

PERCEPÇÕES DOS GESTORES DE UMA DROGARIA SOBRE AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS DE GESTÃO

- 1-Claudia Alves Perez;
1-Faculdade do Pantanal-FAPAN, claudiaperez_@hotmail.com
2-Douglas Alexandre de Campos Castrillon Junior;
2-Universidade do Estado de Mato Grosso-UNEMAT, douglas_castrillon@hotmail.com
3-Rafaela Grazielle Castrillon;
3-Universidade do Estado de Mato Grosso-UNEMAT, rafaela_castrillon@hotmail.com

Introdução

Com o poder de romper barreiras, a globalização pode ser considerada um movimento financeiro, social, político e ambiental da mesma proporção da revolução industrial de 1870. A revolução industrial atingiu todos os países dos cinco continentes, conseguiu durante alguns anos reestruturar os países do continente europeu e americano. Com esse movimento as sociedades conseguiram desenvolver por meio do consumismo o sistema mais evolutivo, chamado sistema capitalista (PINTO, 2007).

Com a expansão do capitalismo e o consumismo tomando proporções globais, o poder político e a chamada influência política prosperou nos países com o maior desenvolvimento financeiro e industrial. Compreendendo a ideia de que, o capitalismo foi um acontecimento histórico muito relevante para o desenvolvimento mundial, a globalização, conseguiu romper barreiras étnica, cultural, social, financeira, pois a transformação, inovação e comunicação se expandiram de forma rápida onde não pode ser controlada por nenhuma nação (GAMBLE et al, 2007).

Com a globalização, foi oportunizado aos países diversas formas de utilização da tecnologia, possibilitando o desenvolvimento financeiro, comercial e principalmente espacial a partir de sua evolução tecnológica (CHIAVENATO, 2010), e com isso, o desenvolvimento da sociedade mediada por vários canais de comunicação independente de classes sociais.

Neste sentido, os países que buscaram aproveitar as quebras de barreiras da globalização crescendo financeiramente, socialmente, mudando o cenários processuais, ganhando formas, tendo enfoques em papéis profissionais e governamentais, obtiveram êxito na expansão de novos mercados e implantação de novas tecnologias, pois anteriormente à este movimento o monopólio financeiro se encontrava nas mãos de poucos países (GIL, 2011). Esses dois movimentos tiveram cada um em seu tempo proporções gigantescas onde a sua transformação se deu a partir da estratégia de desenvolvimento de cada país.

A globalização conseguiu ser um acontecimento histórico com maior abrangência espacial, sendo em proporções tecnológicas visivelmente maiores do que a revolução industrial, pois, um aspecto decisivo é o tempo que cada movimento histórico levou para eclodir e atingir níveis de desenvolvimento em aspectos de proporção.

Há grande dificuldade na precisão de datas para movimentos da sociedade, logo, utiliza-se espaços temporais mais comum na literatura da ciência da administração, sendo assim, a revolução industrial tem em seus registros o seu início por volta do ano de 1840, tendo seu auge em 1870 com o aperfeiçoamento da máquina a vapor. Enquanto a revolução demorou quase 30 anos desde seu início até atingir seu ápice, o movimento chamado de

globalização teve seu início nos anos 2000 marcado pela entrada do século XXI, onde se propagou e se desenvolveu de uma forma macro, atingindo seu primeiro auge social entre 5 e 10 anos de desenvolvimento com a popularização de acesso à internet e redes sociais. Essa diferença em anos de desenvolvimento pode ser entendida pela iniciativa de produção distintas, onde a produção evidente na globalização, denomina-se, informação tecnológica.

Neste contexto, o presente trabalho tem em seu objetivo descrever a partir do estudo de caso de uma drogaria localizada em Cáceres-MT, a percepção dos gerentes e diretores sobre as ferramentas tecnológicas de apoio a gestão utilizadas na empresa.

Metodologia

Os procedimentos metodológicos deste trabalho se compõe no decorrer da pesquisa a partir da utilização do método de observação e então realizou-se entrevistas e a descrição dos fatos geradores de informação utilizados na gestão do estabelecimento pesquisado. Inclui-se ainda, a esse conjunto de métodos utilizados, o estudo de caso, pois sua natureza estuda esta referida organização como um todo (LAKATOS & MARCONI (2011), porém, neste trabalho foi relatado os aspectos referentes ao composto de ferramentas utilizados pelos cargos de gestão na drogaria hora estudada.

As características fundamentais desta drogaria consiste em, ser uma empresa de pequeno porte – EPP com cerca de 11 funcionários diretos e é a drogaria mais antiga dentro da rede de comercialização deste ramo na cidade de Cáceres-MT e a escolha desta empresa ocorreu por estar entre as empresas parceiras da Faculdade do Pantanal, instituição de ensino ao qual vincula-se os pesquisadores, e que abriram suas portas para a execução de pesquisas acadêmicas.

“São vários os procedimentos para a realização da coleta de dados, que variam de acordo com as circunstâncias ou com o tipo de investigação (LAKATOS & MARCONI (2003, p.166))”. Neste sentido os procedimentos de coleta de dados ocorreram durante os dias de compra de mercadorias que acontecia na frequência de duas vezes a cada semana na referida empresa, assim como nas reuniões com gerentes e vendedores que ocorriam uma vez ao mês e a contagem de estoque que se realizava a cada três meses, sendo que todo estudo de caso nesta empresa demandou em 25 meses de pesquisa.

Resultados e discussão

Durante o processo de observação e nas entrevistas realizadas com os profissionais, foram detectadas como ferramentas de gestão da informação, conforme Oliveira (2011), E-mail comercial, aparelho fixo telefônico, telefone móvel para os procedimentos de compra de mercadorias e na consulta do estoque entre o ponto de venda – PDV e o almoxarifado, entretanto a utilização dos sistemas de automação interno como gerenciadores de tarefas da organização e os sistemas de estoques dos fornecedores instalados na drogaria para facilitação de cotação e compras são os mecanismos mais utilizados. A partir destas ferramentas e das informações geradas por estas é que são construídas as pautas de suas reuniões, sendo que o balanço de vendas e metas futuras é o item principal obtido pelas informações gerenciais registradas.

A partir das entrevistas notou-se grande familiaridade e eficiência por parte dos gestores em relação aos sistemas de automação utilizados e com o trabalho diário dos demais profissionais da empresa, sendo colocado como único instrumento de auxílio para a gestão. Após a coleta de dados e o confronto entra as informações observadas e os resultados das

entrevistas, pode ser ressaltado também que, há a presença de ferramentas auxiliares, porém, as mesmas foram esquecidas pelos profissionais, e estas outras ferramentas são utilizadas apenas diante exigência dos gestores, o que faz com que não sejam lembradas ou reconhecidas pelos profissionais.

A percepção dos atores pesquisados demonstram que as informações de seus cargos e setores estão apenas em seus sistemas, eliminando a presença de condutores de informação rápidos e eficientes nas funções pertinentes como um telefonema, anotação e troca de mensagem via outros meios de comunicação, portanto, demonstram conhecimento técnico para aplicar as ferramentas de gestão e isto tem contribuído para a eficiência e controle do negócio.

Conclusão

Notou-se que a velocidade com que a informação se propaga pelos vários meios de comunicação é sem dúvida o grande diferencial desse movimento da globalização. A chamada quebra de fronteira ou de barreiras advém do fato de que uma informação pode transitar por milhares de quilômetros em poucos segundos, assim, a sociedade consegue sem sair da sua própria casa, conhecer cidades, regiões e até mesmo países de diversas partes do mundo, sendo possível as empresas utilizar desses meios como diferenciais competitivos, em conquistas ou mesmo fidelização de mercados. Importante mencionar que profissionais atualizados, conseguem sobrepor o serviço arcaico podendo criar novos padrões de trabalho. Os resultados obtidos junto à empresa pesquisada reforça esta definição, pois, informação atualizada é fator competitivo e é mediado pelas ferramentas de gestão através da tecnologia da informação.

Palavras-Chave: Tecnologia da Informação; empresa; gestores.

Fomento

Faculdade do Pantanal - FAPAN.

Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT.

Referências

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. – 2.ed. – Rio de Janeiro: . – 5ª reimpressão - Elsevier, 2010.

GAMBLE. Paul R. [et al]. **A Revolução do Marketing**. Tradução: Maíza Prande Bernardello. –São Paulo: Futura, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. –1. Ed. 11. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. – 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. – 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 14. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

PINTO, Geraldo Augusto. A Organização do Trabalho no século 20: taylorismo, fordismo e toyotismo. 1 ed. – São Paulo: Expressão Popular, 2007.

