
- Encontrar literatura em um campo específico
- Estar a par no desenvolvimento de minha especialização
- Descobrir o que a empresa já tem feito em algum campo
- Descobrir o que outras empresas já tem feito
- Outros (favor especificar) -----

8) Qual foi a primeira fonte que consultou para encontrar a informação?

- Publicação bibliográfica
- Alguma pessoa
- OUTRO (especificar) -----

9) Onde você encontrou esse documento?

- Em sua coleção pessoal
- Biblioteca da empresa
- Outro lugar (favor especificar) -----

OU AINDA

10) O que recebeu da pessoa consultada?

- Uma resposta completa para sua questão
- Uma parte da resposta
- Nenhuma parte da resposta

11) Há pessoas na empresa com as quais você discute problemas técnicos pelo menos 3 vezes por semana?

- SIM
- Não

Caso afirmativo indique o(s) nome(s) e cargo que ocupam

12) Há pessoas fora da empresa com as quais discute problemas técnicos?

- Sim
- Não

Caso afirmativo, quem são: -----
o que fazem: -----

13) Favor classificar as fontes de informação de acordo com a facilidade de localização. Marque "1" para a mais acessível, "2" para a segunda mais acessível e assim por diante

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Literatura | <input type="checkbox"/> Colegas fora da empresa |
| <input type="checkbox"/> Registros gerados na empresa | <input type="checkbox"/> Colegas de dentro da empresa |
| <input type="checkbox"/> Seus próprios escritos | <input type="checkbox"/> Clientes |
| <input type="checkbox"/> Vendedores e fabricantes | |

14) Classifique da mesma forma sô que de acordo com a facilidade de uso

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Literatura | <input type="checkbox"/> Colegas fora da empresa |
| <input type="checkbox"/> Registros gerados na empresa | <input type="checkbox"/> Colegas de dentro da empresa |
| <input type="checkbox"/> Seus prôprios escritos | <input type="checkbox"/> Clientes |
| <input type="checkbox"/> Vendedores e fabircantes | |

15) Qual a periodicidade que participa de eventos da área ?

- Mensalmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Dificilmente participa
- Outro Qual ?

