

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO SEQUENCIAL DE ADMINISTRAÇÃO DE NEGÓCIOS

JOSÉ TEIXEIRA CASTELO BRANCO JUNIOR
PEDRO MOREIRA DE LIMA
EDSON REIS ARAUJO

**A importância do banco de dados no controle administrativo das empresas
de médio porte da cidade de Pinheiro**

Pinheiro (MA)
2004

JOSÉ TEIXEIRA CASTELO BRANCO JUNIOR
PEDRO MOREIRA DE LIMA
EDSON REIS ARAUJO

**A importância do banco de dados no controle administrativo das empresas
de médio porte da cidade de Pinheiro**

Projeto de monografia apresentado à disciplina Métodos e Técnicas da Pesquisa Pedagógica do Curso Seqüencial de Administração de Negócios da Universidade Estadual do Maranhão como requisito para obtenção da última nota.

Orientador: Prof^o. Samuel Velásquez

Pinheiro (MA)
2004

Castelo Branco Junior, José Teixeira

A importância do banco de dados no controle administrativo das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro / José Teixeira Castelo Branco Junior, Pedro Moreira de Lima, Edson Reis Araújo. Pinheiro, 2004.

153 f.

Monografia (Graduação em Administração de Negócios) – Universidade Estadual do Maranhão, 2004.

1. Tecnologia 2. Automação 3. Informação I. Lima, Pedro Moreira de II. Araújo, Edson Reis III. Título


CDU: 658.011.56/017.2:004.6 (812.1)

JOSÉ TEIXEIRA CASTELO BRANCO JUNIOR
PEDRO MOREIRA DE LIMA
EDSON REIS ARAUJO

**A importância do banco de dados no controle administrativo das empresas
de médio porte da cidade de Pinheiro**

Aprovado em 22 / 09 / 04 .

BANCA EXAMINADORA



Prof.º Samuel Velásquez
Prof.º da Universidade Estadual do Maranhão

Prof.º.

Prof.º.

Aos nossos pais e irmãos.

“Pela oportunidade de viver e de participar do Plano Divino e Cósmico junto à humanidade na luta constante, pela manutenção da justiça. Que nossos passos sejam sustentados pela sabedoria infinita, na busca da luz, da verdade e do amor”.

(Helena Maria Ribeiro)

AGRADECIMENTOS

A Deus, que nos deu a vida e o amor, Elevamos o nosso pensamento;

Aos nossos pais, pela dedicada orientação;

Aos nossos irmãos pelo carinho e as alegrias;

Ao professor Samuel Velázquez, pelos sábios ensinamentos;

E a todos enfim, que de alguma forma contribuíram para o nosso êxito, abraçamos com profundo sentimento de gratidão.

RESUMO

Este estudo visa rever os conceitos sobre a importância do banco de dados automatizado por meio de pesquisas com a finalidade de informar e capacitar administradores, colaboradores e parceiros na área empresarial contribuindo para o desenvolvimento organizacional que hoje se apresenta no cenário mundial devido à rapidez dos avanços tecnológicos, pelo processo da globalização. Tomamos como base para este estudo o banco de dados informatizado no controle administrativo das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro, tendo em vista a verificação do desempenho das mesmas com esse mecanismo de controle automatizado, para despertar-lhes sobre a necessidade de aderir a essa nova tecnologia que podemos chamar também como a era da informação, visando desenvolver métodos de controle para melhor atender as necessidades da empresa, e até mesmo surpreendê-la com ações que criem expectativas, com a finalidade de ações de controle, proporcionando dessa forma ao empreendimento maior segurança nas negociações realizadas no âmbito empresarial.

Demonstraremos todos os procedimentos que utilizamos neste estudo para identificar e comprovar os pontos fortes e fracos existentes nas organizações que utilizam banco de dados informatizados, como também as oportunidades e ameaças, na tentativa de cumprir os objetivos estabelecidos, a partir de informações adquiridas nesta pesquisa. Além disso, se faz necessário ressaltar neste trabalho as influências do controle de estoque por meio do banco de dados automatizado com relação à lucratividade das empresas propiciando a elas um crescimento contínuo em seu negócio, graças à boa ordem e qualidade de organização demonstrada pelo controle no estoque, uma vez que este esteja automatizado, trazendo facilidade nas operações realizadas pela empresa.

O ambiente empresarial está mudando continuamente, tornando-se mais complexo e menos previsível, e cada vez mais dependentes de informação e de toda a infra-estrutura tecnológica que permite o gerenciamento de enormes quantidades de dados. A tecnologia está gerando grandes transformações, que estão ocorrendo a nossa volta de forma ágil e sutil. É uma variação com conseqüências fundamentais para o mundo empresarial, causando preocupação diária aos empresários e executivos, com o estágio do desenvolvimento tecnológico das empresas e/ou de seus processos internos.

Para ter uma visão completa das empresas, de um processo ou produto é necessário obter e processar uma grande quantidade de dados que serão transformados em informações úteis para ser analisada. Coletar estes dados pode ser um processo trabalhoso, repetitivo e até inviável se tiver que ser feito manualmente. A automação da coleta de dados possibilita um ganho significativo ao permitir que os dados sejam coletados de forma automática através da combinação de diversas tecnologias. Utilizar tecnologia na coleta de dados permite maior rapidez e precisão nas informações adquiridas.

Os bancos de dados vêm impulsionando a utilização de novas tecnologias, seja para obtenção de uma segurança maior no empreendimento, seja para a implementação de ações voltadas à "personalização em massa". O relacionamento com clientes tem recebido atenção crescente, desde que se percebeu que fidelidade e rentabilidade caminham lado a lado, no mesmo ritmo da satisfação dos consumidores. A segmentação, movimento recente para a potencialização dos relacionamentos, apóia-se em sofisticados modelos e sistemas para dar suporte à decisão, norteados por conceitos básicos de marketing para a aproximação, ativação, retenção, fidelização e rentabilização da clientela. Num mercado altamente competitivo, as empresas deparam-se com o desafio de empregar tecnologia de ponta para incrementar a fidelidade dos clientes.

Palavras-chaves: Tecnologia, Automação, Informação.

ABSTRACT

This study aims to review the concepts about the importance of automatic databanks through inquiries in order to inform and make the administrators, collaborators and partners capable in the business field contributing to an organizational development that we find today in the world scenery due to the high speed of the technological advance, through the globalization process, we take as a base for this study the computerized databank in the administrative control of medium size companies in the town of Pinheiro, having in mind the verification of the performance in them with this computerized control system, to warn about the necessity to join this new technology which we might call as well the era of information, aiming to develop methods of control to better attending the needs of the company and even surprise it with actions which cause expectations. With purposes on controlling actions, bringing up this way an undertaking and a greater safety on the business made in the business field.

We tend to show the proceedings used in this study to identify and prove the ups and downs in these organizations that work on computerized databanks, as well as the opportunities and threats, attempting to carry out the goals previously established, from the information acquired in this study. Furthermore it is necessary to emphasize in this work the influences of storage control through computerized databanks related to profitability of the companies providing them a continuous increasing in the business, thanks to the fine order and quality of the organization shown by the control in storage, once computerized, bringing ease to the operations done by the company.

The business field is changing constantly, and becoming more complex and less predictable, and even more depending on information and all the technological infra-structure which allows the management of enormous quantities of data. Technology creates great transformations, which occur around us in agile and subtle ways. It is a variation of basic consequences for the business world, causing daily worries to the businessmen and executives, with steps of technologic development of the companies and for their internal processes.

In order to have a wide view of the companies, of a product or process it is necessary to get and process a great amount of data that will be transformed into useful information to be analysed. To collect these data can be a hard working, repetitive and even impracticable process if it has to be done through manufacturing. The computerizing of data collection makes possible a significant gain when permitting that these data are collected in automatic ways through a combination of diverse technologies. Using technology in the collection of data allows greater speed and accuracy on acquired information.

The databanks have been driving the utilization on of new technologies in order to get greater safety in the enterprising or to the implement of actions pointing to "massive personalization". The relationship among clients has been given increasing attention, since that was perceived that fidelity and profitability walk side by side, in the same pace of consumer's satisfaction. The segmentation, recent movement on the strengthening of relationships, stands on sophisticated patterns and systems, giving support to the decision, directed by basic concepts of marketing for the approach, activation, retention, fidelization and profitability of the customers. In a highly competitive market, the companies face the challenge to increase the fidelity of their clients.

Key-words: Technology, Automation, Information.

LISTA DE TABELAS

Tabela 3.3.1 – <i>Universo analisado da pesquisa de campo</i>	38
Tabela 3.3.2 – <i>Amostra selecionada na aplicação de questionários</i>	40
Tabela 3.4.1 – <i>Universo analisado na pesquisa de estudo de caso</i>	40
Tabela 3.4.2 – <i>Amostra selecionada na aplicação de entrevistas</i>	42
Tabela 3.4.3 – <i>Amostra selecionada na aplicação de entrevistas</i>	42
Tabela 4.1 - <i>Análise das relações entre sexo e faixa etária nas empresas em estudo</i>	45
Tabela 4.1.1 - <i>Análise da causa de uma empresa a não obter lucros com relação ao estoque informatizado no desempenho organizacional</i>	50
Tabela 4.1.2 - <i>Análise das necessidades das empresas investirem em tecnologia com relação a mão-de-obra qualificada como fator importante para a empresa</i>	54
Tabela 4.1.3 - <i>Análise da atribuição de resultados negativos de lucratividade com relação a importância do controle de estoque para a empresa</i>	59
Tabela 4.2.1 - <i>Análise do banco de dados existente na empresa com relação ao setor da empresa totalmente informatizado</i>	65
Tabela 4.2.2 - <i>Análise a quanto tempo trabalha em empresas que utiliza banco de dados informatizado em relação como manter a lucratividade na sua organização</i>	69
Tabela 4.2.3 - <i>análise do compartilhamento de informações com outras empresas com relação a importância do banco de dados para a empresa</i>	75
Tabela 4.3.1 - <i>Análise como manter a lucratividade da empresa em relação à alta competitividade com relação as vantagens adquiridas na utilização do banco de dados</i>	80
Tabela 4.3.2 - <i>Análise das vantagens da implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia</i>	86

Tabela 4.3.3 - <i>Análise o porque das empresas tendem a informatizar seus dados com relação a lucratividade dependendo de um eficiente banco de dados.....</i>	92
Tabela 4.3.4 - <i>Análise da utilização do banco de dados que facilita o atendimento ao cliente com relação se o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente.....</i>	97
Tabela 4.3.5 - <i>Análise como você considera o atendimento da empresa com relação ao que mais chama atenção quando vai ser atendido.....</i>	101
Tabela 4.3.6 - <i>Análise do tempo máximo já esperado por um atendimento com relação a qualificação dos funcionários da empresa.....</i>	106
Tabela 4.4.1 - <i>Análise como a informação contribui para o aumento da lucratividade com relação a utilidade do banco de dados informatizado para a empresa.....</i>	112
Tabela 4.4.2 - <i>Análise da Utilização do banco de dados para a realização de vendas com segurança com relação a influencia do controle de estoque na administração da empresa</i>	118
Tabela 4.4.3 - <i>Análise a quem interessa o banco de dados com relação a influencia do estoque informatizado na lucratividade da empresa.....</i>	123
Tabela 4.4.4 - <i>Análise das opiniões sobre equipamentos utilizados pela empresa com relação a utilização dos serviços de auto-atendimento.....</i>	129
Tabela 4.4.5 - <i>Análise dos pontos fracos da empresa com relação a qualidade do atendimento recebida pelos clientes.....</i>	132
Tabela 4.4.6 - <i>Análise se a empresa procura fidelizar você como cliente com relação a variedade de produtos e serviços oferecidos pela empresa.....</i>	136

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 - <i>Análise das relações entre sexo e faixa etária nas empresas em estudo</i>	45
Gráfico 4.1.1 - <i>Análise da causa de uma empresa a não obter lucros com relação ao estoque informatizado no desempenho organizacional</i>	50
Gráfico 4.1.2 - <i>Análise das necessidades das empresas investirem em tecnologia com relação a mão-de-obra qualificada como fator importante para a empresa</i>	54
Gráfico 4.1.3 - <i>Análise da atribuição de resultados negativos de lucratividade com relação a importância do controle de estoque para a empresa</i>	59
Gráfico 4.2.1 - <i>Análise do banco de dados existente na empresa com relação ao setor da empresa totalmente informatizado</i>	65
Gráfico 4.2.2 - <i>Análise a quanto tempo trabalha em empresas que utiliza banco de dados informatizado em relação como manter a lucratividade na sua organização</i>	69
Gráfico 4.2.3 - <i>análise do compartilhamento de informações com outras empresas com relação a importância do banco de dados para a empresa</i>	75
Gráfico 4.3.1 - <i>Análise como manter a lucratividade da empresa em relação à alta competitividade com relação as vantagens adquiridas na utilização do banco de dados</i>	80
Gráfico 4.3.2 - <i>Análise das vantagens da implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia</i>	86
Gráfico 4.3.3 - <i>Análise o porque das empresas tendem a informatizar seus dados com relação a lucratividade dependendo de um eficiente banco de dados</i>	92
Gráfico 4.3.4 - <i>Análise da utilização do banco de dados que facilita o atendimento ao cliente com relação se o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente</i>	97

Gráfico 4.3.5 - <i>Análise como você considera o atendimento da empresa com relação ao que mais chama atenção quando vai ser atendido.....</i>	101
Gráfico 4.3.6 - <i>Análise do tempo máximo já esperado por um atendimento com relação a qualificação dos funcionários da empresa.....</i>	106
Gráfico 4.4.1 - <i>Análise como a informação contribui para o aumento da lucratividade com relação a utilidade do banco de dados informatizado para a empresa.....</i>	112
Gráfico 4.4.2 - <i>Análise da Utilização do banco de dados para a realização de vendas com segurança com relação a influencia do controle de estoque na administração da empresa</i>	118
Gráfico 4.4.3 - <i>Análise a quem interessa o banco de dados com relação a influencia do estoque informatizado na lucratividade da empresa.....</i>	123
Gráfico 4.4.4 - <i>Análise das opiniões sobre equipamentos utilizados pela empresa com relação a utilização dos serviços de auto-atendimento.....</i>	129
Gráfico 4.4.5 - <i>Análise dos pontos fracos da empresa com relação a qualidade do atendimento recebida pelos clientes.....</i>	132
Gráfico 4.4.6 - <i>Análise se a empresa procura fidelizar você como cliente com relação a variedade de produtos e serviços oferecidos pela empresa.....</i>	136

SUMÁRIO

	P.
Capítulo 1 – Introdução.....	13
Capítulo 2 – Revisão da Literatura.....	19
2.1 – Banco de Dados: Visão Histórica.....	19
2.2 – O Sistema de Banco de Dados.....	20
2.3 – Gerenciamento de Banco de Dados.....	22
2.4 – Banco de Dados (Capacitação e lucratividade).....	24
2.5 – Banco de Dados em Redes.....	30
Capítulo 3 – Metodologia.....	34
3.1 – Pesquisa Bibliográfica.....	34
3.2 – Pesquisa Documental.....	34
3.3 – Pesquisa de Campo.....	35
3.3.1 – Universo e Amostra.....	35
3.3.2 – Procedimentos para coleta de dados.....	36
3.3.3 – Instrumentos.....	36
3.3.4 – Sujeitos entrevistados.....	37
3.4 – Pesquisa Estudo de Caso.....	37
3.4.1 – Universo e Amostra.....	37
3.4.2 – Procedimentos para coleta de dados.....	38
3.4.3 – Instrumentos.....	39
3.4.4 – Sujeitos entrevistados.....	39
Capítulo 4 – Análises e discussões.....	40
4.1 – Analisando a defasagem administrativa no controle de estoque não informatizado causa primária da baixa lucratividade.....	45
4.2 – Relacionando os tipos de banco de dados mais eficientes utilizados pelas empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.....	58
4.3 – Comparando a lucratividade das empresas na utilização de banco de dados informatizado com aquelas não automatizadas.....	72
4.4 – Mostrando a utilidade do banco de dados dentre as empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.....	101
Capítulo 5 – Conclusão.....	128

Referências Bibliográficas

Apêndice

Capítulo 1 – Introdução

Sabendo que as empresas procuram manter-se competitivas a todo instante, é importante ressaltar que com o surgimento da automação do banco de dados as organizações tornaram-se mais ágeis e eficazes por possuírem um controle qualificado de estoque, resultando assim em alta lucratividade. Em um mercado cada vez mais exigente, as empresas procuram através do banco de dado automatizado melhorar o seu controle administrativo, onde tornam-se cada vez mais rápido e fácil o acesso às informações.

Investir em um processo de implantação de banco de dados informatizado é a palavra chave das organizações, já que o controle de processos administrativos implica em uma grande mudança na rotina de uma empresa, cria novos procedimentos administrativos e auxilia na consulta a documentação. [...] *A segurança seja de vital importância e que o desempenho da aplicação escrita estiver comprometendo a empresa, considerando-se logicamente uma aplicação bem escrita, sem dúvida a aquisição de um Banco de Dados poderá ser o primeiro passo na solução do problema [...]* (Surian, 2003, P. 12).

Nosso tema realizado é a importância do banco de dados no controle administrativo das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro. É de fato um fator essencial para o crescimento de um empreendimento, pois as forças tecnológicas e da globalização provocam com que as empresas aderem a esse novo mecanismo de controle automatizado através da utilização do banco de dados.

A necessidade pela utilização de dados informatizados para um melhor controle administrativo das empresas, visando aumentar a margem de lucro do empreendimento, estabelece a relação da automação dos dados no desempenho operacional e funcional da empresa, enfatizando as facilidades adquiridas na utilização desse mecanismo.

Nesses aspectos, a nossa problemática consiste em analisar em que medida o controle de estoque por meio do banco de dados informatizado tem influenciado na lucratividade das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro nos últimos 16 meses? Qual a importância do banco de dados? Como utiliza-los? Quais os benefícios trazidos?

Diante desse problema é que identificamos que as empresas necessitam desse novo mecanismo de controle para sobreviverem. O estoque automatizado proporciona a empresa em tempo real a situação da quantidade de produtos existente em seu estabelecimento, informando a real demanda sobre produto que estão tendo maior aceitação no mercado. Os profissionais terão condições de desenvolver um trabalho mais dinâmico, onde terão informações necessárias em tempo reais e precisas para as tomadas de decisões. [...] *Podemos dizer que os SGBD, vieram para eliminar todo o trabalho que anteriormente um programador de aplicação realizava controlando o acesso, integridade e redundância dos dados [...]* (Nicochelli, 2003, P.18)

Nos dias atuais com o advento da tecnologia e a necessidade por um maior controle dos dados as empresas tem aderido a esse novo modelo, através da utilização de mecanismos automatizados com o intuito de assegurar ao empreendimento maior lucratividade.

O nosso objetivo geral é demonstrar como a falta do banco de dados informatizado repercute no controle de estoque, levando as pequenas empresas a baixa lucratividade. Desenvolvemos esse objetivo com o propósito de inserir no mercado uma visão mais detalhada sobre a importância da utilização do banco de dados automatizado nas empresas, tendo em vista a necessidade por um controle mais eficaz na organização, que propicia a organização maior segurança em seu empreendimento.

Verificamos que o mundo vive uma era informatizada, com vertiginosas mudanças e um acelerado fluxo de informações. Nesse cenário, a unidade do banco de dados das

organizações é desafiada a exercer um papel cada vez mais importante nas empresas. Com a utilização de um sistema de dados informatizado capaz de responder de forma mais ágil e eficaz as necessidades operacionais da organização, a empresa torna-se mais competitiva no mercado, proporcionando uma alta qualidade na venda do seu produto ou serviço. [...] *Melhor qualificação da mão-de-obra, conseqüentemente, melhor qualidade do produto, a tecnologia introduziu modificações significativas nas concepções do trabalho [...] (Kanane, 1999, P28).*

Nosso primeiro objetivo específico visa analisar a defasagem administrativa no controle de estoque não informatizado causa primária da baixa lucratividade. Em virtude disso torna-se indispensável para as empresas um sistema capaz de obter-se informações com mais precisão para que o processo administrativo no ambiente empresarial flua com maior agilidade e segurança, pois é indispensável à utilização de dados automatizados para um melhor controle de estoque, analisando para isto, as causas de uma empresa a não obter lucros e conseqüentemente a facilidade encontrada no estoque informatizado para o desempenho organizacional, constatando também a necessidade da qualificação da mão-de-obra para operacionalização desse novo investimento em tecnologia.

Nosso segundo objetivo específico busca relacionar os tipos de banco de dados mais eficientes utilizados pelas empresas de médio porte da cidade de Pinheiro. As empresas que observam as novas técnicas administrativas comerciais influenciadas pela tecnologia que vem inspirada pela globalização estão ficando cada vez mais competitivas, estes procedimentos baseiam-se principalmente na utilização do banco de dados automatizados que tem como ponto de partida o crescimento empresarial, este está sendo valorizado e estudado de forma que é considerado como um fator fundamental para o sucesso das organizações, analisando para isto os bancos de dados existente na empresa e o setor totalmente informatizado da mesma, o tempo que a empresa utiliza banco de dados informatizado com relação à lucratividade obtida pela organização.

Nosso terceiro objetivo específico visa comparar a lucratividade das empresas na utilização do banco de dados informatizado com aquelas não automatizadas. Verificando para isto as empresas que utilizam dados automatizados, na qual tornam-se mais competitivas, pois tem informações em tempo real, com maior agilidade, para as devidas tomadas de decisões, a lucratividade das empresas estão envolvida nesse contexto, onde empresas detentoras de maiores informações saem na frente das outras, possibilitando a si mesma um aumento considerável nos seus lucros, analisando a lucratividade da empresa e a alta competitividade se verificará a necessidade de melhoria em tecnologia para um equilíbrio em relação aos concorrentes, buscando maiores vantagens na implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria no atendimento aos clientes.

Nosso quarto objetivo específico procura mostrar a utilidade do banco de dados dentre as empresas de médio porte da cidade de Pinheiro. Em virtude disso procuramos demonstrar as vantagens do sistema de banco de dados em relação aos métodos tradicionais que são inúmeras, pois não há necessidade de arquivos de papéis volumosos, a máquina pode recuperar e modificar os dados muito mais rapidamente do que o ser humano, as consultas aos dados para resolução de problemas, são rapidamente respondidas, eliminando a maior parte do tedioso trabalho manual de arquivamento, a disponibilidade de informações certas e atualizadas a qualquer momento é um dos fatores principais para adesão a esse novo sistema de controle que propicia a empresa maior sustentabilidade de seus negócios, analisando como a informação contribui para o aumento da lucratividade através da utilização do banco de dados informatizado, buscando a realização de vendas com segurança tendo também o controle de estoque como influente na administração empresarial.

Com o propósito de apresentar às empresas em estudo, conhecimentos sobre a importância da utilização do banco de dados automatizados para um melhor controle administrativo, é que aplicamos como metodologia pesquisas que se baseiam em métodos

científicos, que nos orientou como realizar este trabalho, direcionado a utilização de dados automatizados, diagnosticando as necessidades das empresas investirem em tecnologia, contribuindo dessa forma para seu crescimento e desenvolvimento empresarial, no qual implicará na conquista de uma fatia do mercado que se apresenta em constante mudança.

Utilizamos a pesquisa bibliográfica para nos orientar sobre as inovações ocorridas nesses mecanismos de controle através da visão de diversos autores, no propósito de nos orientar através das informações relatadas por eles para conseguirmos nossos objetivos, visando aprofundar-nos através de publicações, livros, jornais ou revistas, dando-nos embasamento para demonstrar uma pesquisa com qualidade.

Fizemos uso também da pesquisa de campo onde utilizamos questionários direcionados a clientes e funcionários, obtendo dados valiosos sobre as empresas pesquisadas, utilizamos a pesquisa documental porque precisávamos de documentos específicos da empresa com relação ao trabalho em estudo, usamos também a pesquisa estudo de caso com entrevistas abertas dirigidas aos funcionários, fornecedores, gerentes e administradores, utilizando dados qualitativos e quantitativos para obtenção de resultados nas empresas pesquisadas.

Este trabalho monográfico se divide em cinco capítulos onde abordamos conteúdos que proporcionam as empresas desenvolver melhores opções na utilização do banco de dados automatizado para um melhor controle empresarial.

No capítulo I: A Introdução é feito um diagnóstico geral de todo trabalho onde apresentamos os nossos objetivos e a quem se destina seguindo passo a passo todo percurso feito para a conclusão deste trabalho.

No segundo capítulo: Temos a Revisão da Literatura, que se baseia na visão de vários autores que nos deram subsídios para desenvolvermos este trabalho monográfico.

No capítulo III: É sobre a metodologia onde nos fundamentamos na utilização de métodos teóricos, empíricos e estatísticos como fonte de informação para enriquecer ainda mais nossa investigação com o fim de descobrir fatos relativos ao nosso estudo.

No capítulo IV: Descrevemos todos os elementos que obtivemos com nossa pesquisa, gerando tabelas e gráficos que mostram com clareza as informações obtidas, servindo de base para concluirmos o nosso trabalho.

No Capítulo V: Está o relato de todo trajeto percorrido para a conclusão do nosso trabalho, ressaltando os pontos fortes e fracos que obtivemos com nossa pesquisa, que irá servir como fonte de informação para empresários que estão em busca de mudanças e soluções para possíveis problemas, fizemos uma análise de todo estudo para identificar se alcançamos os objetivos predispostos nesse trabalho e as possíveis sugestões desenvolvidas na tentativa de solucionar as dificuldades encontradas.

Diante dos fatos abordados podemos afirmar que as empresas serão beneficiadas ao perceber que o controle administrativo e qualificado do estoque através da utilização do banco de dados informatizado acarretará maior rentabilidade ao empreendimento, o qual trará para as organizações maior redução de custos, os profissionais terão condições de desenvolver um trabalho mais dinâmico, onde terão informações mais rápidas e precisas para o exercício de suas atividades.

Beneficiaremos também a sociedade em geral que terá um atendimento personalizado, com rapidez e segurança, além dos investimentos no mercado local em busca de pessoas qualificadas para operacionalização desse novo mecanismo de controle, gerando assim oportunidades de emprego e renda para essa nova geração de profissionais da nossa cidade, possibilitando-lhe melhores condições de vida e de ascensão tanto profissional como social.

Capítulo 2 - Revisão da Literatura

2.1 Banco de Dados: Visão Histórica

O Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados, surgiu no início da década de 70, com o objetivo de facilitar a programação de aplicações de banco de Banco de dados (DB) e vem, desde então, sendo usado como base para construção de sistemas de informação. As pesquisas e experiências de muitos profissionais de informática, resultaram em um conjunto de técnicas, processos de notações para projeto de Banco de Dados.

Organizar para saber agir, são recursos vitais para sobreviver em um mundo competitivo. Estratégia importante para um administrador obter o hábito de tomar decisões, feito espontâneo que denominamos operacionais.

Um sistema de banco de dados não é nada mais do que um sistema de manutenção de registros por computador. O próprio banco de dados pode ser considerado uma espécie de sala de arquivo eletrônica - ou seja, um depósito de um conjunto de arquivos de dados computadorizados que oferece diversos recursos ao usuário, possibilitando-lhe a realização de várias operações.

Todos nós sabemos que existem gigantescas bases de dados gerenciando nossas vidas. De fato sabemos que nossa conta bancária faz parte de uma coleção imensa de contas bancárias de nosso banco, nossas compras em empresas comerciais, ou nosso Cadastro de Pessoa Física, certamente estão armazenados em Bancos de Dados. Sabemos também que quando compramos a prazo um determinado produto, nosso débito e as movimentações existentes em nosso extrato comercial, já estão à nossa disposição para efetuarmos os devidos pagamentos. Nestas situações sabemos que existe uma necessidade em se realizar o armazenamento de uma série de informações que não se encontram efetivamente isoladas

umas das outras, ou seja, existe uma ampla gama de dados que se referem a relacionamentos existentes entre as informações a serem manipuladas. Estes Bancos de Dados, além de manterem todo este volume de dados organizado, também devem permitir atualizações, inclusões e exclusões do volume de dados, sem nunca perder a consistência.

Segundo Prof. Jorge Suriam, um Banco de Dados contém os dados dispostos numa ordem pré-determinada em função de um projeto de sistema, sempre para um propósito muito bem definido. Um Banco de Dados representará sempre aspectos do Mundo Real. Assim sendo uma Base de Dados (ou Banco de Dados, ou ainda BD) é uma fonte de onde poderemos extrair uma vasta gama de informações derivadas, que possui um nível de interação com eventos como o Mundo Real que representa. A forma mais comum de interação Usuário e Banco de Dados, dá-se através de sistemas específicos que por sua vez acessam o volume de informações.

2.2 O Sistema de Banco de Dados

O sistema de banco de dados é basicamente um sistema de manutenção de registros por computador, ou seja, um sistema cujo objetivo global é manter as informações e torná-las disponíveis quando solicitadas. Trata-se de qualquer informação considerada como significativa ao indivíduo ou à organização servida pelo sistema - em outras palavras, que seja necessária ao processo de tomada de decisão daquele indivíduo para a organização. Os banco de dados envolvem quatro componentes principais: dados, hardware, software e usuários.

Os sistemas de banco de dados agora estão disponíveis em máquinas que abrangem desde os pequenos micros até os maiores computadores de grande porte. Os recursos proporcionados por um determinado sistema são, até certo ponto, definidos pelo tamanho e pela potência da máquina básica. Os sistemas de grandes máquinas ("grandes

sistemas”), em particular, tendem a ter usuários múltiplos e os das máquinas pequenas (“pequenos sistemas”) a ter usuário único. Um sistema de usuário único é aquele no qual somente um único usuário pode operar num certo momento; o sistema de usuários múltiplos é aquele em que diversos usuários podem operar simultaneamente. Na realidade, a distinção é irrelevante: Um dos objetivos da maioria dos sistemas de usuários múltiplos é precisamente possibilitar a cada usuário individual comportar-se como se estivesse trabalhando com um sistema de usuário único. Os problemas especiais dos sistemas de usuários múltiplos são essencialmente internos do sistema, não visíveis ao usuário.

Segundo o Professor Luiz Nicochelli, existe uma tendência de mercado em se dizer que qualquer problema será resolvido, caso a empresa adquira um Banco de Dados. Naturalmente, em um ambiente com acesso constante ao Banco de Dados (acesso concorrente, obviamente), onde a segurança seja de vital importância e que o desempenho da aplicação escrita estiver comprometendo a empresa, considerando-se logicamente uma aplicação bem escrita, sem dúvida a aquisição de um Banco de Dados poderá ser o primeiro passo na solução do problema.

Analogamente ao que ocorreu com o aparecimento das primeiras linguagens de programação com banco de dados informatizados, onde estas foram apresentadas como capazes de alavancar os negócios da empresa, e no geral causaram mais frustração do que solução, a aquisição do Banco de Dados, pode gerar o mesmo tipo de problema. “[...] *Um Sistema de Banco de Dados não contém apenas os dados em si, mas armazena completamente toda a descrição dos dados, seus relacionamentos e formas de acesso [...]*” (Suriam, 2003, P. 8).

É fundamental que a empresa candidata a utilizar um Banco de Dados, normatize-se totalmente, pois soluções “quebra-galho”, típicas do ambiente que dispõe de um Gerenciador de Arquivo, tendem a ser impossíveis em um ambiente estruturado sobre o

Banco de Dados. Portanto, sob pena de se realizar um grande investimento, e não se colher fruto algum, é muito conveniente, que a empresa *antes* de adquirir um Banco de Dados, passe por um processo de adaptação, preferencialmente contando com pessoal especializado, geralmente consultores, que *não* tenham qualquer ligação com fabricantes de Bancos de Dados.

2.3 Gerenciamento de Banco de Dados

"[...] Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados é uma coleção de programas que permitem ao usuário definir, construir e manipular Bases de Dados para as mais diversas finalidades[...]" (Nicochelli, 2003, p. 5).

O Gerenciamento de Banco de Dados deverá ficar bastante claro inicialmente é o que envolve a separação clara entre os Gerenciadores de Base de Dados dos Gerenciadores de Arquivo. Sistemas baseados em "Banco de Dados" baseados, podem no máximo simular as características típicas de um ambiente de Banco de Dados. As linguagens, recomendam a utilização de Banco de Dados reais, porém utilizam àqueles "Banco de Dados" que possuem algumas características de busca de informações, mas possuem características típicas de Gerenciadores de Arquivo. Algumas regras básicas e claras para um sistema de manipulação de dados ser considerado um SGBD. Fica implícito que se ao menos uma das características não estiver presente no nosso cotidiano, este poderá ser um GA (Gerenciador de Arquivo) de altíssima qualidade.

Sistemas baseados em "Banco de Dados" podem no máximo simular as características típicas de um ambiente de Banco de Dados. As linguagens recomendam a utilização de Banco de Dados reais, porém utilizam àqueles que possuem algumas características de Bancos de Dados, mas possuem características típicas de Gerenciadores de Arquivo.

Normalmente, convém assumir, para simplificar, que a totalidade dos dados armazenados no sistema é mantida num único banco de dados; estaremos adotando esta suposição simplificada, pois não invalida substancialmente quaisquer das discussões subseqüentes. Na prática, entretanto, pode haver boas razões, mesmo num sistema pequeno, para que os dados sejam divididos em diversos bancos de dados distintos.

Geralmente, pois, os dados no banco de dados - pelo menos num sistema grande - serão não só integrados como compartilhados. Estes dois aspectos, integração e compartilhamento, representam a maior vantagem dos sistemas de banco de dados de ambientes "grandes", e pelo menos a integração também pode ser significativa em ambientes "pequenos". Certamente há muitas outras vantagens, mesmo nos ambientes dito pequeno, mas primeiro explicará o que significam os termos "integrado" e "compartilhado". Por "integrado" queremos dizer que o banco de dados pode ser imaginado como a unificação de diversos arquivos de dados que, de outra forma, seriam distintos, eliminando-se total ou parcialmente quaisquer redundância entre os mesmos. Por exemplo, um certo banco de dados poderia conter tanto registros de funcionários, com nome, endereço, departamento, salário etc., como registro de inscrição, representando a inscrição de funcionários em cursos de treinamento. Suponhamos que, para o processo de administração de cursos, seja necessário conhecer o departamento de cada aluno inscrito. Claramente não seria preciso incluir esta informação, redundante, nos registros de inscrição, uma vez que ela será encontrada nos registros correspondentes aos funcionários.

Por "compartilhado" quer dizer que parcelas isoladas de dados podem ser compartilhadas por diversos usuários num banco de dados, no sentido de que todos os usuários podem ter acesso à mesma parcela de dados (e podem usá-los com finalidades diferentes). Como já mencionado diferente usuários podem, inclusive, ter acesso às mesmas

partes de dados no mesmo momento ("acesso concorrente"). Tal compartilhamento (concorrente ou outro) é, em parte, consequência do fato de que o banco de dados é integrado.

2.4 Banco de Dados (Capacitação e lucratividade)

Segundo Luiz Henrique de Souza o mundo vive uma era informatizada, com vertiginosas mudanças e um acelerado fluxo de informações. Nesse cenário, a unidade de Recursos Humanos das organizações é desafiada a exercer um papel cada vez mais dinâmico, uma vez que a organização busca lucratividade. Por mais informatizada que venha a ser a organização, as pessoas que são responsáveis pelo gerenciamento de banco de dados, necessita de treinamentos constantes efetuar as operações, elevando a empresa ao objetivo do lucro.

"[...] Planejar, um dos princípios fundamentais da administração, deveria nortear a prática da capacitação. A grande questão é: como utilizar essa ferramenta obtendo o máximo de proveito em prol do resultado [...]" (Bezerra, 2001, pág. 08).

Assim, a área funcional da Gestão de Pessoas assume importância estratégica, já que a acepção organizacional de capacitação e lucratividade, envolve a educação do homem para o trabalho, mas também implica incitá-lo a uma dinâmica de contínuo aprendizado, fazendo com que permaneça atualizado, competitivo e, principalmente, pronto para encarar novos desafios num mercado mais competitivo, em termos de transformações estruturais.

Contudo, o grande desafio é investir corretamente em treinamento e desenvolvimento da empresa ao invés de promover programas que poucos agregam valores para viabilizar os objetivos da organização do banco de dados. A teoria e a prática da Administração apontam para vários caminhos e passos a serem seguidos. O aperfeiçoamento do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), foco desse ensaio, é um deles. Trata-se de um passo fundamental para quem quer efetivamente dar respostas às necessidades

de incremento de operatividade dos subsistemas administrativos, estreitamente dependentes da qualidade dos programas de Treinamento e Desenvolvimento Humano.

Segundo Roberto Kanaane, as novas tecnologias implantados nas empresas, como um banco de dados capaz de inúmeras funções e outras tecnologias, gerou e tem gerado alterações na concepção do trabalho, o que de certa forma produziu um repensar em termos das habilidades adquiridas para o efetivo desempenho profissional, melhor qualificação da mão-de-obra e, conseqüentemente, melhor qualidade no serviço. A tecnologia introduziu modificações nas concepções do trabalho e, com o advento de novas técnicas de controle administrativo através da utilização de um sistema informatizado, evidenciou-se a divergência entre propostas e a organização, administração das empresas brasileiras, com uma contradição crônica entre a tecnologia e os modelos oriundos de distintas sociedades que despontam como um novo paradigma a ser implantado, e modelos administrativos arcaicos e tradicionais assentados em requisitos autoritários e retrógrados. As organizações têm deparado com inúmeras contradições quanto à efetiva organização do trabalho e conseqüentemente redução da produtividade, da qualidade da prestação do serviço e da vida do trabalhador. “[...] *Uma série de alterações psicológicas vêm sendo acentuadamente incorporadas ao comportamento da classe administrativa, onde diz respeito ao controle e informatização das empresas. [...]*” (Kanaane, 1999, P. 28).

O paradoxo da questão revela que, às raias do início de um novo século, o homem encontra-se à mercê de suas necessidades básicas, estando à busca, ainda que distante de encontro consigo mesmo, de liberdade, de felicidade e de satisfação. Fatos simples, originados de conhecimento comum ou científico é onde encontramos a definição de dados.

Enfim, uma coleção de dados operacionais são movimentos cotidiano da vida do ser que inspirou a criação do banco de dados interligando tais operações, mantendo fatos da realidade em questão agrupada em forma de entidades e relacionadas entre elas.

“Uma coleção de dados operacionais inter-relacionados. Estes dados são armazenados de forma independente dos programas que os utilizam, servindo assim a múltiplas aplicações de uma organização”.(Introdução ao Sistema de Informação, 2003, p. 7)

“Um sistema cujo objetivo principal é gerenciar o acesso e a correta manutenção dos dados armazenados em um banco de dados”.(Introdução ao Sistema de Informação, 2003, p.7). Organizar dados no computador dar-se-á a flexibilidade de manter os mesmos armazenados no próprio banco de dados e não nos espaços destinados no programa da aplicação. Encontramos então à independência do programa, uma de suas grandes vantagens.

Manejar dados segundo a necessidade da ocasião, sem a mistura de costume, e compartilhar em diversos setores de aplicação em uma empresa; evidência as múltiplas aplicações de um banco de dados.

Um empreendedor de renome deve disponibilizar um sistema que conduza o acesso correto e direto aos dados de sua organização.

Uma comunicação simples com seu aplicativo – banco de dados – por meio da tecnologia permitindo-lhe um bom controle de estoque e uma eximiu lucratividade.

“Com a revolução nas telecomunicações e a tecnologia da informação, a vantagem competitiva está com quem tem rapidez para agir no mercado e fazer inovações antes que os outros concorrentes as façam”. (Chiavenato, Idalberto, 1985, p. 406). Com o surgimento da tecnologia, a automação do banco de dados levou as empresas tornarem-se mais competitivas, este sim representa um importante diferencial em relação aos concorrentes, pois com acesso rápido e fácil às informações os empreendimentos tiveram controle qualificado de estoque, resultando assim em alta lucratividade.

“[...] Para alcançar qualquer objetivo é preciso estabelecer as bases necessárias que melhor direcione as ações do administrador. Nesse sentido, a organização é fundamental em qualquer trabalho, possibilitando uma boa estrutura para a realização das tarefas.[...]” (Autor Wagner de Paula Sobrinho, 2002, P. 01).

A administração de uma empresa se dar através de um conjunto de ordens e fatores administrativos, onde destacamos o controle de estoque como um dos aspectos principais para

o desenvolvimento da produtividade, obtendo com isso um organizado banco de dados desse material para alcançar desenvolvimento e lucratividade na organização.

O estoque de uma empresa é parte reguladora entre os abastecedores e os departamentos, seções e setores que consomem, utilizam e transformam tudo aquilo que é adquirido, sendo uma das principais funções dos estoques controlar, mantendo o necessário equilíbrio entre as aquisições e as necessidades certas do consumo.

O controle de estoque facilita todas as informações necessárias à perfeita identificação do material, esse tipo de controle para ser considerado perfeito deverá remontar às fontes de origem da aquisição, razões pelas quais foi efetuada a compra, época, nome da firma fornecedora, condições pelas quais os materiais foram adquiridos, embalagem, fim a que se destina, época em que deverá ser utilizada, quantidade disponível na praça, produtos, vendedores, outras fontes de produção que poderão ser consultadas em um determinado banco de dados.

Outro fator principal do controle de estoque é o armazenamento, com o constante crescimento dos custos de mão-de-obra e dos demais custos de produção e estocagem, complicam continuamente o objetivo econômico da empresa. Para vencer esses desafios a empresa necessita de melhorar periodicamente sua produtividade.

"[...] O layout consiste num investimento caro, porém necessário para o manejo dos materiais, da utilidade essencial dos equipamentos, dos níveis de armazenamento de estoque, da produtividade do operário, e até das comunicações, relações e moral dos funcionários. Qualquer mudança importante nas operações poderá justificar a revisão de um layout existente [...]" (Joseph G. Monks, 1982, p. 1)

A Administração de estoque cumpre um papel decisivo para as empresas onde enfrentam os muitos desafios da competitividade em um mercado crescentemente globalizado. Isso porque os sistemas de produção estão cada vez mais inovados e exigentes, quanto a um intenso debate de princípios e técnicas fundamentais, que se direcionam para o sucesso.

O controle de estoque mínimo, de segurança ou de reserva é um problema básico do controle de estoques. Portanto, uma das atribuições específicas é evitar que a produção venha a ser paralisada por falta de um item em estoque. Deste modo, torna-se imprescindivelmente importante se tomar providências para um estoque de segurança de todos os itens, de pequena e de grandes importâncias, buscando essas informações dentro de um banco de dados existente na empresa.

O Controle de Qualidade é um dos temas mais abordados dentro da área de controle de estoque. A necessidade de se adquirir as matérias-primas de boa qualidade é cada vez mais difícil. Atualmente as empresas procuram trabalhar para minimizar o máximo possível o seu inventário de materiais em estoque e mantê-lo compatível com o volume de produção, agregado com a disponibilidade no mercado e a garantia de qualidade dos fornecimentos. “A qualidade, portanto, dá sentido ao negócio. Como tal, a qualidade pode bem destacar e apoiar as tarefas logísticas e o processo da cadeia de suprimentos”.

Com base em tais regras o administrador estará apto a racionalizar os serviços, reduzindo os custos, aumentando a rentabilidade e contribuindo para o seu controle de estoques com total qualidade, através de um organizado banco de dados.

“Administração consiste em gerência, controle e direção de empresas públicas ou privadas, tendo como objetivo maior produtividade e lucratividade. [...] A administração pode ser desenvolvida em empresas rurais ou agro-industriais, em gerenciamento na área de informática e análise de sistemas [...]”. (Enciclopédia Digital Master, 2003, p. 1).

No mundo globalizado, obediente ao capitalismo, em que os grandes empreendimentos e instituições instalam-se por toda parte, permitindo o crescimento do mercado econômico, que só sobrevive se for dinâmico, surgem empresas de abrangentes setores a serem administradas.

Administrar uma empresa, atualmente, é possuir um acervo de dados e informações com que se deparam todas organizações. O desafio consiste, em encontrar

maneiras eficientes de gerenciar tais empresas transformando-as, de forma rápida, em setores de acumulação lucrativa e de maior produtividade.

Segundo o Prof. Jorge Suriam, Quanto maior o número de pessoas envolvidas no desenvolvimento de aplicações e gerenciamento do Banco de Dados, mais importante tornam-se estas duas características, pois cada novo sistema desenvolvido precisará sempre estar adequado ao Banco de Dados da Empresa e aderente aos padrões de acesso utilizados nos sistemas concorrentes.

Um sistema de inteligência empresarial controlará dados e informações de várias naturezas para a alta lucratividade no empreendimento. A inteligência empresarial necessita, no entanto, de mecanismo para tal prodígio, como a utilização de banco de dado para tal fato.

Um catalisador eficaz para o engrandecimento dos lucros é o controle das funções e atividades comerciais por um todo. Com o auxílio da informática, na análise de sistema criou-se banco de dados que veio a favorecer um controle na lucratividade das organizações.

Segundo Edward de Bono: “Houve tempo em que o gargalo estava nas informações, hoje ele está na capacidade de agir com inteligência sobre elas”. (Bastos, 2002, p. 01). Manter uma instituição com lucros nas alturas, requer um volume de informações pré-adquiridas. Tais como análise ambiental: clientes, estilos, cultura organizacional, fornecedores, concorrentes, etc. Mas a essência dos bons negócios é atuar sobre tais conhecimentos.

A tecnologia tornou-se o “amigo ideal” para a aquisição dessas informações. Porém o processo decisório do que fazer com esses dados que interferem ou não no setor lucrativo é que constitui-se o segredo do administrador.

O gerenciador possuidor da habilidade de utilizar o conhecimento interpretando novos fatos e variáveis aparentemente não relacionadas de forma a atingir os objetivos,

desejos estes, no caso, o lucro. Terá que ter em mente que a satisfação na aquisição de saberes só terá valores significativos se na sua tomada de decisão, atingir objetivo concreto – o lucro.

2.5 Banco de Dados em Redes

Segundo Nicochelli, nestes modelos os dados são dispostos em registros, previamente classificados em classes que descrevem a estrutura de determinado tipo de registro. Os registros são descritos em relações de conjuntos onde são estabelecidas as ligações lógicas entre eles.

As restrições impostas pelo Modelo de Redes podem ser descritas como de ordem de Entrada e de Existência. Em relação as restrições de entrada citamos a obrigatoriedade de cada novo registro estar conectado (ou apontado, como preferem os programadores ao conjunto indicado. Em relação a restrições de Existência podemos dizer que um componente de um tipo de registro pode existir de forma independente de outros desde que esteja conectado a algum outro registro fazendo parte de algum conjunto, ou sendo base de um novo conjunto. A identificação de um conjunto pode ser verificada através do esquema de ligação entre o registro pai e o registro filho, assim sendo, cada instância de conjunto apresenta um elemento de distinção, o tal registro pai, e os registros filhos devidamente ordenados, e portanto passíveis de serem acessados pelos seus elementos.

Por que usar um sistema de banco de dados? Quais são as vantagens? A resposta depende, até certo ponto, do sistema, se este servirá a um usuário único ou múltiplos - ou, para ser mais exato, há inúmeras vantagens adicionais no caso de usuários múltiplos. Consideramos, primeiramente, o caso do usuário único. Referimo-nos novamente ao exemplo de uma adega de vinhos, o qual julga-se característico de um banco de dados de usuário único. Este banco de dados específico é tão pequeno e simples que as vantagens podem não

ser óbvias de imediato. Imaginemos, porém, um banco de dados similar para um grande restaurante, com um estoque de talvez milhares de garrafas e com freqüentes alterações; ou uma loja de bebidas alcoólicas, com um estoque imenso e muita rotatividade. (Embora se trate de um banco de dados maior, ainda é um sistema de usuário único).

As vantagens do sistema de banco de dados em relação aos métodos tradicionais, baseados em papéis e arquivos ficarão mais evidentes nos seguintes exemplos:

- É compacto: Não há necessidade de arquivos de papéis volumosos.
- É rápido: A máquina pode recuperar e modificar os dados muito mais rapidamente do que o ser humano. Em especial, as consultas incidentais, repentinas, são rapidamente respondidas, sem consultas a manuais ou pesquisas visuais, que consomem muito tempo.
- Importa em menos trabalho braçal: elimina a maior parte do tedioso trabalho manual de arquivamento. As máquinas sempre executam as tarefas mecânicas melhor do que nós.
- Tem fluxo corrente: disponibilidade de informações certas e atualizadas a qualquer momento basta pedir.

As vantagens acima são mais significativas em ambientes de usuários múltiplos onde o banco de dados é maior e mais complexo do que o de usuário único. Há, neste caso, outra vantagem dominante, a saber: *O sistema do banco de dados proporciona* à empresa o controle centralizado de seus dados operacionais (é uma de suas propriedades mais úteis). Tal situação contrasta nitidamente com a que vemos na empresa sem sistema de banco de dados, onde cada aplicação dispõe de seus próprios arquivos - muitas vezes também suas fitas e discos particulares - de tal forma que os dados operacionais são muito dispersos, dificultando o controle sistemático.

O marketing é a posição consciente para a lucratividade nos novos tempos, além do relacionamento inter e intrapessoal. O administrador inteligente terá mérito, quanto estrategista, de evitar o fator surpresa nos negócios. Encontramos então o elemento primordial

para a sobrevivência do sucesso empresarial e da alta lucratividade nos dias atuais, o banco de dados como fator indispensável para a obtenção do sucesso da empresa.

O prestígio do banco de dados resumiu-se em agilizar processos que contenham elementos informativos dispersos em conhecimento produtivo, competitivo e lucrativo. Evitando a rotina e regulamentos inflexíveis, as chamadas burocracias.

Análise recente de um escritório padrão mostra que em pleno século da tecnologia cibernética, do conhecimento em massa, há desperdício de tempo e dinheiro. Registros nos mostram que um em cada vinte documentos é perdido, ou sendo um em cada doze segundos no mundo. Refazê-lo custa valores exorbitantes, executivos gastam até quatro semanas por ano para procurar documentos extraviados. Prejuízos da burocracia que são desfeitos com a instalação do banco de dados.

Há muito a ser desenvolvido no campo tecnológico. A associação para gerenciamento da imagem e da informação nos diz que o conhecimento produzido desde a pré-história até a segunda guerra mundial é a mesma gerada nas últimas cinco décadas. Porém apenas 1% esta em formato digital.

"O banco de dados é um sistema de armazenamento e acumulação de dados devidamente codificados e disponíveis para o processamento e obtenção de informações. Na realidade, o banco de dados é um conjunto de arquivos, relacionados logicamente, organizados de forma a melhorar e facilitar o acesso aos dados [...]. (Chiavenato, Idalberto, 1936, p. 337)

Com o advento da tecnologia as organizações estão cada vez mais competitivas, onde o diferencial está no controle e acesso rápido às informações.

O surgimento do banco de dados veio facilitar aos administradores obtenção de dados e informações sobre clientes, fornecedores, concorrentes, situação de mercado, dentre outros, os quais poderão ser analisados e sintetizados, para serem utilizados em tomada de decisões.

A implementação de um banco de dados para controle de processos administrativos implica em uma grande mudança na rotina de uma empresa, cria novos

procedimentos administrativos e auxilia na consulta a documentação que antes pareciam inacessíveis.

Para vencer competidores, faz-se necessário um agrupamento de pequenas unidades estratégicas como; informações organizadas – banco de dados – com acesso rápido e fácil, favorecendo empreendimentos ágeis e inovadores.

Capítulo 3 – Metodologia

Este trabalho tem como objetivo analisar os procedimentos das empresas relativos ao controle de estoque, a utilização do banco de dados na busca de informações que possibilitem o melhor desenvolvimento e lucratividade para as organizações. Utilizaremos os **Métodos Teóricos**, porque através deles analisaremos o objeto de estudo desta pesquisa, utilizaremos também os **Métodos Empíricos** para extrairmos da sociedade seus conhecimentos básicos sobre a organização de um banco de dados, auxiliando-nos de entrevistas, questionários, história de vida, tipos de observações e o **Método Estatístico**, com objetivo de obter informação para verificar a deficiência do processo através de dados quantificados e chegar a conclusão do tema abordado.

3.1 Pesquisa Bibliográfica

Utilizaremos a Pesquisa Bibliográfica porque nos dará embasamento no desenvolvimento e construção do nosso projeto através de teóricos especialistas na área administrativa, para isso utilizaremos livros, jornais, revistas, documentos, internet, etc.

3.2 Pesquisa Documental

Utilizaremos a pesquisa documental porque precisamos de alguns documentos específicos da empresa para nos fornecer sustentação às questões discutidas neste trabalho. Para isso utilizaremos os seguintes documentos:

Cadastro de Estoque

Folha de Pagamento

Relatório de Controle de Estoque

Relatório da margem de Lucro de um período

Cadastro de Funcionário

3.3 Pesquisa de Campo

Utilizaremos a pesquisa de campo para analisarmos todos os fatos na utilização da coleta de dados.

A pesquisa de campo fazer-se-á:

3.3.1 Universo e Amostra

O universo pesquisado compreenderá os funcionários, fornecedores, gerentes, administradores e clientes, que são aproximadamente 7.165 pessoas. Através da teoria de amostragem se determinou, 5,09%, onde 8,2% (N=23) de funcionários são da empresa Comercial Brasillojas Ltda, 15,4% (N=35) são da B. Vieira Comercial (móveis) e 17% (N=07) são da FICNET que corresponde a 365 pessoas entrevistadas.

Tabela 3.3.1 – Universo analisado da pesquisa de campo

EMPRESA	Nº DE FUNC.	Nº DE FORNEC.	Nº DE GERENTES	Nº DE ADM.	Nº DE CLIENTES
Comercial Brasillojas Ltda	23	252	1	2	2.808
B. Vieira Comercial (Moveis)	35	188	1	2	3.600
FICNET	07	32	1	1	212
TOTAL	65	472	3	5	6.620
UNIVERSO	7.165	AMOSTRA			365

3.3.2 Procedimentos para a coleta de dados:

Analisaremos as seguintes informações referentes ao período estudado:

Satisfação em fornecer o produto de primeira linha.

Nível de Competitividade aplicado na empresa

Satisfação em possuir um banco de dados interno

Nível de gerenciamento desenvolvido

Nível de Administração participativa

Satisfação dos funcionários em relação à empresa

Auto nível de capacitação dos funcionários

Existência do setor de Recursos Humanos na empresa.

Cargos e Salários oferecidos para os funcionários

Competitividade da empresa ao mercado em relação aos profissionais qualificados.

Satisfação dos clientes com respeito à empresa

Exigência da sociedade em que a empresa tem de manter um nível de funcionários bem qualificados.

Nível máximo qualitativo oferecido aos clientes

Capacidade de fidelização do cliente na empresa

Adquirir clientes mais exigentes na sociedade.

3.3.3 Instrumentos

Se utilizará questionários com perguntas dicotômicas, tricotômicas e de múltiplas escolhas, auxiliando-se da observação assistemática, não participante em equipe e na vida real.

3.3.4 Sujeitos entrevistados

Tabela 3.3.2 – Amostra selecionada na aplicação de questionários

EMPRESA	Nº DE FUNC.	Nº DE FORNEC.	Nº DE GERENTES	Nº DE ADM.	Nº DE CLIENTES
Comercial Brasillojas Ltda	23	-	-	-	100
B. Vieira Comercial (Moveis)	35	-	-	-	100
FICNET	07	-	-	-	100
TOTAL	65	-	-	-	300
AMOSTRA		365			

3.4 Pesquisa Estudo de Caso:

Pesquisa estudo de caso fazer-se-á:

Tabela 3.4.1 – Universo analisado na pesquisa de estudo de caso

EMPRESA	Nº DE FUNC.	Nº DE FORNEC.	Nº DE GERENTES	Nº DE ADM.	TOTAL
B. Vieira Comercial (Moveis)	35	188	1	1	747
FICNET	07	32	1	1	41
TOTAL					788

3.4.1 Universo e Amostra

O universo pesquisado compreenderá os funcionários, fornecedores, gerentes, administradores e clientes da **B. Vieira Comercial** e da **FICNET** que são um total de 788 pessoas. Através da teoria de amostragem se determinou 4,8% (N=02) da FICNET e 0,13% (N=01) da B. Vieira Comercial (móveis).

3.4.2 Procedimentos para a coleta de dados:

Analisaremos as seguintes informações referentes ao período estudado:

- Capacidade para exercer suas funções;
- Nível de satisfação dentro do trabalho;
- Estabilidade financeira;
- Igualdade de direito;
- Preconceito social;
- Ascensão profissional;
- Bom relacionamento entre funcionários;
- Ética profissional;
- Capacidade para liderança;
- Nível de auto-estima do individuo;
- Capacidade intelectual do individuo;
- Auto nível de controle;
- Atitude no desenvolvimento de idéias;
- Honestidade com sua equipe;
- Capacidade física do individuo;
- Interação na equipe;
- Nível de satisfação do trabalho em grupo;
- Auto capacidade de adaptação no trabalho;
- Capacidade produtiva do profissional;
- Direito de opinar;
- Senso critico.

3.4.3 Instrumento

Se utilizará entrevista semi-estruturada com perguntas abertas (focalizada, clínica e dirigida) auxiliando-se da observação sistemática, participante natural e artificial, na vida real e em equipe.

3.4.4 Sujeitos entrevistados

Tabela 3.4.2 – Amostra selecionada na aplicação de entrevistas

B. Vieira Comercial (móveis)	Nº DE FUNC.	Nº DE FORNEC.	Nº DE GERENTES	Nº DE ADM.	TOTAL
Total de entrevistado	0,13%	-	-	-	100%
Nº. de pessoas	1	-	-	-	1

Tabela 3.4.3 – Amostra selecionada na aplicação de entrevistas

FICNET	Nº DE FUNC.	Nº DE FORNEC.	Nº DE GERENTES	Nº DE ADM.	TOTAL
Total de entrevistado	4,8%	-	-	-	100%
Nº. de pessoas	2	-	-	-	2

Capítulo 4 – Análises e discussões

Os empreendimentos estão passando por uma fase de mudanças muito rápidas, e devido a essas mudanças as empresas podem ter sua sobrevivência ameaçada. É por este entre outros motivos que há uma preocupação por parte das organizações em implantar banco de dados informatizado para um melhor controle administrativo, mais eficazes e ágeis, para manterem-se à frente dos concorrentes no mercado.

Tendo este trabalho em analisar a importância do banco de dados no controle administrativo das empresas, para isso destinamos a pesquisa em três empresas comerciais, **Comercial Brasillojas Ltda**, **B. Vieira Comercial (móveis)** e **FICNET**, que nos deram subsídios em relação ao tema pesquisado, devendo este proporcionar melhores previsões sobre as diversas tomadas de decisões administrativas, e conseqüentemente gerar maior agilidade no atendimento de seus clientes.

Sendo necessário para a implementação do banco de dados, um investimento em tecnologia, que será de grande importância para a empresa, pois este sistema manterá interação com todos os setores da organização, fazendo assim, controle de uma forma geral, diante deste fato, o mesmo apresentará resultados significativos, pois terão dados atualizados referentes às mercadorias, fornecedores e clientes sempre que solicitado, sem a necessidade de contagem manual como é de habitual.

Terá também que investir na qualificação dos funcionários, para que os mesmos fiquem aptos para a operacionalização desse novo mecanismo tecnológico.

Estudamos os tipos de bancos de dados automatizados e não informatizados. Observamos a influência que um banco de dados pode provocar em uma administração comercial.

Utilizamos como instrumento de pesquisa, os questionários para clientes e funcionários aplicados nas empresas mencionadas, onde buscamos informações que nos deram base para conclusão do nosso trabalho.

No decorrer da pesquisa, enfrentamos alguns graus de dificuldades como o não total entendimento das perguntas atribuídas aos entrevistados, tempo disponível para responderem as variadas questões e não clareza em algumas respostas.

Esperamos com este trabalho, atribuir as empresas um melhor controle administrativo e financeiro com a utilização de um banco de dados automatizado, para facilitar o manuseio das operações realizadas dentro do ambiente de trabalho, com vista alcançar um crescimento econômico, objetivando o desenvolvimento do empreendimento.

A partir do cruzamento entre sexo e faixa etária. A empresa **Comercial Brasillojas Ltda** totalizaram 65,2% (N=15) do sexo masculino, enquanto 34,76% (N=08) dos entrevistados são do sexo feminino, desses 13,03% (N=03) responderam que possuíam no Maximo até 20 anos, para 56,51% (N=13) que afirmaram que tinham entre 21 a 30 anos, já 30,42% (N=07) informaram que sua idade estava entre 31 a 40 anos.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 51,42% (N=18) dos funcionários responderam que são do sexo masculino, onde 74,27% (N=17) falaram que são do sexo feminino, entretanto 14,28% (N=05) atestaram que sua faixa etária é de até 20 anos, com 42,85% (N=15) que mencionaram que sua idade está entre 21 a 30 anos, para 39,99% (N=14) indicaram que possuíam de 31 a 40 anos, já 2,85% (N=01) afirmaram que possuíam acima de 50 anos.

A empresa **FICNET** 57,13% (N=04) relataram que são do sexo masculino, enquanto 42,85% (N=03) opontaram que são do sexo feminino, desses 57,13% (N=04) afirmaram que sua idade esta entre 21 a 30 anos, para 42,85% (N=03) responderam que sua faixa etária esta entre 31 a 40 anos.

Tabela 4.1: Análise das relações entre sexo e faixa etária nas empresas em estudo.

Faixa etária	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda				
Até 20 anos	02	8,69	01	4,34
21 à 30 anos	08	34,78	05	21,73
31 a 40 anos	05	21,73	02	8,69
Acima de 50 anos				
TOTAL	23		100%	
B. Vieira Comercial (móveis)				
Até 20 anos	02	5,71	03	8,57
21 à 30 anos	06	17,14	09	25,71
31 a 40 anos	10	28,57	04	11,42
Acima de 50 anos			01	28,57
TOTAL	35		100%	
FICNET				
Até 20 anos				
21 à 30 anos	03	42,85	01	14,28
31 a 40 anos	01	14,28	02	28,57
Acima de 50 anos				
TOTAL	07		100%	

Este cruzamento entre sexo e faixa etária nos informará sobre a média de idade e sexo dos funcionários que fazem parte do quadro de trabalho das empresas investigadas.

As informações obtidas nos indicará que o departamento das empresas pesquisadas são formados por funcionários jovens de faixa etária entre 21 a 30 anos em sua maioria.

No meio empresarial tão disputado efetua-se a presença significativa de ambos os sexos para o crescimento e desenvolvimento dos empreendimentos.

“A linha divisória entre o mundo particular da família onde ficavam as mulheres, e o mundo público do trabalho e sucesso profissional, onde estavam os homens, está cada vez mais, ténue. Até o início do século passado, as brasileiras não podiam trabalhar sem a devida, autorização dos maridos ou dos pais. Hoje, muito se avançou no caminho para a igualdade entre, os sexos, em função da permanente luta feminina em busca de espaço e reconhecimento, profissional, que vem assegurando direitos e garantindo novas oportunidades.” (LUCIANE LIMA PERES KURZAWA, 2004.)

A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 56,51% (N=13) dos funcionários afirmaram que possuíam idade entre 21 a 30 anos na sua maioria, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** com 42,85% (N=15) que informaram sua faixa etária e a empresa **FICNET** com 57,13% (N=04) que atestaram essa idade.

Com relação à 1ª. Variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 65,2% (N=15) dos entrevistados mencionaram que são do sexo masculino, e em segundo 34,76% (N=08) indicaram ser do sexo feminino, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 51,42% (N=18) falaram que são do sexo masculino, para 48,55% (N=17) que responderam ser do sexo feminino, entretanto na empresa **FICNET** 57,13% (N=04) indicaram ser do sexo masculino, já 42,85% (N=03) responderam que são do sexo feminino.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Pessoas quanto mais jovens são atraídas pela informática [...]

Diferenciando-se o funcionário 1 da empresa Ficnet argumenta:

[...] Acredito que independe da idade e sim da força de vontade e dedicação com que as pessoas desempenham suas funções [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet concorda que pessoas mais jovens gostam de dados eletrônicos e relata:

[...] O jovem tem capacidade de assimilação e interesse [...]

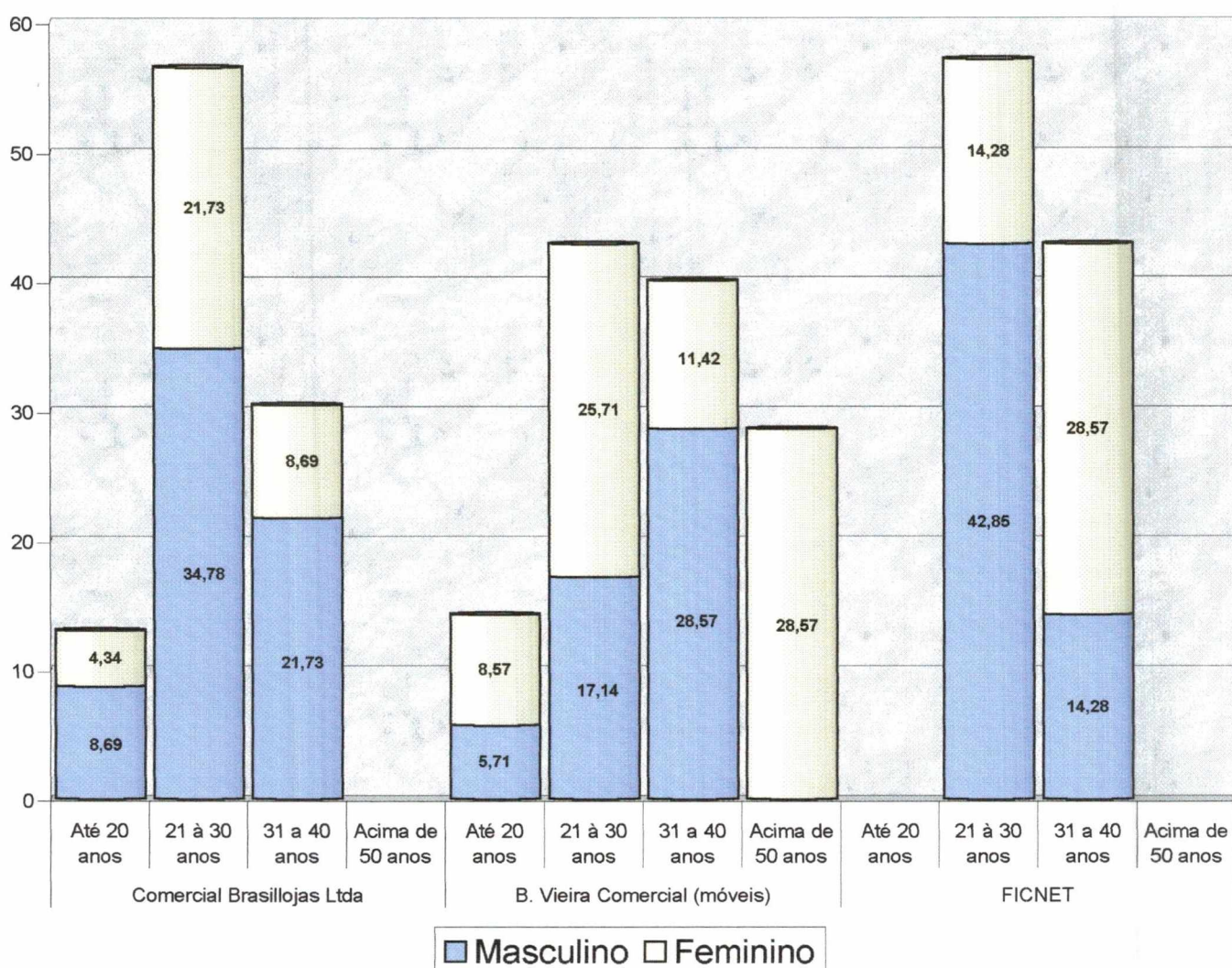
Com a entrevista chega-se ao consenso que os funcionários mais jovens, são pessoas de melhor adaptação a uma administração informatizada, integrando-se com mais

facilidade e interesse ao banco de dados informatizado das empresas, contribuindo-se para seu sucesso e crescimento financeiro.

Dentre as empresas analisadas verificamos que as mesmas possuem funcionários com faixa etária entre 21 a 30 anos, demonstrando com isso a confiança das empresas no talento da juventude para a realização das suas operações.

Com a pesquisa realizada concluímos que as empresas procuram optar por funcionários que tenham idade não avançada, para formar o seu quadro de colaboradores, usando dessa forma uma estratégia para conquistar o seu mercado alvo.

Gráfico 4.1: Análise das relações entre sexo e faixa etária nas empresas em estudo.



4.1 – Analisando a defasagem administrativa no controle de estoque não informatizado causa primária da baixa lucratividade.

A partir do cruzamento entre a causa de uma empresa a não obter lucros e si o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional. A empresa **Comercial Brasillojas Ltda** tem aqueles funcionários que responderam afirmativamente sobre esta necessidade para 100% (N=23) que atestaram sobre a facilidade do desempenho organizacional através do estoque informatizado, com 26,08% (N=06) que afirmaram que a insatisfação é causa de uma empresa a não obter lucros, para 17,39% (N=04) que asseguram a falta de motivação como principal fator, enquanto 39,13% (N=09) mencionaram a administração inadequada como geradora das perdas dos lucros, para 17,39% (N=04) que opinaram que outros aspectos influenciam para a não obtenção de lucros.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 79,97% (N=28) dos funcionários consideram como fator indispensável a utilidade do estoque informatizado para o desempenho de suas funções, desses 25,7% (N=09) apontaram a insatisfação como principal responsável pela baixa lucratividade, já 14,28% (N=05) disseram que a falta de motivação torna a empresa menos lucrativa, para 42,85% (N=15) que acreditam que a administração inadequada é que leva a empresa a não obter lucros, na qual 14,27% (N=05) responderam que outros aspectos tornam a empresa menos lucrativa, para 2,85% (N=01) que não optaram em relação a essa questão.

Já na empresa **FICNET** 100% (N=07) dos entrevistados informaram que a automação do estoque agiliza as operações da empresa, entretanto 14,28% (N=01) apontaram a falta de motivação como causa da não obtenção dos lucros, já 71,42% (N=05) acreditam que a administração inadequada é fator primordial para as perdas, na qual 14,28% (N=01) mencionaram outros motivos para os baixos lucros.

Tabela 4.1.1: Análise da causa de uma empresa a não obter lucros com relação ao estoque informatizado no desempenho organizacional.

O estoque informatizado facilita o desempenho organizacional	Causa de uma empresa a não obter lucratividade									
	Insatisfação		Falta de motivação		Adm. Inadequada		Outros		Não Optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Sim	06	26,08	04	17,39	09	39,13	04	17,39		
Não										
Talvez										
Não sei										
TOTAL	23				100%					
B. Vieira Comercial (móveis)										
Sim	05	14,28	05	14,28	13	37,14	04	11,42	01	2,85
Não							01	2,85		
Talvez	03	8,57			02	5,71				
Não sei	01	2,85								
TOTAL	35				100%					
FICNET										
Sim			01	14,28	05	71,42	01	14,28		
Não										
Talvez										
Não sei										
TOTAL	07				100%					

Está análise das causas de uma empresa a não obter lucros com relação a facilidade do estoque informatizado para o desempenho organizacional dará um diagnóstico da necessidade de implantação de um banco de dados automatizado para facilitar o desempenho das funções, mantendo a empresa competitiva sem desperdício de tempo e material.

Realizamos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos averiguar as necessidades reais pela utilização de um banco de dados automatizado dentro do ambiente organizacional e enfocar claramente a real importância de um sistema informatizado para um controle administrativo mais seguro, levando obviamente as empresas aos lucros.

Um sistema capaz de fornecer-nos informações precisas para as tomadas de decisões é hoje fundamental no mercado organizacional, as empresas ao longo do tempo perderam tempo e dinheiro na utilização de outras formas de controlar o estoque, hoje pela uma necessidade de mercado isso vem mudando os empresários estão cada vez mais conscientes que é necessário utilizar um controle de estoque automatizado para um melhor gerencialmente de seus produtos.

“Em geral todo comércio possui um estoque de mercadorias. Através de um ponto de vendas essas mercadorias são comercializadas e um movimento financeiro é gerado. A informatização simplifica o trabalho ajudando a manter o controle do estoque, o controle das vendas e o controle financeiro”. (Sistemas, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 100% (N=23) dos funcionários afirmaram que o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 79,97% (N=28) e a empresa **FICNET** com 100% (N=07) dos entrevistados, onde tiveram 2,85 (N=01) da empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** que responderam que o estoque automatizado não facilita o desempenho do empreendimento, enquanto 17,13% (N=06) falaram que não sabiam e que talvez facilitasse o desempenho com a utilização do estoque informatizado.

Com relação a 3ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 39,13% (N=09) dos entrevistados atestaram que a administração inadequada é razão primordial para a não obtenção de lucros, e em segundo a insatisfação 26,08% (N=06) pois acreditam que funcionários insatisfeitos podem levar aos negócios baixa lucratividade, pois se sentem desmotivados, sem energia para poderem trabalhar com mais dinamismo para a fidelização dos clientes, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 25,7% (N=09) sinalizaram, entretanto na empresa **FICNET** 14,28% (N=01) indicaram a falta de motivação como causa para a não obtenção de lucros.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Como o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional da empresa, na obtenção de lucro?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] para que a empresa tenha um melhor controle organizacional, buscando informações rápidas e seguras [...]

Concordando-se o funcionário 1 da empresa Ficnet afirma:

[...] O estoque informatizado é de grande utilidade pois facilita a consulta de produtos na empresa e agiliza o atendimento [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

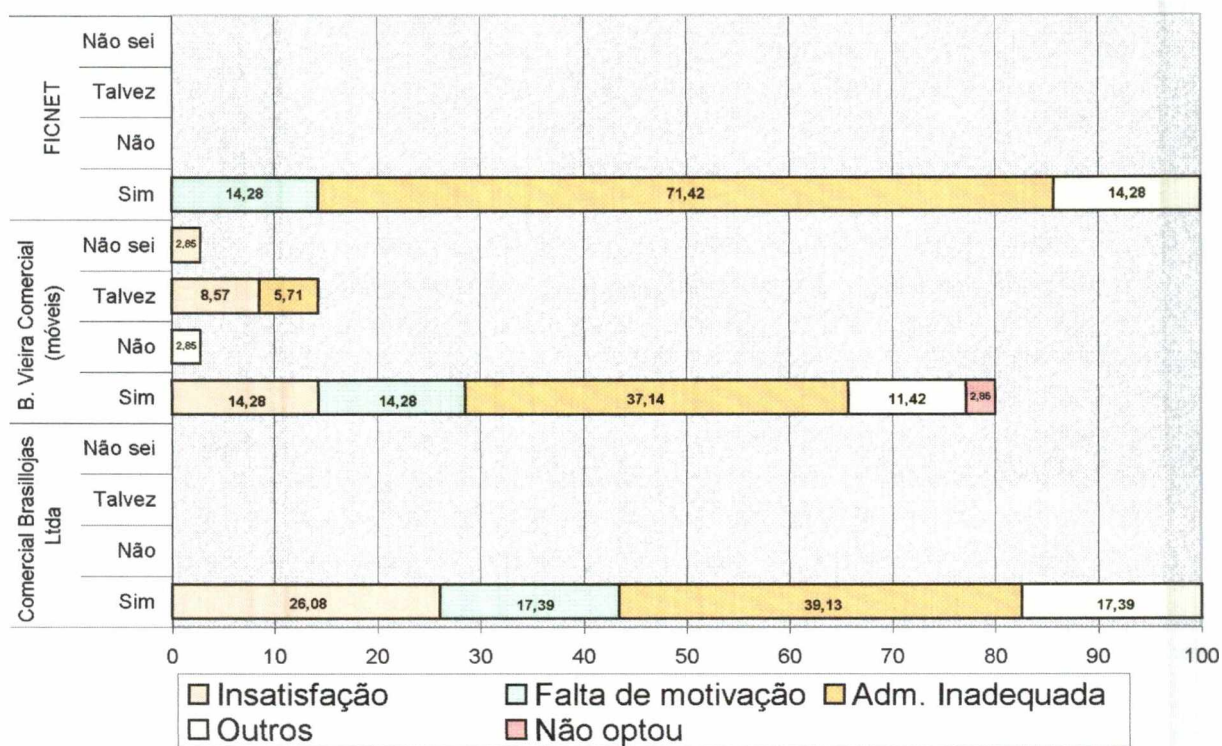
[...] A facilidade se dá principalmente pela rapidez no acesso às informações necessárias, no banco de dados do estoque da empresa [...]

Concluimos que para o aumento dos lucros é necessário que as empresas informatizem seus bancos de dados, para que tenha rapidez no acesso as informações, como: consulta de produtos, consultas de extratos de clientes, etc, contribuindo com o avanço tecnológico da organização, objetivando um controle melhor sobre seu empreendimento, com busca em alcançar fatias maiores no mercado, aumentando assim sua margem de contribuição, ou seja, a lucratividade.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em tratando-se da utilização de um controle de estoque informatizado para o desempenho organizacional as empresas estão respondendo às expectativas dos clientes, pois utilizam sistemas informatizados para melhorar o seu controle interno de mercadorias, propiciando maior comodidade ao cliente na aquisição de um determinado produto.

Concluimos que para o aumento dos lucros é necessária a implantação de um estoque informatizado para um melhor controle organizacional, pois torna-se uma ferramenta importante e representativa ao empreendimento, que possibilitará maior agilidade na consulta ao estoque, proporcionando em tempo real e com precisão o nível de mercadorias disponíveis para serem negociadas.

Gráfico 4.1.1: Análise da causa de uma empresa a não obter lucros com relação ao estoque informatizado no desempenho organizacional.



De acordo com a pesquisa realizada na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 95,63% (N=22) dos funcionários responderam afirmativamente que a mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa, sendo que 26,08% (N=06) optaram por um melhor atendimento como principal necessidade das empresas investirem em tecnologia, 21,73% (N=05) preferiram a lucratividade como necessidade maior para esse investimento, onde 39,12% (N=09) acharam importante o acesso rápido as informações como ponto fundamental, enquanto 13,04% (N=03) relataram que todas opções citadas são importantes para a escolha da implantação de tecnologia dentro do ambiente organizacional.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 88,55% (N=31) consideram a qualificação dos funcionários como extrema importância para o desempenho da organização, desses 31,42% (N=11) sinaliza que o melhor atendimento é em decorrência da capacitação da mão-de-obra, onde 14,27% (N=05) afirmam que a lucratividade levam às empresas aderirem a uma tecnologia de ponta, sendo que 31,42% (N=11) optaram que o acesso ágil aos dados

proporciona a empresa a escolha da informatização de seus dados e que 22,85% (N=08) levam em consideração todas opções citadas como pontos principais para a implantação de novos mecanismos tecnológicos.

Já na empresa **FICNET** 100% (N=07) informaram que pessoal qualificado é fator indispensável para a organização, entretanto 14,28% (N=01) mencionaram que a deficiência de um bom atendimento é por falta de uma tecnologia adequada a nova realidade, com 42,85% (N=03) asseguram que o acesso rápido às informações propicia as empresas investirem em tecnologia e que 42,85% (N=03) concordam que todas opções mencionadas são de grande importância para o melhoramento tecnológico da empresa.

Tabela 4.1.2: Análise das necessidades das empresas investirem em tecnologia com relação a mão-de-obra qualificada como fator importante para a empresa.

A mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa.	Necessidade das empresas investirem em tecnologia.							
	Melhor Atendimento		Lucratividade		Acesso rápido às informações		Todas as opções citadas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Sim	06	26,08	05	21,73	08	34,78	03	13,04
Não sei					01	4,34		
Não optou								
TOTAL	23				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Sim	11	31,42	04	11,42	10	28,57	06	17,14
Não sei					01	2,85		
Não optou			01	2,85			02	5,71
TOTAL	35				100%			
FICNET								
Sim	01	14,28			03	42,85	03	42,85
Não sei								
Não optou								
TOTAL	07				100%			

Este cruzamento da necessidade em investir em tecnologia com relação a qualificação da mão-de-obra dará enfoque da deficiência da capacitação dos funcionários para a operacionalização de um novo mecanismo de controle, levando a empresa a um caos administrativo e a uma baixa lucratividade.

Fizemos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos ter uma avaliação das reais necessidades da empresa utilizar novos métodos tecnológicos para um controle administrativo mais eficaz levando em consideração a necessidade da capacitação de funcionários para a utilização desses novos mecanismos.

Com pessoal qualificado para operacionalização de um sistema de banco de dados automatizados as empresas proporcionaram a seus clientes um melhor atendimento, pois terão um acesso rápido às informações levando a empresa ao aumento dos lucros.

“A redução de custos nas empresas também se deve à tecnologia informatizada. Ela evita o trabalho em duplicidade, elimina arquivos e controles, disponibilizam dados para tomadas rápidas de decisão e reduzem o índice de erros”. (Peter Senge, 1998).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 95,63% (N=22) dos funcionários afirmaram que a mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa, enquanto 4,34% (N=01) responderam que não sabiam que a qualificação dos funcionários é fundamental para o êxito da empresa, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 88,55% (N=31) que confirmaram a mão-de-obra qualificada é indispensável para o empreendimento, para 11,41% (N=04) responderam que não sabiam e outros que não optaram pelas opções sugeridas e a empresa **FICNET** com 100% (N=07) dos entrevistados que responderam que a qualificação dos funcionários é peça fundamental para a empresa.

Com relação a 2ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 39,12% (N=09) dos entrevistados atestaram que o acesso rápido as informações é um dos fatores das empresas investirem em tecnologia, e em segundo o melhor atendimento 26,08% (N=06) pois acreditam que a tecnologia proporciona um atendimento personalizado, o mesmo acontece

com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 31,42% (N=11) falaram, entretanto na empresa **FICNET** 42,85% (N=03) indicaram o acesso rápido aos dados como fator principal das empresas investirem em tecnologia.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] A qualificação da mão-de-obra é uma das peças fundamental para a empresa, onde busca a todo momento melhorar o seu produto e melhorar sua prestação de serviço [...]

Sendo que o funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] A tecnologia é indispensável nos dias atuais no empreendimento e a mão-de-obra qualificada para operacionalização dessa tecnologia é de fundamental importância para a empresa [...]

Concordando-se o funcionário 2 da empresa Ficnet relata:

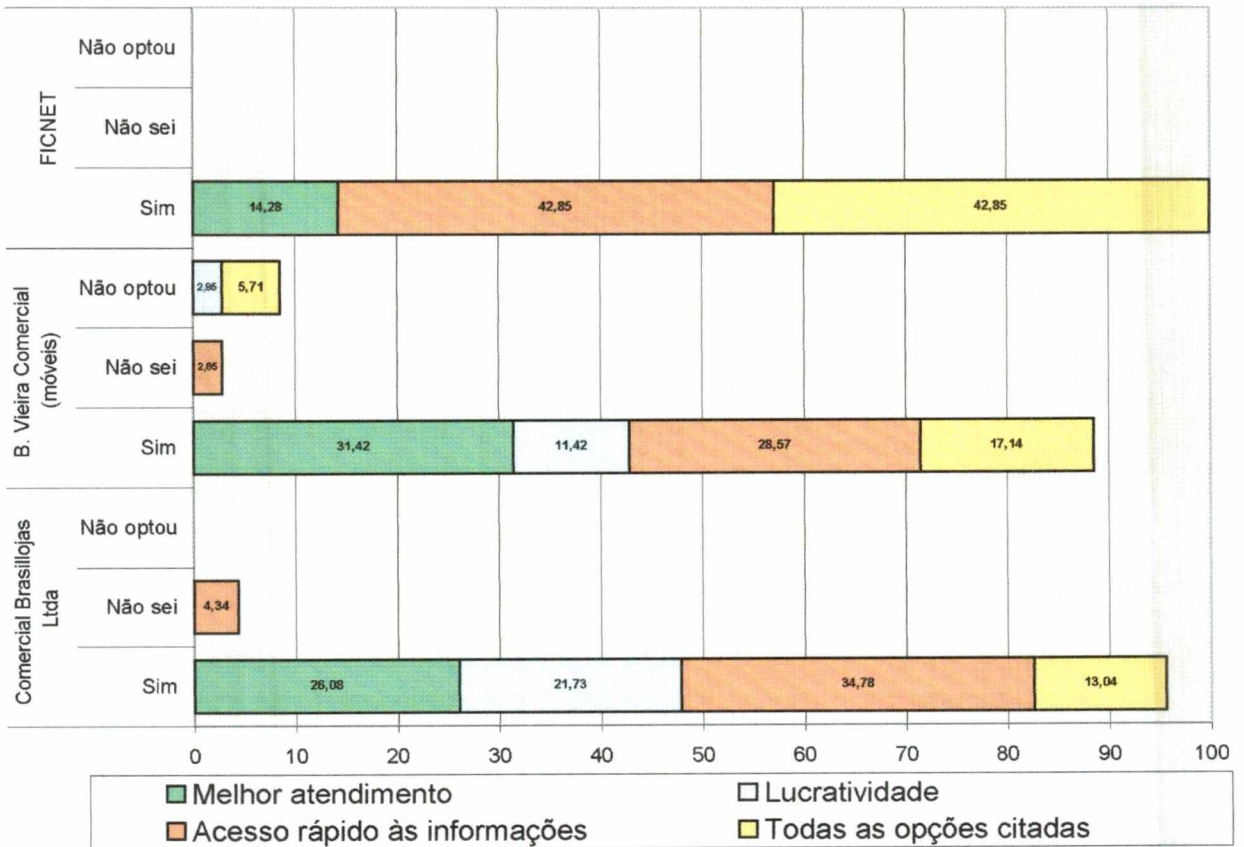
[...] A tecnologia só vem somar para qualquer empresa e a mão-de-obra qualificada é o primeiro passo para um grande desenvolvimento comercial [...]

Através da entrevista concluímos que a tecnologia é indispensável nos dias de hoje e que para satisfazer essa tecnologia é necessário termos uma mão-de-obra qualificada, equilibrando-se dentro do mercado de trabalho, proporcionando alto índice de competição para a organização.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em se tratando da mão-de-obra qualificada atestaram que é fator importante para a sua organização.

Concluímos que para as empresas investirem em tecnologia é necessário que tenha pessoal qualificado para a operacionalização de novos mecanismos tecnológicos dentro do ambiente organizacional.

Gráfico 4.1.2: Análise das necessidades das empresas investirem em tecnologia com relação a mão-de-obra qualificada como fator importante para a empresa.



Com a entrevista realizada na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 47,81% (N=11) dos funcionários responderam que o controle de estoque por meio do banco de dados automatizado é importante para uma melhor organização dos produtos, enquanto 34,76 (N=08) dos entrevistados optaram que o desenvolvimento da empresa depende do controle de estoque informatizado que propicia a mesma um crescimento constante de seu negócio, para 17,39% (N=39) que falaram que outros aspectos são importantes para um melhor controle do estoque, sendo que 39,12% (N=09) optaram por uma tecnologia absoluta como principal ponto da baixa lucratividade interferindo diretamente nos negócios, já 21,73% (N=05) que preferiram a falta de manutenção como fator preponderante para os prejuízos que venham a acontecer na empresa, já 17,38% (N=04) acharam importante que o ambiente desmotivado é um dos principais fatores dos lucros baixos, enquanto 17,39% (N=04) relataram que outros

aspectos são importantes para as perdas dos lucros, e 4,34% (N=01) não optaram por nenhuma das opções mencionadas.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 82,80% (N=28) dos entrevistados consideram a importância do controle de estoque por meio do bando de dados automatizado como um dos fatores de grande necessidade para a organização dos produtos e que proporciona crescimento e desenvolvimento para a empresa possibilitando dessa forma um aumento considerável dos lucros do empreendimento, desses 22,85% (N=08) sinalizam que a tecnologia obsoleta é fator que contribui significativamente para a baixa lucratividade da empresa, pois uma organização que não invista em tecnologia para manter-se competitiva no mercado, terá sérios problemas com relação aos dados necessários para que a empresa possa se manter em funcionamento, já 17,12% (N=06) afirmam que os baixos lucros são decorrentes da falta de uma manutenção constante dentro da empresa, para 34,27% (N=12) que optaram que o ambiente desmotivado deixa a empresa sujeita a perda dos lucros, 22,85% (N=08) levam em consideração outros pontos como principais motivos dos lucros, para 2,85% (N=01) que não optou por nenhuma das alternativas.

Já na empresa **FICNET** 85,68% (N=06) informaram que o estoque automatizado é de fundamental importância para a organização dos produtos no qual o controle administrativo proporcionado por essa automação dos dados torna a empresa segura e o desenvolvimento da mesma mais constante, entretanto 42,84% (N=03) mencionaram que a deficiência de um ambiente desmotivado provoca ao empreendimento baixa lucratividade, dessa forma cabe aos administradores buscarem mecanismos para que impulsionem os funcionários para uma melhor produtividade, buscando sempre o melhor para a empresa, com 28,56% (N=02) asseguram que outros fatores levam a resultados negativos de lucratividade e que 28,56% (N=02) não se manifestaram em relação às opções propostas.

Tabela 4.1.3: Análise da atribuição de resultados negativos de lucratividade com relação a importância do controle de estoque para a empresa.

A importância do controle de estoque para a empresa.	Atribuição de resultados negativos de lucratividade.									
	Tecnologia obsoleta		Falta de manutenção		Ambiente desmotivado		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Organização dos produtos	02	8,69	04	17,39	01	4,34	04	17,39		
Controle administrativo										
Desenvolvimento da empresa	03	13,04	01	4,34	03	13,04			01	4,34
Outros	04	17,39								
Não optou										
TOTAL	23				100%					
B. Vieira Comercial (móveis)										
Organização dos produtos	06	17,14	04	11,42	07	20	05	14,28		
Controle administrativo					04	11,42	01	2,85		
Desenvolvimento da empresa	02	5,71	01	2,85	01	2,85	01	2,85	01	2,85
Outros							01	2,85		
Não optou			01	2,85						
TOTAL	35				100%					
FICNET										
Organização dos produtos					01	14,28	01	14,28		
Controle administrativo					01	14,28			01	14,28
Desenvolvimento da empresa					01	14,28			01	14,28
Outros							01	14,28		
Não optou										
TOTAL	07				100%					

Esta análise dos resultados negativos da lucratividade com a importância do controle de estoque nos informará das necessidades de melhorias que deverão ser feitas com a automação dos dados da empresa para a obtenção de um controle administrativo eficaz.

Através dos dados coletados com esta pesquisa poderemos ter uma avaliação das necessidades reais da informatização dos dados da empresa, pois isso propiciará ao empreendimento um controle mais eficaz do estoque levando ao aumento dos lucros desse investimento.

Pois a informatização dos dados nos dará subsídios para um controle administrativo melhor, levando em consideração que a organização do estoque através da automação dos dados é peça fundamental para o desenvolvimento da empresa.

"Ajustar os meios de compra, distribuição, estocagem, atendimento e outras rotinas para que atendam as necessidades dos clientes e novamente medir se os ajustes realizados estão dando os resultados esperados para o aumento dos lucros na organização". (abcfarma, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 47,81% (N=11) dos funcionários que afirmaram que a organização dos produtos é em virtude da importância do controle de estoque para a empresa, enquanto 30,42% (N=08) atestam que o desenvolvimento da empresa é por causa da importância do estoque automatizado da empresa o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 62,84% (N=22) que mencionaram a organização do produto e 17,11% (N=06) responderam que é pelo desenvolvimento da empresa, e a empresa **FICNET** com 57,12% (N=04) dos entrevistados, desses 28,56% (N=02) optaram pela importância do controle de estoque para organização do produto, para 28,56% (N=02) que afirmaram que o desenvolvimento da empresa é em função da importância do controle de estoque.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 39,62% (N=09) dos entrevistados atestaram que a tecnologia obsoleta é um dos fatores que levam a resultados negativos de lucratividade, e em segundo o ambiente desmotivado 17,68% (N=04) pois acreditam que um ambiente desmotivado torna a empresa menos lucrativa, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 34,27% (N=12) responderam, entretanto na empresa **FICNET** 42,84% (N=03) indicaram o ambiente desmotivado como causa principal dos baixos lucros.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que o controle de estoque com a utilização da tecnologia obsoleta, contribui para resultados negativos na lucratividade?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Todo sistema organizacional de uma empresa tem como objetivo atualizar-se tecnologicamente [...]

O empregado 1 da empresa Ficnet concorda e fala:

[...] As empresas que não acompanharem o avanço tecnológico ficaram fora do mercado de trabalho [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

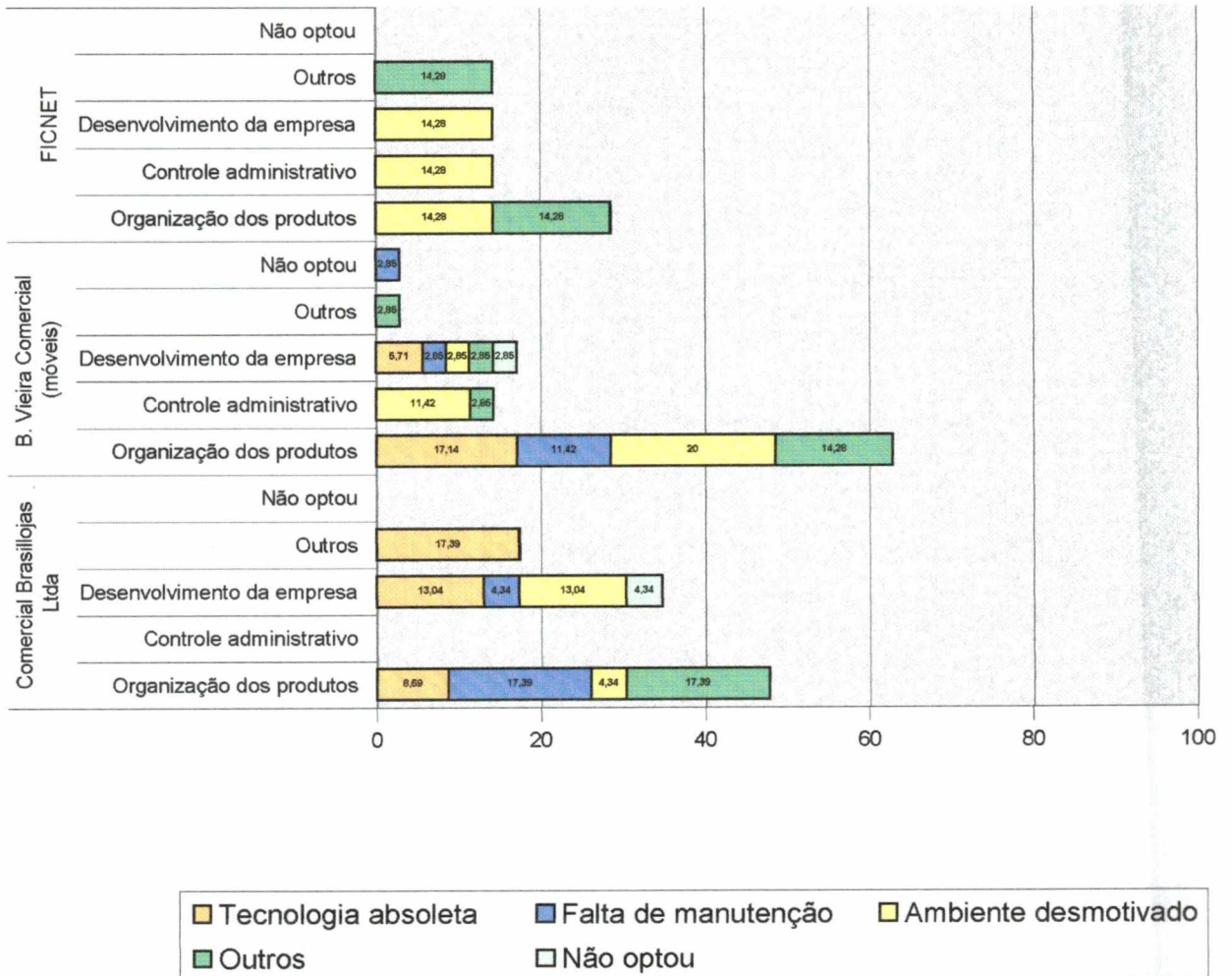
[...] Os resultados negativos se dar pelo fato do controle de estoque ser mais demorado e portanto a empresa perde tempo e lucratividade [...]

Com o resultado das entrevistas, concluímos que todo sistema organizacional de uma empresa tem como objetivo atualizar-se tecnologicamente, as empresas que não acompanharem o avanço tecnológico ficaram fora do mercado, os resultados negativos se dar pelo fato do controle de estoque ser mais demorado e, portanto a empresa perderá tempo e lucratividade com a venda de determinado produto, além de não conseguirem manter um controle adequado das entradas e saídas de mercadorias dentro da organização.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em se tratando da organização dos produtos enfocaram a importância do controle de estoque informatizado para a alta lucratividade, pois facilita o controle de mercadorias existente, podendo rastrear todo o seu histórico na empresa, facilitando assim um gerenciamento melhor sobre as entradas e saídas de produtos.

Concluímos que para as empresas tornarem-se mais lucrativas é necessário que tenham um controle de estoque automatizado para evitar perdas de mercadorias, tornando o fluxo das informações mais rápidas e eficientes para as demandas de decisões dentro do âmbito empresarial e para facilitar o atendimento aos clientes, proporcionando assim um estoque adequado a realidade na qual o empreendimento está inserido, favorecendo assim uma capacidade maior de competitividade e um controle administrativo mais seguro propiciando a empresa maiores lucros e menos desperdícios, dessa forma teremos condições de estarmos conquistando uma maior fatia no mercado, aumentando a margem de lucros da empresa.

Gráfico 4.1.3: Análise da atribuição de resultados negativos de lucratividade com relação a importância do controle de estoque para a empresa.



4.2 – Relacionando os tipos de banco de dados mais eficientes utilizados pelas empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.

A partir do cruzamento da existência do banco de dados na empresa e qual o setor totalmente informatizado na organização. A **Comercial Brasillojas Ltda**, 91,3% (N=21) dos funcionários responderam afirmativamente que o banco de dados existente na empresa é automatizado facilitando assim o desenrolar das atividades no ambiente empresarial e que este facilita as atividades desenvolvidas na empresa através da sua utilização, e que 8,69% (N=02) indicaram a existência de um controle através de fichas para protocolar os documentos

existentes, para uma maior segurança nos documentos da empresa, sendo que 91,3% (N=21) responderam que o setor de faturamento e o estoque são totalmente informatizados dentro da organização devido a grande necessidade de controlar a entrada e saída de mercadorias e o recursos financeiros que estão entrando na organização, onde 8,69% (N=02) relataram que outros setores da empresa são também informatizados, utilizando parte do seu controle através de fichas.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 88,55% (N=31) utilizam o banco de dados informatizado dentro do seu ambiente de trabalho para facilitar o acesso as informações, desses 68,57% (N=24) sinaliza que o departamento automatizado é o faturamento que é responsável pelo controle da entrada dos recursos financeiros no empreendimento, onde 14,28% (N=05) afirmam que é o setor de estoque o mais automatizado pela necessidade de um controle maior sobre as mercadorias, sendo que 5,7% (N=02) optaram pelo departamento de pessoal e outros setores não mencionado nas alternativas propostas e que 11,42% (N=04) levam em consideração a utilização do controle através de fichas para uma segurança maior dos dados da empresa.

Já na empresa **FICNET** 85,7% (N=06) responderam que a empresa é totalmente informatizada por uma necessidade do ramo na qual ela está inserida que é voltado para o segmento da informática, mais precisamente atua com provedor de internet, entretanto 71,42% (N=05) mencionaram que o faturamento é totalmente automatizado pela necessidade do controle sobre o pagamento das faturas realizadas pela prestação desse serviço, já 28,56% (N=01) asseguram que outros setores também são informatizados, devidos o empreendimento está totalmente voltado a um segmento de mercado que necessita de todos os seus departamentos automatizados para melhor atender seus clientes em âmbito geral, para 14,28% (N=01) que afirma a utilização de fichas para alguns controles para uma maior segurança dos dados da empresa.

Tabela 4.2.1: Análise do banco de dados existente na empresa com relação ao setor da empresa totalmente informatizado.

Setor da empresa totalmente informatizado.	Banco de dados existente na empresa.			
	Através de fichas		Informatizado	
	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda				
Faturamento			18	78,26
Estoque			03	13,04
Pessoal				
Outros	02	8,69		
TOTAL		23		100%
B. Vieira Comercial (móveis)				
Faturamento			24	68,57
Estoque			05	14,28
Pessoal			01	2,85
Outros	04	11,42	01	2,85
TOTAL		35		100%
FICNET				
Faturamento			05	71,42
Estoque				
Pessoal				
Outros	01	14,28	01	14,28
TOTAL		07		100%

Este cruzamento do banco de dados existente na empresa com relação ao setor totalmente informatizado da mesma indicará as vantagens adquiridas com a utilização do banco de dados automatizado.

Através dos dados coletados com esta pesquisa iremos obter as reais necessidades das empresas investirem em tecnologia para que possam informatizar seus dados não apenas em um determinado setor específico mais em uma forma mais ampla abrangendo a organização como um todo para que haja interligação entre os setores facilitando assim as operações da empresa.

A facilidade e as vantagens adquiridas com a utilização do banco de dados informatizado torna a empresa mais ágil em suas negociações pelo acesso mais rápido as informações e na qual essas chegam com mais precisão.

“A respeito da informatização das pequenas empresas Escrivão e Beraldi citam em seu artigo as vantagens que uma pequena empresa pode obter com um sistema informatizado, que funcione eficientemente e eficazmente: Melhora da informações para a tomada de decisão; Automatiza tarefas rotineiras; Melhora o controle interno das operações; Melhora o atendimento ao cliente; Aumenta a capacidade de reconhecer problemas mais cedo; Ajuda o gerente a testar algumas decisões antes de colocá-las em prática; Melhora o processo produtivo; Aumenta a produtividade e competitividade.” (artigos/sistema, 2004)

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 78,26% (N=18) dos funcionários afirmaram que o faturamento é o setor totalmente informatizado da empresa, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 68,57% (N=24) e a empresa **FICNET** com 71,42% (N=05) dos entrevistados.

Com relação a 2ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 91,3% (N=21) dos entrevistados atestaram que utilizam banco de dados informatizado, pois acreditam que a utilização de dados informatizado proporciona a empresa melhores resultados, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 88,55% (N=31) falaram, entretanto na empresa **FICNET** 85,70% (N=06) indicaram a informatização dos dados como principal fator de crescimento organizacional da empresa.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Quais as vantagens para a empresa com informatização dos seus dados?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] A empresa que possui um sistema informatizado, tem a capacidade de agilizar suas informações, efetuar vendas com maior rapidez e permite ter um controle de estoque eficiente [...]

O empregado 1 da empresa Ficnet concorda e fala:

[...] Rapidez no giro das operações, viabilidade na identificação de clientes informatização da empresa aos padrões da modernidade [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

[...] São muitas as vantagens, principalmente o controle das informações dos clientes, melhor e mais rápido o atendimento, controle de estoque e o acesso e o acesso dos lucros alcançados [...]

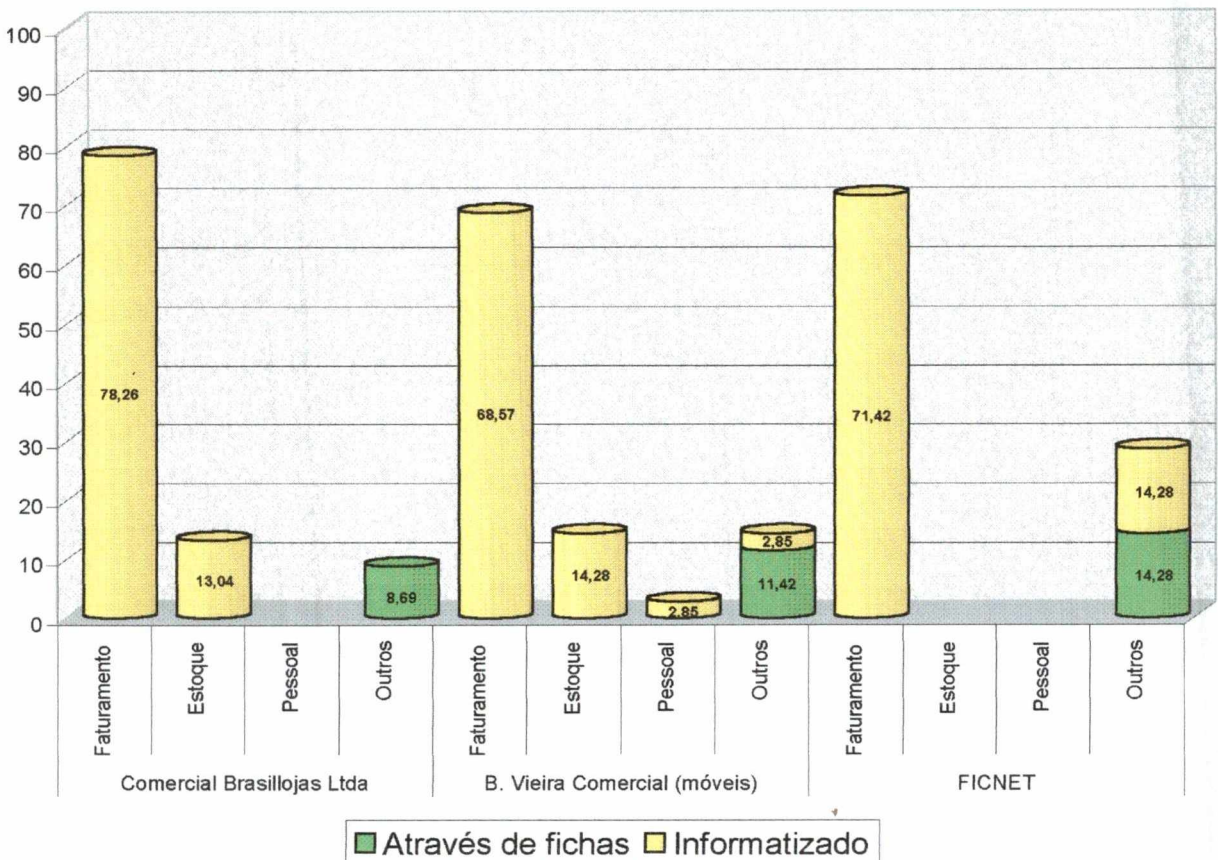
Concluimos com as entrevistas que as empresas que possui um sistema informatizado, tem a capacidade de agilizar suas informações, efetuar vendas com maior

rapidez, permitindo um controle de estoque eficiente, tendo um elevado nível no giro nas operações e viabilidade na identificação de clientes.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos a **Comercial Brasillojas Ltda** e **FICNET** em se tratando da informatização de seus dados o setor de faturamento entre outros não mencionados são o único setor totalmente automatizado, já a **B.Vieira Comercial (móveis)** tem automatizado os setores de faturamento, estoque, pessoal entre outros.

Concluimos que as empresas devem utilizar banco de dados informatizados em sua organização como um todo para um controle administrativo e financeiro mais seguro, agilizando assim o fluxo de informações em todas as áreas de funcionamento da empresa.

Gráfico 4.2.1: Análise do banco de dados existente na empresa com relação ao setor da empresa totalmente informatizado.



Este cruzamento a quanto tempo você trabalha em empresas que utilizam banco de dados informatizado e como manter a lucratividade na organização. Na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 34,7% (N=08) dos entrevistados responderam que o funcionário motivado proporciona maiores lucros para a empresa, enquanto 8,6% (N=2) atestam que a fidelização do cliente propicia um aumento razoável dos lucros, com 47,8% (N=11) afirmaram que todas opções mencionadas tornam a empresa mais lucrativa, desses 39,1% (N=09) trabalham de 01 a 03 anos em empresas que utilizam banco de dados informatizado atestando ser de grande necessidade para a organização esse mecanismo de controle automatizado, 21,7% (N=5) possuem 04 a 07 anos e que 34,7% (N=08) trabalham de 08 a 12 anos em empresas que utiliza banco de dados automatizado.

Já na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 31,4% (N=11) responderam que através de funcionários motivados a empresa alcança melhores lucros, pois funcionários satisfeitos desempenham suas atividades com maior eficácia permitindo a empresa um equilíbrio dos seus negócios, enquanto 14,2% (N=05) informaram que o estoque adequado é que gera mais renda, onde 19,9% (N=07) levaram em consideração a fidelização dos clientes como fator primordial para o aumento dos lucros, já 34,2% (N=12) falaram que todas opções sugeridas levam a obtenção de lucros, desses 100% (N=35) trabalham de 01 a 20 anos em empresa que utilizam banco de dados informatizado para o crescimento do seu empreendimento.

A empresa **FICNET** 100% (N=07) dos funcionários trabalham no máximo de 01 a 03 anos na operacionalização do banco de dados automatizados e atesta que é indispensável para a empresa a utilização desse sistema para agilizar suas atividades no dia a dia de suas tarefas, sendo que 14,2% (N=01) afirma que a motivação dos funcionários deixa a empresa lucrativa permitindo ao empreendimento um crescimento dos seus investimentos, com 14,2% (N=01) que falou que é devido ao estoque adequado a formação dos altos dos lucros,

enquanto 71,4% (N=05) afirmaram que todos itens citados são essenciais para tornarem a empresa mais lucrativa.

Tabela 4.2.2: Análise a quanto tempo trabalha em empresas que utiliza banco de dados informatizado em relação como manter a lucratividade na sua organização.

Como manter a lucratividade na sua organização.	Trabalha a quanto tempo em empresas q/ utiliza banco de dados informatizado.											
	01 a 03 anos		04 a 07 anos		08 a 12 anos		12 a 15 anos		15 a 20 anos		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda												
Funcionário motivado	02	8,6	02	8,6	04	17,3						
Estoque adequado	02	8,6										
Fidelização dos clientes					02	8,6						
Todas as opções citadas	05	21,7	03	13	02	8,6					01	4,3
TOTAL	23						100%					
B. Vieira Comercial (móveis)												
Funcionário motivado			06	17,1	04	11,4			01	2,8		
Estoque adequado	03	8,5	02	5,7								
Fidelização dos clientes	01	2,8			05	14,2	01	2,8				
Todas as opções citadas	07	20	03	8,5	01	2,8					01	2,8
TOTAL	35						100%					
FICNET												
Funcionário motivado	01	14,2										
Estoque adequado											01	14,2
Fidelização dos clientes												
Todas as opções citadas	02	28,5									03	42,8
TOTAL	07						100%					

Esta análise do tempo que a empresa utiliza banco de dados informatizado com relação à lucratividade na organização nos comprovará a necessidade da existência de um controle automatizado dentro da empresa.

Fizemos esta pesquisa com o intuito de coletar informações para que possamos ter uma avaliação da necessidade de automação da empresa para que ela possa tornar-se mais lucrativa.

Com os dados informatizados a empresa tem condições de oferecer aos clientes um atendimento personalizado, pois as informações relatadas sobre os produtos oferecidos pela empresa são mais seguras, objetivando fidelizar os clientes através do atendimento oferecido.

“O processamento e a utilização das informações sobre os consumidores, com os objetivos de aumentar a eficiência da lucratividade e ampliar a eficiência da customização, criar e desenvolver relacionamento com o consumidor e melhorar a performance da administração da empresa”. (fenacon, 2004)

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 34,5% (N=08) dos funcionários afirmaram que o pessoal motivado é peça fundamental para manter a lucratividade da sua organização, enquanto 44,3% (N=11) responderam que todas opções citadas são importantes para manter a lucratividade da empresa, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 31,3% (N=11) mencionaram que o funcionário motivado leva as empresas aos lucros, já 34,1% (N=12) afirmaram que todas opções citadas são fator indispensável para a lucratividade e a empresa **FICNET** com 71,3% (N=05) dos entrevistados que responderam que todas opções citadas são causas principais para o aumento dos lucros, desses 14,2% (N=01) mencionou que é em virtude da motivação do funcionário.

Com relação a 2ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 21,6% (N=05) dos entrevistados atestaram que trabalham de 07 a 07 anos em empresas que utiliza banco de dados informatizado, e em segundo de 01 a 03 anos 38,9% (N=09) pois informaram o tempo que trabalham em empresa que utiliza banco de dados automatizado, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 31,3% (N=11) falaram, entretanto na empresa **FICNET**

42,8% (N=03) indicaram que trabalham menos de 01 ano em empresas que utiliza banco de dados automatizado.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acha que para manter a lucratividade na empresa, a organização precisa está informatizada?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Hoje no mundo globalizado as empresas só aumentarão seus lucros se agirem com rapidez, segurança e eficiência, para isso é necessário buscar a informatização [...]

Diferenciando-se o funcionário 1 da empresa Ficnet argumenta:

[...] A informática contribui para melhoria das atividades, mas não é responsável direta e exclusiva pela lucratividade. A lucratividade para ser mantida depende de outros fatores [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet relata:

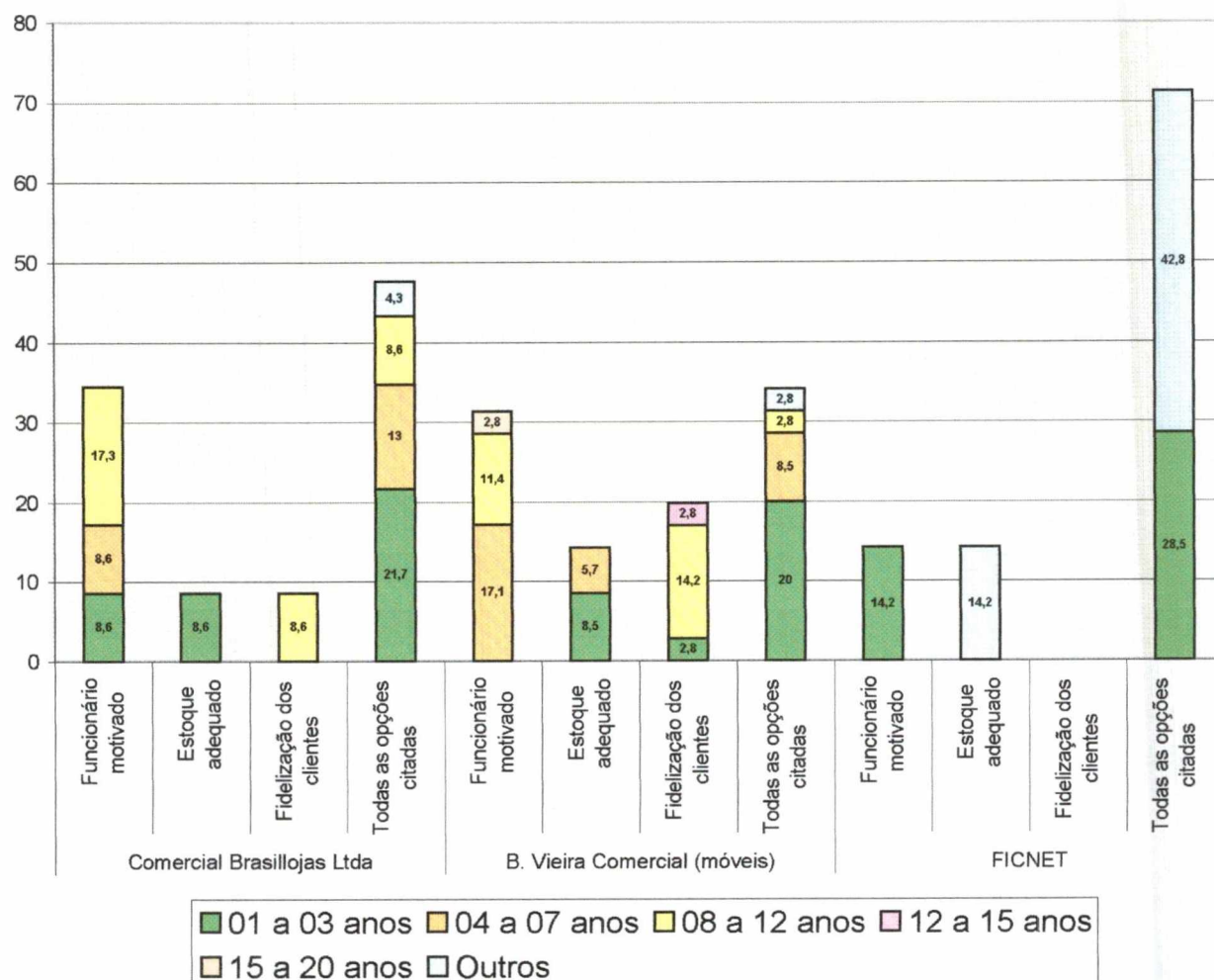
[...] O mercado lucrativo de hoje é a informação e quanto mais informatizada estiver a empresa, muito mais lucro ela terá [...]

Com as pesquisas realizadas concluímos que no mundo globalizado as empresas só aumentarão seus lucros se agirem com rapidez, segurança e eficiência, para isso é necessário buscar a informatização. O banco de dados informatizado contribui para melhoria das atividades e a lucratividade para ser mantida depende de uma organização em todos os níveis da empresa, tornando-a mais competitiva no mercado.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas divergem tempo de serviço com a utilização de banco de dados informatizados, devendo os administradores despertar urgente para essa nova realidade, na qual a utilização de um controle automatizado proporcionará a organização a viabilização de todas as operações internas, resultando em uma melhor qualidade externa para seus clientes.

Concluímos que a utilização de banco de dados automatizado contribui significativamente para o aumento da lucratividade no empreendimento, tornando eficiente às operações da organização e melhorando a forma de administrar, trazendo com isso agilidade e segurança nas negociações da empresa.

Gráfico 4.2.2: Análise a quanto tempo trabalha em empresas que utiliza banco de dados informatizado em relação como manter a lucratividade na sua organização.



Dos funcionários que afirmaram que a empresa compartilha informações com outras empresas, 73,91% (N=17) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 82,85% (N=29) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 100% (N=07) da **FICNET**.

A partir do cruzamento se a empresa compartilha informações com outras empresas e a importância do banco de dados para a empresa. Na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 56,5% (N=13) dos entrevistados responderam que a importância dos dados automatizados da empresa é a facilidade do acesso as informações, enquanto 30,4% (N=07) atestam que é pelo controle administrativo mais eficaz dentro da organização, com 8,6% (N=02) que afirmaram que é pelo fato do controle financeiro se tornar mais seguro com a

utilização desse mecanismo de controle, desses 47,8% (N=11) indicaram que a sua empresa compartilha informações sobre clientes com outras empresas, para verificarem o comprometimento do cliente em relação a aquisição de determinado produto, 13% (N=03) interage com outras empresas a respeito de dados sobre fornecedores, com 8,6% (N=02) que compartilham informações sobre a situação do mercado com outros empreendedores, enquanto 26% (N=06) não optaram sobre o compartilhamento de informações com outras organizações.

Já na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 68,5% (N=24) responderam que a sua empresa troca dados de clientes com outras empresas, enquanto 5,7% (N=02) informaram que os dados compartilhados são de fornecedores, onde 8,5% (N=03) levaram em consideração a situação do mercado e os novos concorrentes como principais fontes de troca de dados, já 17,1% (N=06) não quiseram opinar em relação a esta pergunta, desses 45,6% (N=16) responderam que a importância do banco de dados para a empresa é pelo acesso rápido às informações, na qual os dados tornam-se mais confiáveis, com 42,8% (N=15) que consideram como fator principal o controle administrativo e financeiro através da utilização do banco de dados, já 5,7% (N=02) falaram que outros fatores são importantes com o manuseio de dados automatizados.

A empresa **FICNET** 85,7% (N=06) dos funcionários responderam que a troca de informações com outras empresas é sobre clientes potenciais, com 14,2% (N=01) falaram que outras informações também são trocadas para interagirem no sentido de melhorar cada vez mais seu negócio, sendo que 14,2% (N=01) atesta que o acesso a informações através do banco de dados é importante para a empresa, devido a facilidade como são dispostos os dados, 57,1% (N=04) falaram que o controle administrativo torna-se mais seguro com a utilização de banco de dados, enquanto 28,5% (N=02) afirmaram que outros fatores são importantes com o manuseio de dados automatizados.

Tabela 4.2.3: análise do compartilhamento de informações com outras empresas com relação a importância do banco de dados para a empresa.

A importância do banco de dados para a empresa.	A sua empresa compartilha informações com outras empresas.											
	Clientes		Fornecedores		Situação do mercado		Novos concorrentes		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda												
Acesso a informação	08	34,7	02	8,6							01	4,3
Controle Administrativo	02	8,6	01	4,3							04	17,3
Controle financeiro	01	4,3							01	4,3		
Outros											01	4,3
Não optou												
TOTAL	23						100%					
B. Vieira Comercial (móveis)												
Acesso a informação	11	31,4	01	2,8	01	2,8	02	5,7			01	2,8
Controle Administrativo	08	22,8	01	2,8							04	11,4
Controle financeiro	02	5,7										
Outros	01	2,8									01	2,8
Não optou	02	5,7										
TOTAL	35						100%					
FICNET												
Acesso a informação	01	14,2										
Controle Administrativo	03	42,8							01	14,2		
Controle financeiro												
Outros	02	28,5										
Não optou												
TOTAL	07						100%					

Esta análise do compartilhamento de informações com outras empresas com relação à importância do banco de dados para a mesma dará segurança nas negociações, levando a uma melhor qualidade nos serviços proporcionando assim a satisfação dos clientes.

Com a pesquisa realizada obteremos dados para que possamos ter uma avaliação das necessidades da implantação de um sistema informatizado dentro da empresa para que

informações como clientes, fornecedores, situação do mercado e novos concorrentes sejam compartilhados com empresas que interagem com a sua.

Esses dados interagidos com outras empresas que se aliam a sua para o crescimento organizacional de ambas proporcionam as empresas estabilidade no mercado. "*A Sociedade de informação está tendo um profundo impacto nos negócios e na competição*", "*A Sociedade de informação é uma realidade econômica, não uma abstração intelectual*". (tripod, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 47,6% (N=11) dos funcionários afirmaram que o banco de dados automatizado facilita o acesso as informações, enquanto 30,2% (N=07) responderam que o controle administrativo mais eficaz é por causa da utilização do banco de dados automatizado, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 45,5% (N=16) que asseguram o acesso mais rápido a informação com a utilização da tecnologia, para 37% (N=13) que confirmaram um melhor controle administrativo com a automação dos dados e a empresa **FICNET** com 57% (N=04) dos entrevistados atestam que o controle administrativo é mais seguro quando é utilizado o banco de dados informatizado.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 47,6% (N=11) dos entrevistados atestaram que sua empresa compartilha informações sobre clientes com outras empresas, e em segundo sobre fornecedores 12,9% (N=03) pois acreditam se obterem mais informações sobre fornecedores em relação a seus produtos o poder de barganha tem probabilidade de aumentar , o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 68,4% (N=24) sinalizaram, enquanto na empresa **FICNET** 85,5% (N=06) indicaram que a troca de informações sobre clientes com outras empresas proporcionam uma segurança em relação as vendas.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que o compartilhamento das informações entre as empresas, através dos seus banco de dados, traz benefícios para a organização?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] se as empresas construírem um elo de ligação, onde iram trabalhar com as informações sobre clientes, fornecedores, etc, é de fundamental importância para o crescimento dessa organização. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] Por identificar com maior rapidez o tipo de cliente com quem se está trabalhando e evidenciar uma estratégia viável para dominar o mercado. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet relata:

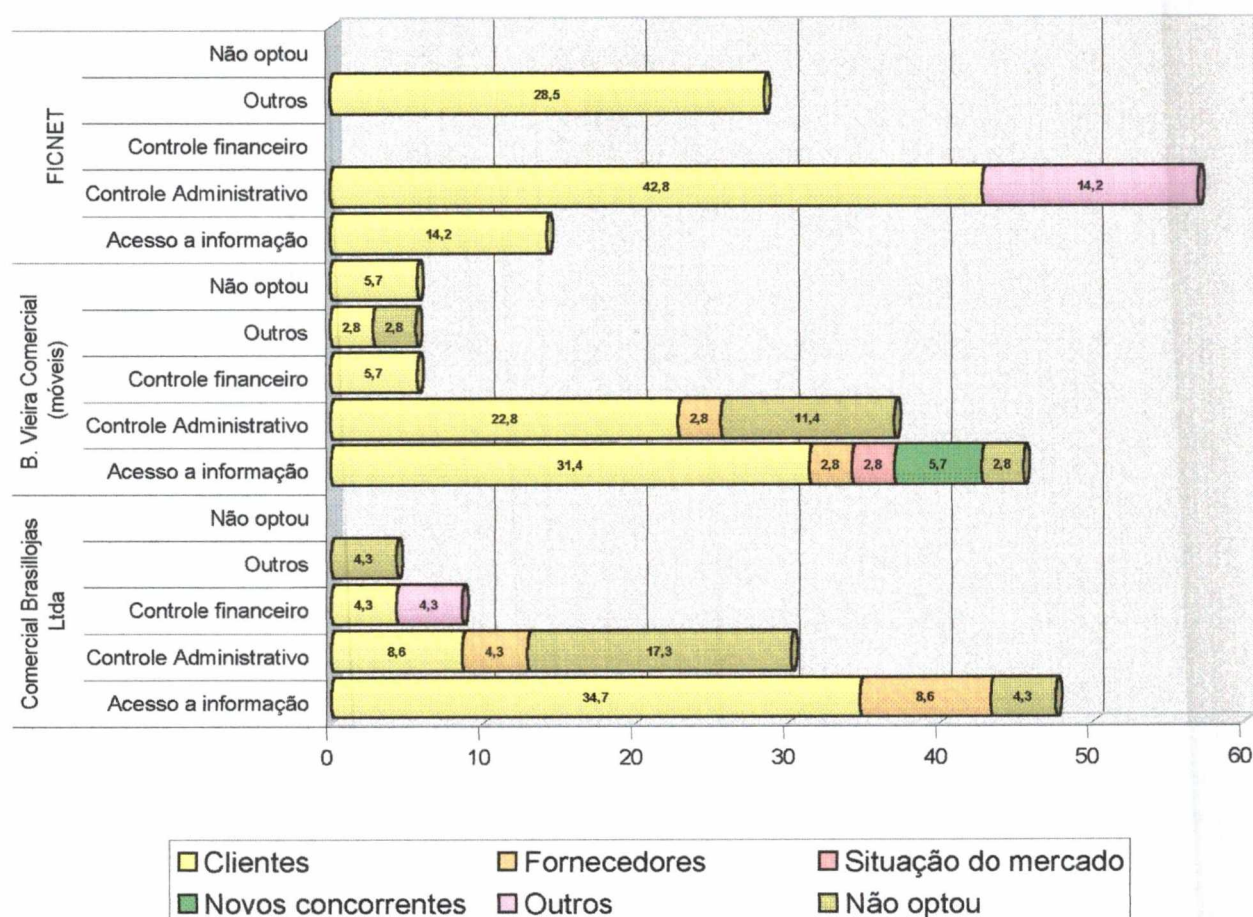
[..] Quanto mais as empresas mantiverem troca de informações dos clientes, menos prejuízos elas terão no futuro [...]

Concluimos que as empresas devem construírem um elo de ligação, para buscarem as informações sobre clientes, fornecedores, situação do mercado etc, essas informações é de fundamental importância para o crescimento dessas organizações, favorecendo assim a identificação com maior rapidez e o tipo de cliente com quem se está trabalhando e evidenciar uma estratégia viável para dominar o mercado.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em se tratando da troca de informações através de banco de dados compartilham dados sobre clientes e fornecedores para obtenção de vendas com segurança e um poder de barganha maior em relação aos fornecedores.

Concluimos que o compartilhamento de informações sobre clientes e fornecedores, através de um banco de dados informatizado entre empresas que interagem com outra, proporcionam a elas uma estabilidade dentro do mercado, pelo fato de agirem com segurança e rapidez no processo de informações obtidas no manuseio de dados automatizados, sobre clientes, fornecedores, possíveis concorrentes e situação do mercado, possibilitando a estes empreendimentos maiores oportunidades de expansão no mercado.

Gráfico 4.2.3: análise do compartilhamento de informações com outras empresas com relação a importância do banco de dados para a empresa.



4.3 – Comparando a lucratividade das empresas na utilização de banco de dados informatizado com aquelas não automatizadas.

De acordo com as informações coletadas na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 78,25% (N=18) dos funcionários afirmaram que as vantagens adquiridas na utilização de banco de dados são o acesso rápido as informações em tempo real para as tomadas de decisões, seja para uma confirmação de uma venda, seja para reposição de estoque ou para decisões mais importante no âmbito empresarial, enquanto 17,38% (N=04) optaram por um controle administrativo mais adequado com o manuseio do banco de dados, devido a segurança na tramitação de processos burocráticos dentro da empresa e que 4,34% (N=01)

responderam que existem outras vantagens para a utilização do banco, entretanto 43,78% (N=10) atestaram que a informatização do banco de dados torna a empresa mais lucrativa em relação à alta competitividade, justamente por possuírem um controle sobre toda movimentação interna e externa do empreendimento, possibilitando assim expansão dos negócios, já 43,46% (N=10) confirmam que a qualidade do atendimento é facilitada pela utilização de dados informatizados e 13,04% (N=03) indicaram que todas opções citadas tornam a empresa mais lucrativa.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 68,55% (N=24) dos entrevistados falaram que o acesso ágil aos dados é uma das vantagens da utilização de banco de dados, enquanto 22,84% (N=08) afirmam que o controle administrativo torna-se melhor, já 8,55% (N=03) citaram que uma das vantagens é o fácil manuseio dos dados, entretanto 31,41% (N=11) indicaram a automatização do banco deixa a empresa mais competitiva levando-a aos lucros, para 54,27% (N=19) que acharam que a qualidade no atendimento propicia a empresa uma lucratividade equilibrada em relação a alta competitividade, 5,7% (N=02) confirmam que o nível de capacitação de funcionários é peça fundamental em relação aos concorrentes, para 8,56% (N=03) que optaram por todas opções mencionadas como principais aspectos para o sucesso do empreendimento.

A empresa **FICNET** 100% (N=07) dos funcionários afirmaram que a utilização do banco de dados informatizado proporciona a empresa o acesso rápido aos dados, um controle administrativo mais seguro além de outras vantagens adquiridas com a utilização dos dados, dentre esses 14,28% (N=01) responderam que o banco de dados automatizado é de suma importância para a lucratividade da empresa em relação à competitividade, já 57,14% (N=04) atestaram que a qualidade do atendimento é causa fundamental para o crescimento organizacional, sendo que 28,56% (N=02) marcaram que todas opções citadas são indispensáveis para o engrandecimento do empreendimento.

Tabela 4.3.1: Análise como manter a lucratividade da empresa em relação à alta competitividade com relação as vantagens adquiridas na utilização do banco de dados.

As vantagens adquiridas na utilização de banco de dados.	Como manter a lucratividade da empresa em relação à alta competitividade.							
	Através de banco de dados informatizado		Qualidade no atendimento		Nível de capacitação de funcionários		Todas opções citadas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Acesso rápido	08	34,78	07	30,43			03	13,04
Controle administrativo	02	8,69	02	8,69				
Utilização dos dados								
Outros			01	4,34				
TOTAL	23				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Acesso rápido	05	14,28	16	45,71	01	2,85	02	5,71
Controle administrativo	05	14,28	02	5,71	01	2,85		
Utilização dos dados	01	2,85	01	2,85			01	2,85
Outros								
TOTAL	35				100%			
FICNET								
Acesso rápido			02	28,57			01	14,28
Controle administrativo	01	14,28						
Utilização dos dados								
Outros			02	28,57			01	14,28
TOTAL	07				100%			

Esta análise da lucratividade da empresa em relação a alta competitividade com as vantagens adquiridas na utilização de banco de dados, dará um diagnóstico das necessidades de melhoria em tecnologia proporcionando assim as empresas o acesso rápido às informações, um controle administrativo seguro mantendo os lucros equilibrados em relação aos concorrentes.

Com o resultado da pesquisa realizada enfocaremos a necessidade da automação do banco de dados da empresa para resultados positivos de obtenção de lucros em relação aos concorrentes, pois a informatização dos dados proporciona a empresa o manuseio dos dados

de uma forma mais ágil, propiciando ao empreendimento um controle administrativo e financeiro mais eficaz.

Com o surgimento da globalização o mercado tornou-se mais exigente e as empresas tendem a aderir a essa nova realidade que se encontram, pois a informatização do seu dado é fator indispensável para o sucesso do sua organização, pois facilita a obtenção de informações, fazendo com que elas cheguem com maior velocidade. *"O propósito básico da tecnologia é o de habilitar as empresas a alcançarem seus objetivos, com o uso eficiente dos recursos disponíveis no mercado [...]". (Meirelles, 1994).*

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 78,25% (N=18) dos funcionários afirmaram que uma das vantagens adquiridas com a utilização de banco de dados é o acesso rápido as informações, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 68,55% (N=24) e a empresa **FICNET** com 42,85% (N=03) dos entrevistados, onde tiveram 22,84 (N=08) da empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** que responderam que o controle administrativo é eficaz quando a empresa utiliza um sistema de banco de dados automatizado, enquanto 8,55% (N=03) falaram da importância da utilização dos dados para o crescimento organizacional.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 43,47% (N=10) dos entrevistados atestaram que a lucratividade da empresa em relação a alta competitividade é em função do banco de dados informatizado, e em segundo a qualidade do atendimento 43,46% (N=10) pois acreditam que o atendimento personalizado é peça fundamental para o aumento dos lucros em relação a alta competitividade, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 54,27% (N=19) sinalizaram, entretanto na empresa **FICNET** 57,14% (N=04) indicaram a qualidade no atendimento que é geradora de um equilíbrio lucrativo em relação a competitividade.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que a alta competitividade das empresas dependem de um banco de dados eficiente?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] As organizações que mais se destacam são aquelas que possui um melhor controle administrativo, resultado de um banco de dados eficiente. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] A alta competitividade é um fenômeno da globalização e requer um padrão técnico e uma gama de conhecimentos adequados para pleitear o mercado, um banco de dados eficiente, traz grande auxílio para a empresa em sua competição. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

[...] A competitividade leva os empresários a querer está sempre informatizados dos novos lançamentos, melhores produtos, mercadoria mais procurada, etc, e sem um banco de dados informatizados não poderia ser feito com rapidez e eficiência. [...]

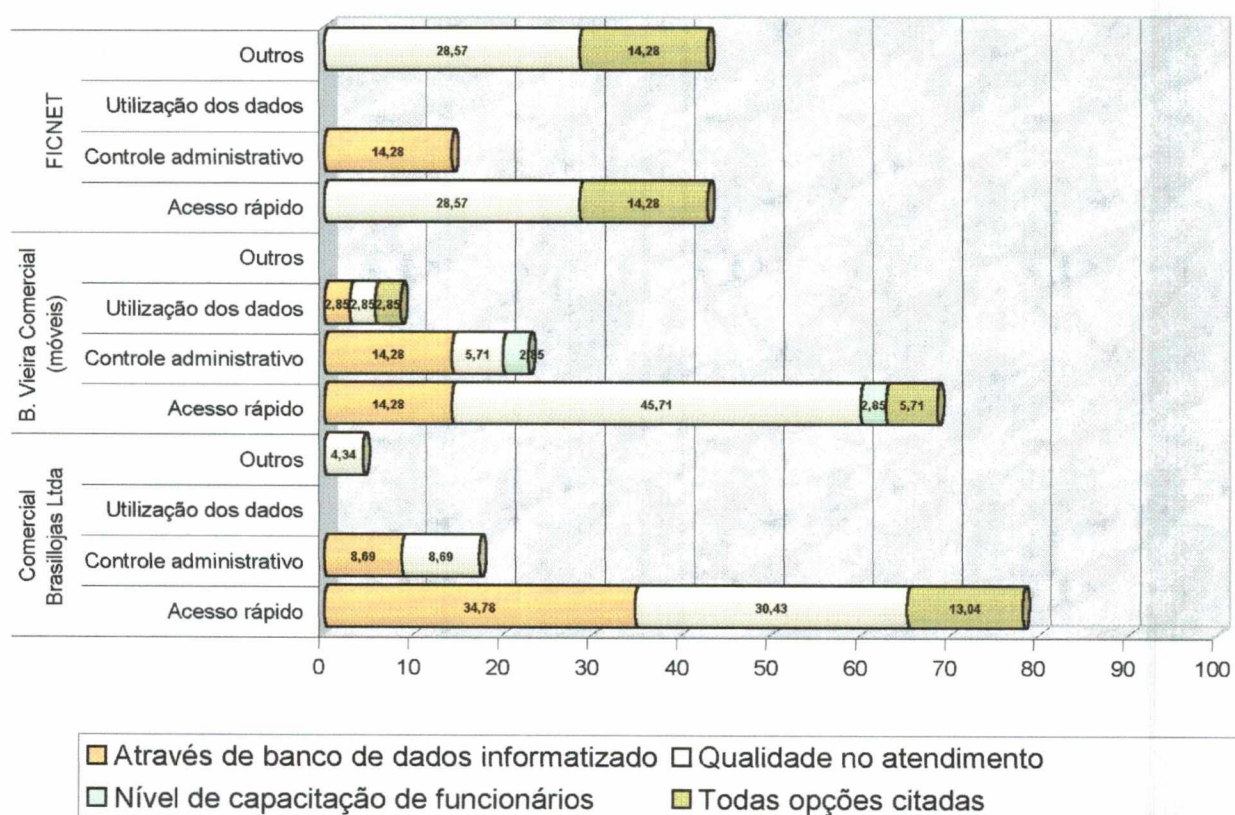
Com as entrevistas realizadas, concluímos que as empresas que mais se destacam no mercado de trabalho, são aquelas que possui um melhor controle administrativo, e um eficiente banco de dados informatizado. Um banco de dados bem estruturado, traz grande auxílio para a empresa em sua competição dentro da área de informações. Concluímos também que a competitividade leva a organização a está sempre atualizada dos novos lançamentos, melhores produtos, mercadoria mais procurada, etc.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em se tratando das vantagens adquiridas na utilização de banco de dados para o aumento dos lucros em relação a alta competitividade estão buscando melhorar sua tecnologia em busca de alcançar uma fatia maior do mercado.

Concluímos que para o aumento dos lucros em relação a alta competitividade as empresas tem que aderirem a um sistema de utilização de dados automatizado para tornarem-se mais estabilizada no mercado, gerando lucratividade e um bom desempenho da organização em relação a seus concorrentes, pois é necessário essa nova visão para o empreendedor onde o mundo vive uma realidade de tecnologia onde precisamos de

informações claras e precisas a todo instante para as devidas tomadas de decisões, o empresário que se manter atento a essas mudanças tecnológicas terá possibilidade de estar a frente de seus concorrentes, pois quem detêm maiores informações obtém fatias maiores no mercado.

Gráfico 4.3.1: Análise como manter a lucratividade da empresa em relação à alta competitividade com relação as vantagens adquiridas na utilização do banco de dados.



Dos funcionários que responderam afirmativamente que a melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia, 100% (N=23) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 97,14% (N=34) é da empresa B. Vieira Comercial e 85,71% (N=06) da FICNET.

A empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 21,73% (N=05) dos funcionários afirmaram que a melhoria no atendimento é facilitada pela tecnologia trazendo segurança nas

compras, enquanto 34,76% (N=08) optaram que a tecnologia facilita o atendimento através da segurança da venda, onde 43,46% (N=10) responderam que todas opções mencionadas são facilitadas pela tecnologia, entretanto 43,46% (N=10) atestaram que o atendimento eficaz é provocado pela implantação de um banco de dados automatizado, já 30,42% (N=07) confirmam que a satisfação do cliente é devido à utilização do banco de dados informatizados, 4,34% (N=01) falaram que uma das vantagens da utilização de dados informatizados são pelas informações precisas e 21,73% (N=05) indicaram que todas opções citadas são um somatório de vantagens adquiridas com a utilizados do banco de dados automatizado.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 14,27% (N=05) dos entrevistados falaram que a segurança na compra é facilitada pela tecnologia, enquanto 31,41% (N=11) afirmam para que se tenha uma venda segura é necessário que a empresa esteja bem preparada em relação a informatização de seus dados, onde 5,71% (N=02) atesta que a tecnologia propicia a empresa entregas de mercadorias em tempo real sem perda de tempo, já 5,71 (N=02) responderam que o controle administrativo torna-se melhor através de uma tecnologia adequada a nova realidade, com 39,99% (N=14) mencionaram que todas opções citadas são facilitas pela tecnologia, e que 2,85% (N=01) não optaram por nenhuma das sugestões propostas, entretanto 28,55% (N=10) indicaram a automatização do banco de dados proporciona um atendimento personalizado, 22,84% (N=08) acharam que a satisfação do cliente é em decorrência das vantagens adquiridas com a utilização de banco de dados automatizados, 8,56% (N=03) confirmam que as informações precisas é devido ao banco de dados informatizado, já 39,98% (N=05) optaram por todas opções mencionadas como principais aspectos para a implantação do banco de dados automatizado.

A empresa **FICNET** 28,57% (N=02) dos funcionários afirmaram a informatização dos dados propicia a empresa uma segurança maior nas vendas, enquanto 57,14 (N=04) confirmaram que todas opções mencionadas é em virtude da empresa possuir uma tecnologia

adequada a sua realidade, com 14,28% (N=01) dos entrevistados não optaram por nenhuma das opções propostas, dentre esses 14,28% (N=01) responderam que o banco de dados automatizado é de grande necessidade para o sucesso do empreendimento, já 85,71% (N=06) atestaram que todas opções citadas são em virtude da utilização de banco de dados automatizado.

Tabela 4.3.2: Análise das vantagens da implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia.

A melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia.	Vantagens da implantação de um banco de dados automatizado.							
	Atendimento eficaz		Satisfação do cliente		Informações precisas		Todas opções citadas	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Segurança na compra	02	8,69	03	13,04				
Segurança na venda	03	13,04	02	8,69	01	4,34	02	8,69
Sem perdas de tempo								
Entrega em tempo real								
Controle administrativo								
Todas opções citadas	05	21,73	02	8,69			03	13,04
Não optou								
TOTAL	23				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Segurança na compra	04	11,42					01	2,85
Segurança na venda	02	5,71	06	17,14	02	5,71	01	2,85
Sem perdas de tempo			01	2,85				
Entrega em tempo real	01	2,85						
Controle administrativo							02	5,71
Todas opções citadas	03	8,57	01	2,85			10	28,57
Não optou					01	2,85		
TOTAL	35				100%			
FICNET								
Segurança na compra								
Segurança na venda							02	28,57
Sem perdas de tempo								
Entrega em tempo real								
Controle administrativo								
Todas opções citadas							04	57,14
Não optou					01	14,28		
TOTAL	07				100%			

Este cruzamento das vantagens da implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria do atendimento dará subsídios a empresa proporcionar aos clientes um atendimento personalizado sem perdas de tempo e com informações seguras.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos avaliar as reais deficiências das empresas em relação a segurança na venda através de informações não precisas, propiciado por um controle administrativo ineficaz do empreendimento, tudo isso é devido a não implantação do banco de dados automatizado dentro da organização.

Pois com a informatização dos dados a empresa torna-se mais competitiva e lucrativa, onde a melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia levando a satisfação do cliente e proporcionando a empresa um controle administrativo e financeiro de melhor qualidade.

“A abordagem mais eficaz depende não apenas do potencial tecnológico para apoiar as necessidades estratégicas da organização, mas também das habilidades e capacitação das organizações em explorar tecnologias com sucesso.” (tripod, 2004)

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 34,76% (N=08) dos funcionários afirmaram que a segurança na venda é facilitada pela tecnologia, enquanto 43,46% (N=10) mencionaram que todas opções citadas são responsáveis pela melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 31,41% (N=11) responderam que é pela segurança na venda, já 39,99% (N=14) optaram por todas opções sugeridas que são facilitadas pela tecnologia e a empresa **FICNET** com 57,14% (N=04) dos entrevistados que concluíram que todas opções mencionadas são por causa da tecnologia.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 43,46% (N=10) dos entrevistados atestaram que o atendimento eficaz é em virtude da implementação de um banco de dados automatizado, e em segundo a satisfação do cliente 30,42% (N=07) pois acreditam que a satisfação do cliente também é proporcionada por um atendimento

personalizado com a utilização de dados automatizados, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 28,55% (N=10) sinalizaram, entretanto na empresa **FICNET** 85,71% (N=06) indicaram que todas opções citadas são proporcionadas pela utilização do banco de dados automatizados.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que as empresas que trabalham com um banco de dados informatizados, executam suas funções com mais segurança, levando uma melhor satisfação aos clientes?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] As empresas estão mais bem preparadas para atender as necessidades dos clientes, tendo a possibilidade de agilizar todo o processo burocrático de uma venda. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] Facilidade dessa organização eletrônica que diminui o excesso de burocracia com as operações da empresa. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

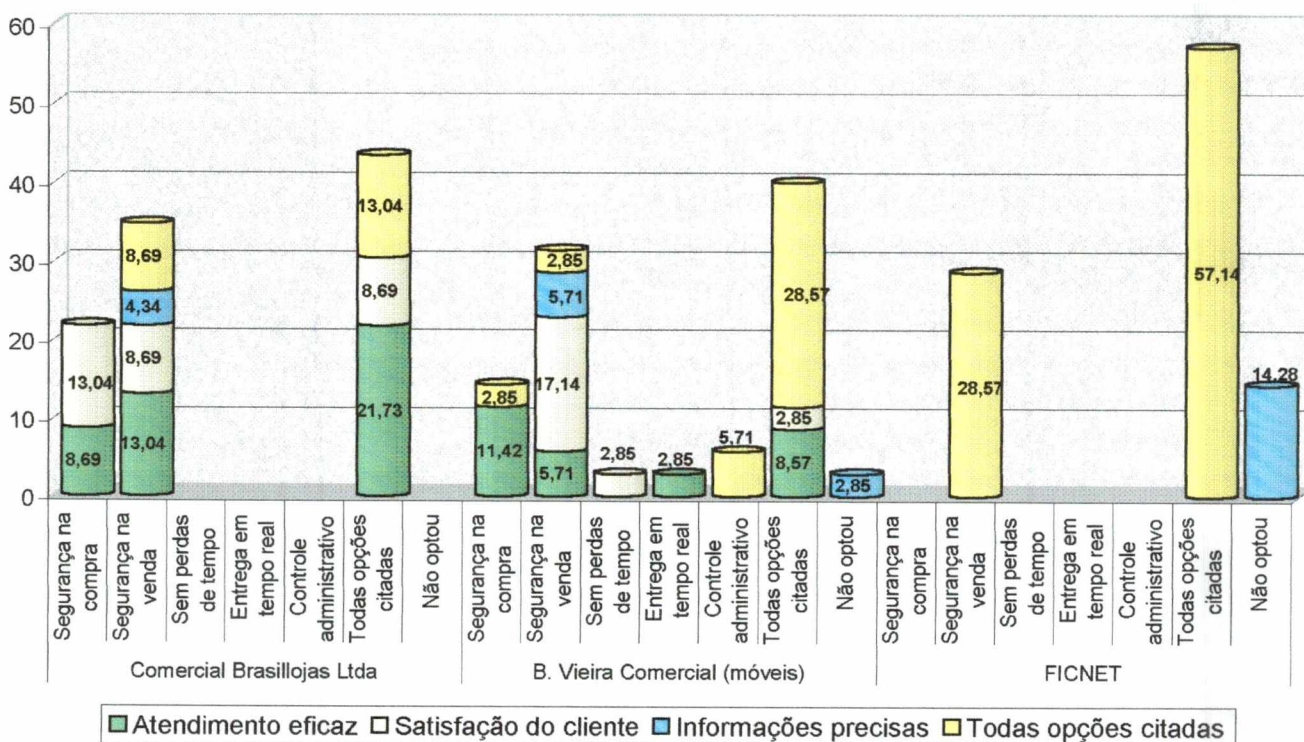
[...] Pelo fato de menor possibilidade de erros, menor tempo no atendimento, faz com que o cliente seja respeitado tornando-o assim mais satisfeito. [...]

Concluimos que as empresas informatizadas estão mais bem preparadas para atender as necessidades dos clientes, tendo a possibilidade de agilizar todo o processo burocrático de uma venda, possibilitando a essas organizações a redução do excesso de burocracia com as operações da empresa, menor possibilidade de erros, menor tempo no atendimento, faz com que o cliente seja respeitado deixando-os assim mais satisfeitos, essa forma com que as empresas devem se comportar proporcionará ao empreendimento a fidelização dos clientes, pois clientes satisfeitos retornam ao estabelecimento para adquirir novos produtos e conseqüentemente indicam a empresa para novas pessoas que possivelmente irão conhecer os serviços ou produtos oferecidos pela mesma com o intuito também de serem clientes da empresa.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em se tratando da melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia as empresas estão procurando implantar um sistema de banco de dados informatizado para facilitar as operações da empresa, pois afirmam a grande importância da utilização desse mecanismo para agilizar os procedimentos efetuados dentro da organização, além de ser um fator de segurança para os dados da empresa.

Concluimos que é indispensável o melhoramento tecnológico no ambiente do trabalho, onde os empreendedores devem procurara informatizar seus dados para poderem ter um controle melhor sobre suas vendas além de uma série de vantagens que a automatização proporciona a organização, dessa forma o empresário terá uma segurança maior sobre sua empresa, no que diz respeito a utilização das informações obtidas através da sua base de dados.

Gráfico 4.3.2: Análise das vantagens da implantação de um banco de dados automatizado com relação a melhoria do atendimento facilitada pela tecnologia.



Dos funcionários que afirmaram que a lucratividade depende de um eficiente banco de dados, 86,95% (N=20) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 91,42% (N=32) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 85,71% (N=06) da **FICNET**.

De acordo com a pesquisa realizada na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 34,76% (N=08) dos funcionários responderam que o controle administrativo torna-se eficaz através da utilização de dados automatizados, sendo que 17,38% (N=04) optaram que a lucratividade depende da vendas com segurança, 26,07% (N=06) afirmaram que as opções citadas dependem de um eficiente banco de dados, onde 21,73% (N=05) não optaram por nenhuma das opções sugeridas, entretanto 56,5% (N=13) relataram que as empresas tendem a informatizar seus dados para a segurança organizacional, com 30,42% (N=07) responderam que a automação dos dados é para tornar a empresa mais competitiva, enquanto 4,34% (N=01) optou que é em virtude do aumento das vendas, já 8,68% (N=02) indicaram que outras opções influenciam para que a empresa informatize seus dados.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 22,85% (N=08) consideram que os lucros dependem de um eficiente banco de dados, onde 19,98% (N=07) afirmam que os lucros esta relacionado com a utilização de dados automatizado, enquanto 42,85% (N=15) falaram que todas opções mencionadas estão interligadas com a utilização de dados automatizados, já 8,57% (N=03) não optaram por nenhuma das alternativas citadas, desses 74,16% (N=26) sinaliza que as empresas procuram informatizar seus dados por motivo de segurança, onde 14,27% (N=05) afirmam que é por causa da competitividade, 2,85% (N=01) optou que é em virtude do aumento das vendas, entretanto 8,57% (N=03) levam em consideração que outros motivos levam a empresa informatizar seus dados.

A empresa **FICNET** 42,84% (N=03) informaram que os lucros está interligado diretamente com a utilização de banco de dados automatizado, entretanto 42,85% (N=03) mencionaram que todas opções relacionadas é de fundamental importância para a obtenção

dos lucros, com 14,28% (N=01) não optou por nenhuma das opções citadas, desses 28,56% (N=02) levaram em consideração que a empresa tende a automatizar seus dados para que haja segurança dentro do seu empreendimento, já 42,85% (N=03) responderam que é pela competitividade que a empresa procura investir em tecnologia, com 28,56% (N=02) indicaram que outros fatores influenciam para informatização dos dados empresariais.

Tabela 4.3.3: Análise o porque das empresas tendem a informatizar seus dados com relação a lucratividade dependendo de um eficiente banco de dados.

A lucratividade depende de um eficiente banco de dados.	Porque as empresas tendem a informatizar seus dados.							
	Segurança		Competitividade		Aumento das vendas		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Controle administrativo eficaz	03	13,04	03	13,04	01	4,34	01	4,34
Dados sobre mercado								
Dados sobre clientes								
Dados sobre fornecedores								
Vendas com segurança	01	4,34	03	13,04				
Todas opções acima citadas	04	17,39	01	4,34			01	4,34
Não optou	05	21,73						
TOTAL	23				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Controle administrativo eficaz	07	20	01	2,85				
Dados sobre mercado	03	8,57						
Dados sobre clientes	01	2,85			01	2,85		
Dados sobre fornecedores	02	5,71						
Vendas com segurança	01	2,85	01	2,85				
Todas opções acima citadas	09	25,71	03	8,57			03	8,57
Não optou	03	8,57						
TOTAL	35				100%			
FICNET								
Controle administrativo eficaz								
Dados sobre mercado								
Dados sobre clientes								
Dados sobre fornecedores								
Vendas com segurança	01	14,28	01	14,28			01	14,28
Todas opções acima citadas			02	28,57			01	14,28
Não optou	01	14,28						
TOTAL	07				100%			

Este cruzamento da informatização de dados com relação à dependência de um banco de dados para a lucratividade dará um diagnóstico da necessidade de se implantar novos métodos tecnológicos para o manuseio de informações.

Através das informações coletadas iremos avaliar as reais necessidades das empresas utilizarem banco de dados automatizados para manuseio de suas operações tendo como principal objetivo o aumento dos lucros.

O banco de dados informatizado facilita o desempenho organizacional proporcionando a empresa um controle administrativo mais adequado à nova realidade que vivenciamos, pois permite que haja segurança nas negociações da empresa propiciado pela utilização de dados automatizados que estão disponíveis para as tomadas de decisões dentro da organização.

"A Sociedade de informação está tendo um profundo impacto nos negócios e na competição", "A Sociedade de informação é uma realidade econômica, não uma abstração intelectual". (Synnott e Naisbitt, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 34,76% (N=08) dos funcionários afirmaram o controle administrativo eficaz é em virtude da automação de dados, enquanto 26,07% (N=06) optaram que todas opções citadas tornam a empresa mais lucrativa com a utilização do banco de dados automatizados o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 42,85% (N=15), mas enfatiza que todas opções citadas são em consequência da utilização de dados informatizados e a empresa **FICNET** com 42,84% (N=03) dos entrevistados que optaram por vendas com segurança que é propiciado pela utilização de dados automatizados.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 56,5% (N=13) dos entrevistados atestaram que a razão primordial pelas empresas informatizarem seus dados é pela segurança que eles proporcionam ao empreendimento, e em segundo a competitividade 30,42% (N=07) pois acreditam que a automação dos dados deixa a empresa mais competitiva, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 74,26% (N=26) sinalizaram,

entretanto na empresa **FICNET** 42,85% (N=03) indicaram a competitividade como fator principal para empresas informatizarem seus dados.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que as empresas que busca uma alta competitividade no mercado, tendem a agilizar suas informações, buscando um maior controle administrativo?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Uma empresa quanto mais competitiva no mercado, mais eficiente são suas atividades, mais velozes são o fluxo das informações dentro da organização, objetivando uma alta lucratividade. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] Por causa da exigência do mercado e da concorrência gerada dia-a-dia as empresas estão buscando o enquadramento nessas novas técnicas de comercialização. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e relata:

[...] Quanto mais competitiva for a empresa, mas responsabilidade ela terá em possibilitar um bom atendimento, bons produtos boas informações aos clientes, por isso ela precisa está bem informatizada e em dias com seu controle administrativo. [...]

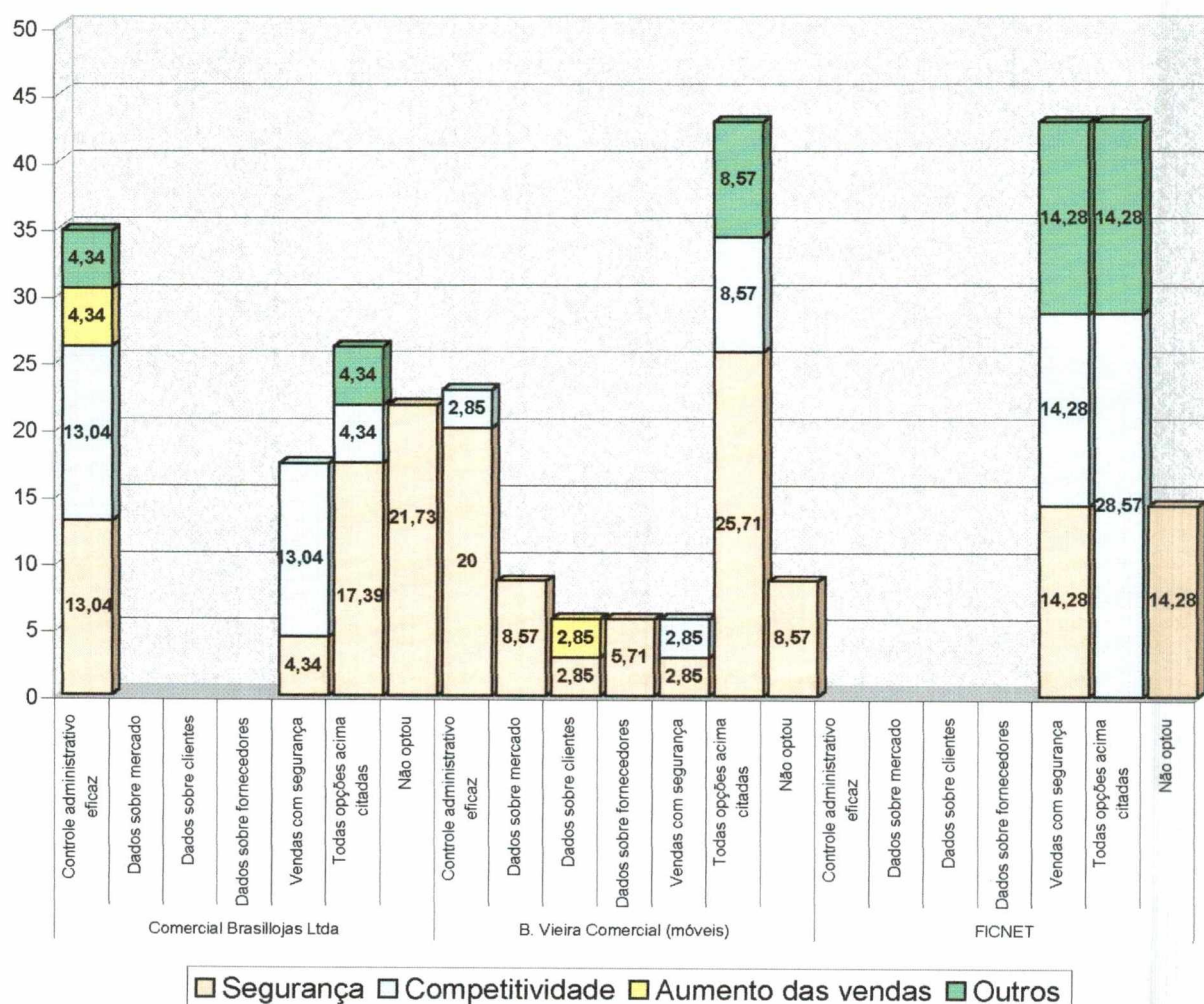
Com as pesquisas realizadas concluímos que a empresa quanto mais competitiva no mercado, mais eficiente são suas atividades, mais velozes são as distribuições das informações dentro da organização. A exigência do mercado e a concorrência dia-a-dia, as empresas estão buscando novas técnicas de comercialização, quanto mais competitiva for a empresa, mas responsabilidade ela terá em possibilitar um bom atendimento, bons produtos boas informações aos clientes e um excelente controle administrativo.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas elas pesquisadas em se tratando da tendência a informatizar seus dados são pelo fato da obtenção de segurança e competitividade que a automação dos dados proporciona.

Concluímos que é necessária a automação dos dados empresariais para que as organizações possam ter segurança e tornar-se competitivas dentro do mercado em que se

encontram, pois com isso a lucratividade aumentará dando oportunidade de crescimento do empreendimento.

Gráfico 4.3.3: Análise o porque das empresas tendem a informatizar seus dados com relação a lucratividade dependendo de um eficiente banco de dados.



Dos entrevistados que afirmaram que o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente, 78% (N=78) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 85% (N=85) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 70% (N=70) da **FICNET**.

De acordo com a pesquisa realizada na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 82% (N=82) dos clientes responderam afirmativamente que a utilização do banco de dados facilita

o atendimento ao cliente, no que diz respeito a personalização do atendimento e a agilidade com que o cliente é atendido, desses 24% (N=24) informaram que o atendimento rápido e personalizado é em virtude do manuseio de dados automatizados, satisfazendo a necessidade do cliente, enquanto 25% (N=25) indicaram que o produto de qualidade é quem proporciona a satisfação do cliente através do atendimento, para 04% (N=04) que não acreditam que os dados informatizados possam facilitar o atendimento ao cliente, com 10% (N=10) que responderam que talvez o atendimento ao cliente fosse facilitado pelos dados automatizados.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 66% (N=66) dos clientes responderam que é de fundamental importância a utilização do banco de dados para facilitar o atendimento, entretanto 27% (N=27) constataram que é pelo atendimento rápido que é proporcionado pelo seu manuseio, para 33% (N=33) afirmaram que os dados atualizados em relação aos produtos existentes na empresa são favoráveis para um bom atendimento, enquanto 08% (N=08) indicaram que o manejo dos dados automatizados não facilita o atendimento, já 14% (N=14) responderam que talvez com o manuseio do banco de dados o atendimento pudesse ser facilitado, com 11% (N=11) não sabiam responder sobre essa facilidade.

Já na empresa **FICNET** 50% (N=50) dos entrevistados informaram que a utilização de banco de dados facilita o atendimento, mesmo porque o segmento que a empresa está inserida tem que ser voltado totalmente para a utilização de dados automatizados, desses 27% (N=27) responderam que o atendimento rápido proporciona aos clientes uma satisfação na aquisição de seu produto ou serviço prestado pela empresa, com 28% (N=28) que indicaram que o produto de qualidade ou serviço é quem proporciona a satisfação do cliente ao ser atendido, entretanto 06% (N=06) mencionaram que a utilização de dados informatizados não facilita o atendimento, pelo fato de não possuir um contato mais próximo com o vendedor ou prestador de serviço, para 35% (N=35) que indicaram que talvez facilitasse, já 09% (N=09) não sabiam responder sobre essa utilidade do banco de dados.

Tabela 4.3.4: Análise da utilização do banco de dados que facilita o atendimento ao cliente com relação se o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente.

O atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente.	A utilização de banco de dados facilita o atendimento ao cliente.									
	Sim		Não		Talvez		Não Sei		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Atendimento rápido	19	19			03	03	01	01	01	01
Produto de qualidade	19	19	02	02	04	04				
Pagamento acessível	01	01			02	02				
Banco de dados atualizados	02	02								
Controle de estoque eficiente	08	08	01	01						
Todas as opções citadas	17	17			01	01				
Não optou	16	16	01	01			02	02		
TOTAL	100				100%					
B. Vieira Comercial (móveis)										
Atendimento rápido	18	18	01	01	01	01	07	07		
Produto de qualidade	05	05	04	04	03	03	03	03		
Pagamento acessível	03	03			02	02				
Banco de dados atualizados	31	31	01	01	01	01				
Controle de estoque eficiente	02	02	02	02	03	03	01	01		
Todas as opções citadas	05	05			01	01				
Não optou	02	02			03	03			01	01
TOTAL	100				100%					
FICNET										
Atendimento rápido	15	15	01	01	04	04	07	07		
Produto de qualidade	05	05	01	01	21	21	01	01		
Pagamento acessível	06	06	01	01	03	03				
Banco de dados atualizados	19	19	01	01	03	03				
Controle de estoque eficiente	05	05	02	02	03	03	01	01		
Todas as opções citadas					01	01				
TOTAL	100				100%					

Este cruzamento da facilidade do atendimento ao cliente pela utilização do banco de dados em relação se o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade dos cliente, nos

comprovará da necessidade de implantação do banco de dados automatizados para melhorar o atendimento e a lucratividade da organização.

Realizamos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos informar as reais necessidades pela implantação de um sistema de banco de dados automatizados para melhorar o atendimento aos clientes.

Um mecanismo capaz de proporcionar aos nossos empreendimentos informações eficazes para as tomadas de decisões, levando a sua empresa maior segurança nas vendas, pois o controle dos produtos e clientes estão disponíveis em um banco de dados que podem ser acessados com muita rapidez e segurança.

"Qualquer processo de marketing através do qual as informações sobre os hábitos de uso, comportamento, dados psicográficos ou demográficos sobre clientes ou clientes potenciais é guardado na base de dados da empresa, e usado para desenvolver ou prolongar o relacionamento e para estimular vendas". (Cross & Smith, 1994).

A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 82% (N=82) dos clientes afirmaram que a utilização do banco de dados facilita o atendimento ao cliente, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 66% (N=66) dos entrevistados e a empresa **FICNET** com 50% (N=50) dos clientes que optaram pela importância do manuseio de dados automatizados para a facilidade no atendimento.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 24% (N=24) dos entrevistados atestaram que o atendimento rápido é de fundamental importância para a satisfação do cliente, e em segundo o produto de qualidade 25% (N=25) pois acreditam que a satisfação do cliente é em virtude da aquisição de produtos de qualidade oferecidos pelos funcionários, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 27% (N=27) sinalizaram sobre o atendimento rápido, para 33% (N=33) que optaram pelo banco de dados atualizados, entretanto na empresa **FICNET** 27% (N=27) indicaram o atendimento ágil como

ponto principal, com 28% (N=28) que optaram pela qualidade do produto oferecido pela empresa.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acha que as empresas que buscam um atendimento rápido e personalizado estão mais competitivas no mercado globalizado?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Um atendimento personalizado é fruto de uma boa administração e conseqüentemente leva satisfação aos clientes, em relação a agilidade desse atendimento é muito importante para a empresa que o fluxo das informações seja executado com mais rapidez. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e relata:

[...] Com certeza pois uma das características do mercado global é a rapidez das informações [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e afirma:

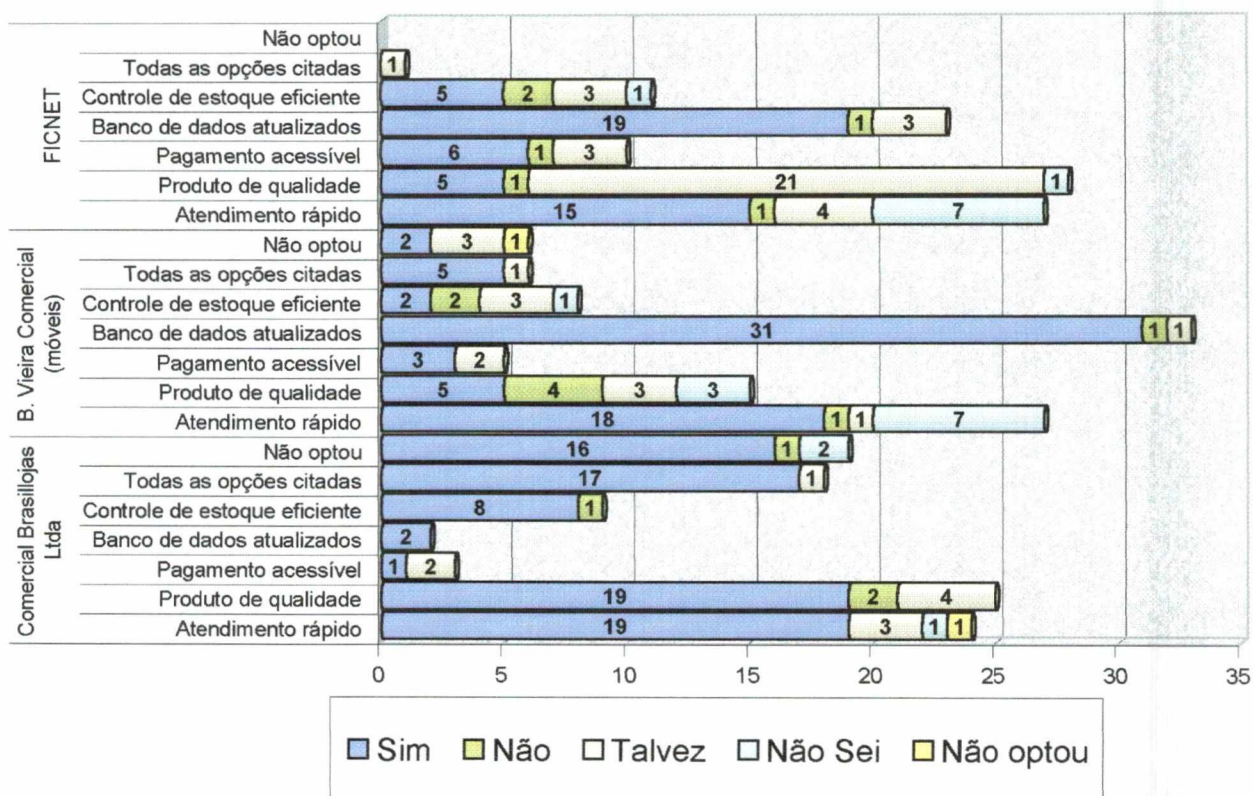
[...] Novidades atraem clientes e quanto mais interessante e rápido for o atendimento mais felizes e satisfeitos eles ficarão.[...]

Concluimos que um atendimento personalizado é fruto de uma boa administração e conseqüentemente leva satisfação aos clientes, e que a agilidade desse atendimento é muito importante para a empresa, onde o fluxo das informações seja executado com mais rapidez e segurança e que quanto mais eficiente e rápido for o atendimento mais felizes e satisfeitos ficarão os clientes.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas elas em tratando-se da utilização do banco de dados para facilitar o atendimento as empresas estão respondendo as expectativas dos clientes.

Concluimos que para o êxito do empreendimento é necessária a implantação de um sistema de banco de dados automatizados para proporcionar a empresa uma maior segurança na hora da venda, além de um controle maior das entradas e saídas de mercadorias, também propiciando aos clientes um atendimento personalizado, com maior agilidade e comodidade.

Gráfico 4.3.4: Análise da utilização do banco de dados que facilita o atendimento ao cliente com relação se o atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente.



De acordo com os dados coletados na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 68% (N=68) dos clientes responderam que consideram bom o atendimento oferecido pela empresa, desses 15% (N=15) informaram que o atendimento personalizado é o que chama mais a atenção dentro da empresa, enquanto 27% (N=27) indicaram a rapidez no atendimento é um dos fatores que os agradam, para 07% (N=07) que consideram o atendimento ruim em relação a empresa, com 17% (N=17) que não optaram sobre o atendimento da empresa.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 69% (N=69) dos clientes responderam que o atendimento realizado pela empresa é bom, entretanto 20% (N=20) constataram que as atenções dos clientes estão voltadas para o atendimento rápido, para 33% (N=33) que afirmaram que a informatização da loja é o que lhes chamam a atenção, enquanto 15% (N=15) indicaram que é ruim o atendimento, já 16% (N=16) responderam que é regular o atendimento realizado pelo empreendimento.

Já na empresa **FICNET** 74% (N=74) dos entrevistados informaram que o atendimento da empresa agrada a seus clientes, desses 34% (N=34) responderam que o diferencial é o atendimento personalizado, com 26% (N=26) que indicaram a informatização da loja como principal motivo da atenção dos clientes, entretanto 11% (N=11) mencionaram que o atendimento prestado pela empresa é ruim, para 15% (N=15) que indicaram regular.

Tabela 4.3.5: Análise como você considera o atendimento da empresa com relação ao que mais chama atenção quando vai ser atendido.

O que mais chama atenção quando vai ser atendido.	Como você considera o atendimento da empresa							
	Bom		Ruim		Regular		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Atendimento personalizado	10	10	02	02	02	02	01	01
Informatização da loja	07	07	01	01	01	01		
Qualidade do produto	11	11			01	01		
Variedade dos produtos	04	04	01	01	03	03	02	02
Rapidez no atendimento	24	24	02	02	01	01		
Todas opções citadas	10	10	01	01	09	09	05	05
Não optou	02	02						
TOTAL	100				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Atendimento personalizado	14	14	03	03	03	03		
Informatização da loja	23	23	06	06	04	04		
Qualidade do produto	04	04			02	02		
Variedade dos produtos	01	01	02	02	03	03		
Rapidez no atendimento	12	12	02	02	03	03		
Todas opções citadas	13	13	02	02	01	01		
Não optou	02	02						
TOTAL	100				100%			
FICNET								
Atendimento personalizado	27	27	03	03	04	04		
Informatização da loja	21	21	01	01	04	04		
Qualidade do produto	03	03						
Variedade dos produtos	03	03	04	04	03	03		
Rapidez no atendimento	16	16	02	02	03	03		
Todas opções citadas	04	04	01	01	01	01		
Não optou								
TOTAL	100				100%			

Esta análise como você considera o atendimento da empresa com relação o que lhe chama a atenção quando vai ser atendido, nos informará da necessidade de se introduzir novos mecanismos de controle, através da qualificação de funcionários para a personalização do atendimento.

Realizamos esta pesquisa com o intuito de coletar informações para saber das reais necessidades pela utilização de novos métodos tecnológicos para personalizar o atendimento das empresas e focar a necessidade da qualificação dos funcionários para trabalharem com essa nova sistemática de automação de dados no qual teremos um controle maior sobre os negócios da empresa.

Com a automação do banco de dados e a qualificação dos funcionários para operacionalização do mesmo torna-se mais evidente a satisfação do cliente pelo atendimento personalizado que eles receberão, pois acreditamos na lucratividade da empresa através desse mecanismo de controle, também devemos focar o grau de confiabilidade dos dados processados através desse método de controle, informações em tempo reais e precisas para as devidas tomadas de decisões.

"Marketing para clientes ("no qual se mantém um relacionamento estreito com os clientes, oferecendo a eles serviços especiais e reconhecimento, resultando em fidelidade crescente, redução de attritions e aumento de vendas") e marketing para não clientes ("em que se utiliza o conhecimento desenvolvido no banco de dados de clientes, para compreender as motivações do consumidor, levando à identificação de prospects parecidos com os clientes mais lucrativos da carteira, o que resulta numa expansão da base de consumidores com custos decrescentes"). (Hughes, 1998).

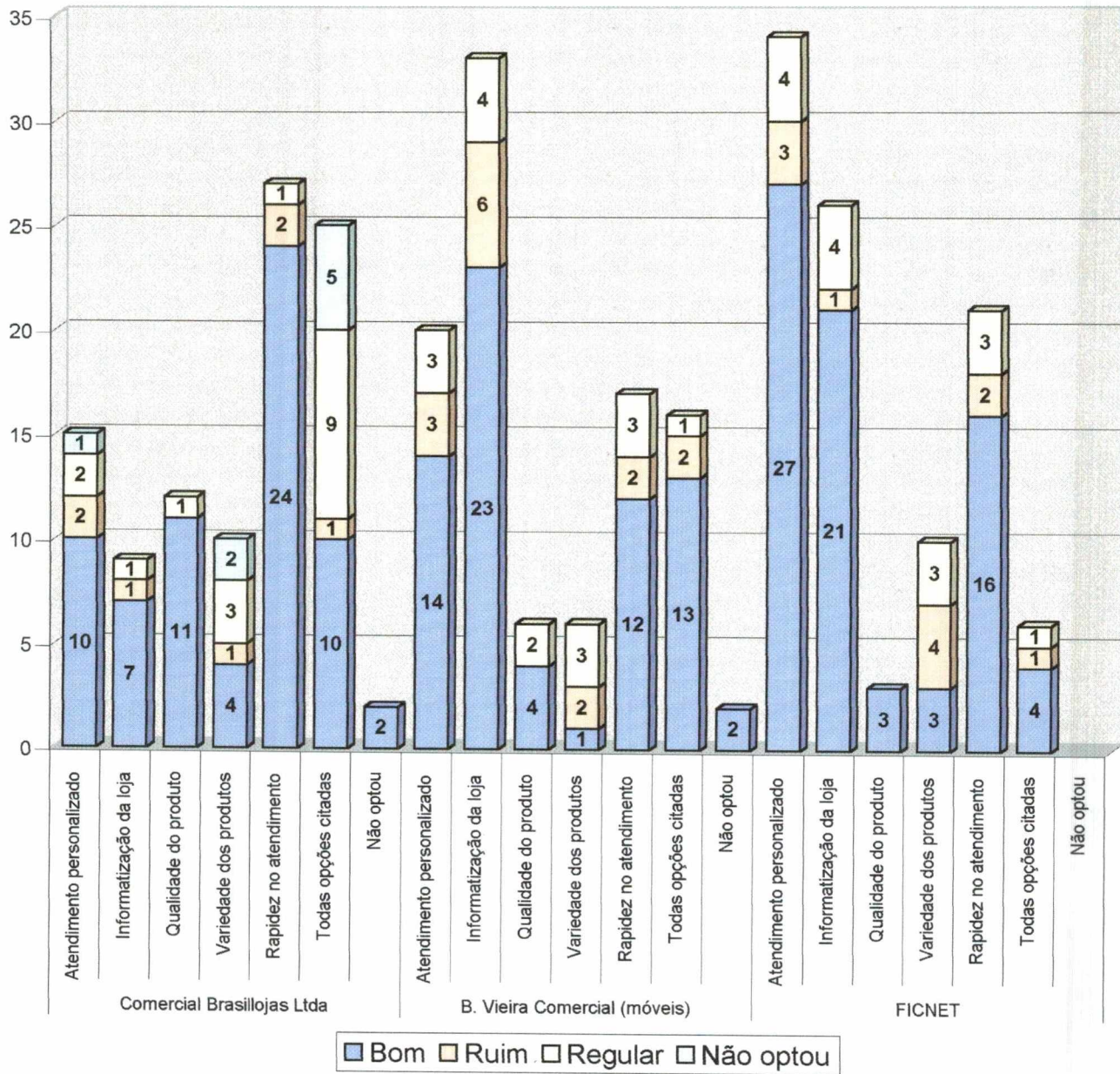
A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 68% (N=68) dos clientes afirmaram que o atendimento realizado pela empresa é bom, satisfazendo assim os seus anseios pelo atendimento que a empresa oferece, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 69% (N=69) dos entrevistados e a empresa **FICNET** com 74% (N=74) dos clientes optaram pelo bom atendimento personalizado que a empresa possui.

Com relação a 1ª. Variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 15% (N=15) dos entrevistados atestaram que o atendimento personalizado é o que mais chama atenção dos clientes quando adentram uma empresa para adquirirem um determinado produto, e em segundo a rapidez no atendimento como fator importante para os clientes, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 20% (N=20) sinalizaram sobre o atendimento personalizado como uns dos fatores essenciais para o crescimento do empreendimento, além do laço que se forma entre clientes e empresa com um atendimento mais adequado a satisfazer a necessidade do cliente, para 33% (N=33) que optaram pela informatização da loja como um dos pontos principais a conquista de novos clientes, entretanto na empresa **FICNET** 34% (N=34) indicaram o atendimento personalizado como objetivo primordial para a conquista dos clientes, com 26% (N=26) que mencionaram a informatização da loja como fator que chama a atenção dos clientes quando estão sendo atendidos, mesmo porque o segmento de mercado que a empresa atinge está dirigido a pessoas envolvidas nesse contexto da informática.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas ao tratar-se do atendimento aos clientes estão respondendo a expectativa do mercado, satisfazendo assim aos seus clientes, pois estão adaptando-se às necessidades dos clientes verificando formas de estar em constantes mudanças com o intuito de assegurar sua clientela no mercado, valorizando cada um como peça fundamental para a sobrevivência da empresa, investindo em tecnologia para propiciar a seus consumidores um atendimento mais rápido e personalizado.

Concluimos que é necessária a qualificação dos funcionários para operacionalização de novos mecanismos de atendimento ao cliente, visando um controle maior sobre os produtos da empresa, ou seja, na entrada e saída de mercadorias, além de proporcionar aos clientes um melhor conforto e bem estar ao serem atendidos pela empresa, pois a satisfação dos clientes é indispensável para o sucesso do empreendimento.

Gráfico 4.3.5: Análise como você considera o atendimento da empresa com relação ao que mais chama atenção quando vai ser atendido.



Dos clientes que responderam que os funcionários da empresa são qualificados, 75% (N=75) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 94% (N=94) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 69% (N=69) da **FICNET**.

De acordo com as informações na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 51% (N=51) dos clientes responderam que já esperaram no máximo 10 minutos para serem

atendidos pelos funcionários da empresa, para 33% (N=33) que afirmaram que passaram até 30 minutos para que pudessem ser atendidos, desse 19% (N=19) informaram que os funcionários são qualificados e que o atendimento é personalizado garantindo assim sua venda, devido a treinamento existente dentro do ambiente empresarial no qual permite a eles um melhor contato com os clientes, enquanto 29% (N=29) indicaram que a motivação profissional leva a qualificação dos funcionários para estarem mais dispostos para atenderem melhor os clientes, para 09% (N=09) que consideram que já chegaram a ser atendido em 01 hora pelos funcionários, com 02% (N=02) que falaram que esperaram mais de uma hora para serem atendidos pela empresa.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 62% (N=62) dos clientes responderam que sua empresa demora até 10 minutos por um atendimento, para 20% (N=20) que confirmaram sua espera de até 30 minutos, entretanto 60% (N=60) constataram que o treinamento de pessoal torna os funcionários qualificados para atenderem melhor os clientes que adentram a empresa, para 15% (N=15) que afirmaram que o curso de vendas propicia aos funcionários melhoria no atendimento, melhor preparação para o exercício de sua profissão, enquanto 15% (N=15) indicaram sua espera por até 01 hora, já 02% (N=02) responderam que esperaram por mais de 01 hora.

Já na empresa **FICNET** 49% (N=49) dos entrevistados informaram que o tempo máximo esperado por um atendimento foi de 10 minutos, para 22% (N=22) que falaram da sua espera de mais de 01 hora, desses 13% (N=13) responderam que os funcionários qualificados são em virtude do treinamento de pessoal existente no âmbito empresarial que propicia aos clientes um melhor atendimento, com 25% (N=25) que indicaram a motivação profissional como ponto de partida para a qualificação dos funcionários, entretanto 08% (N=08) mencionaram sua espera em até 30 minutos, Já 22% (N=22) que falaram mais de 02 horas que esperam para serem atendidos.

Tabela 4.3.6: Análise do tempo máximo já esperado por um atendimento com relação a qualificação dos funcionários da empresa.

Os funcionários da empresa são qualificados.	Tempo máximo já esperado por um atendimento											
	Até 10 minutos		Até 30 minutos		Até 01 hora		Mais de 01 hora		Mais de 02 horas		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda												
Treinamento de pessoal	15	15	04	04	02	02			02	02		
Cursos de vendas	10	10	09	09	01	01						
Interação na equipe	01	01	02	02								
Motivação profissional	20	20	09	09	04	04						
Ambiente agradável			03	03	02	02	02	02				
Outros	04	04									01	01
Não optou	01	01	06	06							02	02
TOTAL	100						100%					
B. Vieira Comercial (móveis)												
Treinamento de pessoal	40	40	10	10	09	09	01	01				
Cursos de vendas	07	07	06	06	02	02						
Interação na equipe	01	01					01	01	01	01		
Motivação profissional	06	06	03	03								
Ambiente agradável	08	08	01	01	04	04						
Outros												
Não optou												
TOTAL	100						100%					
FICNET												
Treinamento de pessoal	34	34	02	02	07	07						
Cursos de vendas	07	07	02	02			04	04	03	03		
Interação na equipe			02	02					01	01	01	01
Motivação profissional	05	05	01	01	04	04	15	15				
Ambiente agradável	03	03	01	01			03	03	01	01		
Outros					01	01					03	03
Não optou												
TOTAL	100						100%					

Esta análise do tempo máximo já esperado por um atendimento com relação a qualificação de funcionários, nos informará da necessidade de utilização do banco de dados informatizado para a personalização do atendimento ao cliente.

Realizamos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos informar as reais necessidades da melhoria do atendimento para focar o tempo que o cliente espera para ser atendido, pois isso mudará com a utilização de banco de dados automatizado e com a qualificação dos funcionários para o manuseio do mesmo.

Os clientes satisfeitos com o atendimento recebido, proporcionarão ao empreendimento maiores retornos, pois o objetivo principal na utilização desses novos mecanismo de controle e atendimento é a fidelização do cliente.

“Atrair o cliente para dentro da empresa é muito mais difícil do que manter um cliente antigo sempre ao seu lado. Um cliente de carteira, com grau de satisfação elevado, capaz de criar uma inércia que o impeça de se movimentar em direção a outro fornecedor de produto ou prestador de serviço, é o melhor cliente que uma empresa pode desejar.” Antonio Borba , 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 51% (N=51) dos clientes afirmaram que já esperaram até 10 minutos por um atendimento, para 33% (N=33) que mencionaram sua espera por 30 minutos, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 62% (N=62) dos entrevistados falaram sua espera de 10 minutos, para 20% (N=20) relataram que foram 30 minutos que esperaram e a empresa **FICNET** 49% (N=49) dos clientes optaram que esperaram até 20 minutos para serem atendidos, enquanto 22% (N=22) responderam que esperaram por mais de 01 hora.

Com relação a 1ª variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 23% (N=23) dos entrevistados atestaram que a qualificação dos funcionários é uma consequência do treinamento de pessoal e em segundo a motivação profissional como principal ponto para a qualificação dos funcionários, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 60% (N=60) sinalizaram sobre o treinamento de pessoal, para 15% (N=15) que optaram por cursos de vendas, entretanto na empresa **FICNET** 43% (N=43) indicaram o treinamento de pessoal como referência para que se tenha funcionários capacitados, com 25% (N=25) que mencionaram a motivação profissional como um dos itens principais.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Por que a qualificação de funcionários influencia no atendimento aos clientes?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Empresa que não trabalha na qualificação dos seus empregados, com certeza dentro de pouco tempo ficará fora do mercado. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] Todo cliente gosta de ser atendido com um atendimento personalizado é uma garantia para que o cliente seja fidelizado e tenha ótimas relações com a empresa [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet também concorda e declara:

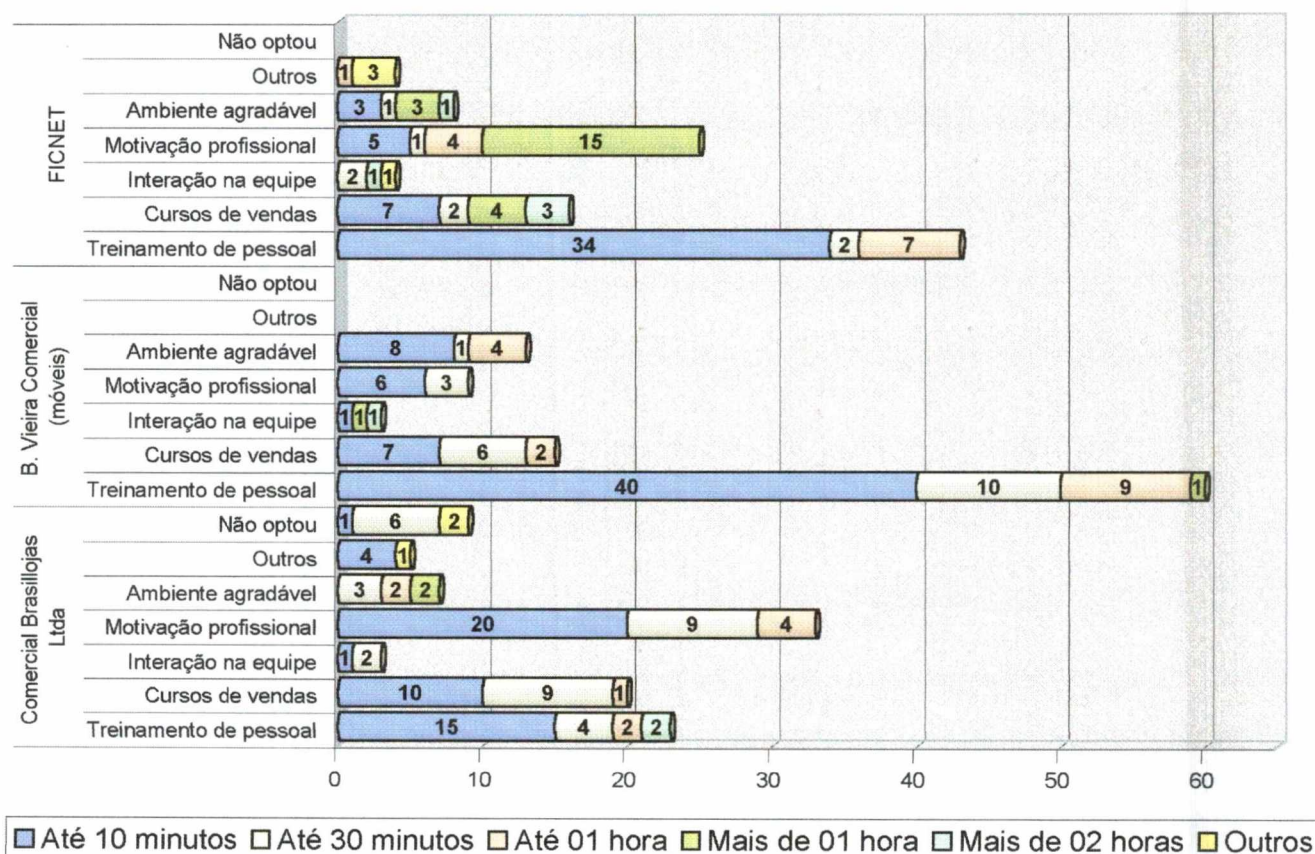
[...] Funcionários informatizados tem muito mais a oferecer aos clientes em termos de conhecimentos e informações. [...]

Com as entrevistas realizadas concluímos que empresas que não investem em qualificação dos seus funcionários, com certeza dentro de pouco tempo ficará fora do mercado, pois a necessidade dos colaboradores saberem melhor tratar os clientes para conquistá-los, onde o atendimento personalizado leva a fidelização e satisfação dos mesmos, provocando boas relações com a empresa, no qual funcionários atualizados e informatizados têm muito mais a oferecer aos clientes em termos de conhecimentos e informações sobre os serviços ou produtos que a empresa tem para oferecer aos seus consumidores.

Dentre as empresas aqui analisadas, verificamos que as três empresas ao tratar-se do tempo máximo esperado por um atendimento estão respondendo as expectativas dos clientes, pois todas atenderam em um bom espaço de tempo, satisfazendo assim a necessidade por um atendimento com qualidade e personalização.

Concluímos que é necessário utilizarmos o banco de dados automatizado com a capacitação dos funcionários para que o atendimento seja agilizado e padronizado a todos clientes da empresa promovendo assim um grau de relacionamento maior com o cliente, visando proporcionar-lhes um atendimento personalizado e de qualidade, além de um controle maior sobre o empreendimento e as relações pessoais com os clientes.

Gráfico 4.3.6: Análise do tempo máximo já esperado por um atendimento com relação a qualificação dos funcionários da empresa.



4.4 – Mostrando a utilidade do banco de dados dentre as empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.

Dos funcionários que responderam que o banco de dados é de grande utilidade, 100% (N=23) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 100% (N=35) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 100% (N=07) da **FICNET**.

A partir do cruzamento entre como a informação contribui para o aumento da lucratividade e se o banco de dados informatizado é de grande utilidade. A empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 56,51% (N=13) dos funcionários responderam que o acesso rápido as informações depende de um banco de dados automatizado que é de grande utilidade, enquanto 8,69% (N=02) dos entrevistados optaram que a comodidade é por influência do

manuseio do banco de dados informatizado, para 17,38% (N=04) que falaram que a segurança é devido a tecnologia, já 17,38% (N=04) atestaram que o desperdício de tempo é devido a não utilização de banco de dados informatizado e que a lucratividade é em decorrência do manuseio da tecnologia, sendo que 34,76% (N=08) optaram por uma redução de custos como objetivo principal para o aumento dos lucros, que 34,77% (N=08) preferiram a comunicação como índice de lucratividade, onde 13,04% (N=03) acharam importante o diferencial competitivo para a obtenção dos lucros, enquanto 17,39% (N=04) relataram que outros fatores são importantes para os lucros.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 57,12% (N=20) dos entrevistados consideram a importância do acesso rápido às informações através de banco de dados automatizado, enquanto 5,71% (N=02) afirmam que a comodidade é pela facilidade que o banco de dados proporciona, onde 8,56% (N=03) atesta que a segurança das informações é em virtude da automação dos dados, já 14,27% (N=05) responderam que a lucratividade é pela utilização dos dados informatizados, com 11,42% (N=05) mencionaram que o não desperdício de tempo é pela utilização da tecnologia e que 2,85% (N=01) optaram que outros fatores são de grande utilidade para a empresa, desses 54,27% (N=19) responderam que a redução de custos muito contribui para o aumento dos lucros, já 22,85% (N=08) atestaram que a comunicação pode levar a empresa a aumentar o seu capital, para 5,7 (N=02) que indicaram que a opção por um diferencial competitivo é de grande valor lucrativo, enquanto 14,27% (N=05) responderam que outros fatores contribuem para uma empresa obter lucros, já 2,85% (N=01) não optaram por nenhuma das alternativas mencionadas.

A empresa **FICNET** 14,28% (N=01) dos funcionários afirmaram que a informatização torna o acesso rápido aos dados, enquanto 42,85% (N=03) falaram que os dados automatizados levam a lucratividade, com 28,56% (N=02) responderam que o desperdício de tempo é por causa da não utilização dos dados e que 14,28% (N=01) optaram

que outros fatores são de grande utilidade, dentre esses 28,56% (N=02) responderam que a redução de custos contribui para o aumento dos lucros, já 42,85% (N=03) atestaram que a comunicação é fator principal para a contribuição dos lucros, para 14,28% (N=01) que optaram pelo diferencial competitivo, enquanto 14,28% (N=01) indicaram que outras causas levam a empresa obter lucros.

Tabela 4.4.1: Análise como a informação contribui para o aumento da lucratividade com relação a utilidade do banco de dados informatizado para a empresa.

O banco de dados informatizado é de grande utilidade.	Como a informação contribui para o aumento da lucratividade.									
	Redução de custos		Comunica- Cão		Diferencial competitivo		Outros		Não Optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Acesso rápido	03	13,04	03	13,04	03	13,04	04	17,39		
Comodidade			02	8,69						
Segurança	01	4,34	03	13,04						
Lucratividade	01	4,34								
Tempo não desperdiçado	03	13,04								
Outros										
TOTAL			23					100%		
B. Vieira Comercial (móveis)										
Acesso rápido	10	28,57	05	14,28	01	2,85	03	8,57	01	2,85
Comodidade	02	5,71								
Segurança			02	5,71			01	2,85		
Lucratividade	04	11,42	01	2,85						
Tempo não desperdiçado	03	8,57			01	2,85				
Outros							01	2,85		
TOTAL			35					100%		
FICNET										
Acesso rápido			01	14,28						
Comodidade										
Segurança										
Lucratividade	01	14,28	02	28,57						
Tempo não desperdiçado	01	14,28			01	14,28				
Outros							01	14,28		
TOTAL			07					100%		

Este cruzamento de como a informação contribui para o aumento da lucratividade com relação a utilização de banco de dados informatizado comprovará a necessidade pela obtenção de acesso rápido as informações tornando a empresa competitiva proporcionando aumento nos lucros.

Fizemos esta pesquisa com o objetivo de coletar informações para que possamos ter uma avaliação da necessidade de automação dos dados empresariais para que possa tornar as empresas mais competitivas e lucrativas no decorrer do tempo.

Com a informatização da empresa os dados são processados de forma mais ágeis tornando as empresas mais competitivas com lucros mais altos, pois as negociações são feitas de formas mais seguras.

"Coletar, armazenar e utilizar o conhecimento sobre seus clientes e 'prospects' para o benefício deles e para o seu lucro". Isto se torna possível através da abordagem de marketing baseada na organização de amplos sistemas de bancos de dados, que coleta e armazena dados para identificar e entender clientes atuais e potenciais como indivíduos e/ou grupos". (Jutkins, 1994).

A respeito do cruzamento detectamos que na Empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 56,51% (N=13) dos funcionários afirmaram que o acesso rápido as informações depende de um banco de dados automatizado, enquanto 17,38% (N=04) indicaram que a segurança é uma das grandes utilidades do banco de dados automatizado o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 57,12% (N=20) optaram pelo acesso rápido, já 14,27 (N=05) informaram a lucratividade como ponto principal e a empresa **FICNET** com 42,85% (N=03) dos entrevistados afirmaram que é devido ao aumento dos lucros que o banco de dados informatizado é de grande utilidade, já 28,56% (N=02) atestam que é em função do não desperdício de tempo.

Com relação à 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 34,76% (N=08) dos entrevistados atestaram que a redução de custos contribui para o aumento dos lucros, e em segundo comunicação 34,77% (N=08) pois indicaram que a informação contribui para a lucratividade, o mesmo acontece com a **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 54,27%

(N=19) falaram, entretanto na empresa **FICNET** 28,56% (N=02) optaram que a os lucros depende da redução de custos da empresa, enquanto 42,85 (N=03) confirmaram a comunicação como principal ponto para o ganho de lucros.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acredita que a empresa perde muito tempo com um atendimento ao cliente por não possuir um sistema informatizado?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Empresa que não está informatizada, as informações são mais lentas, perde muito tempo para verificar o estoque e qualquer outra pesquisa que apareça. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet relata:

[...] O sistema informatizado ajuda bastante no que se refere ao atendimento. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet concorda e declara:

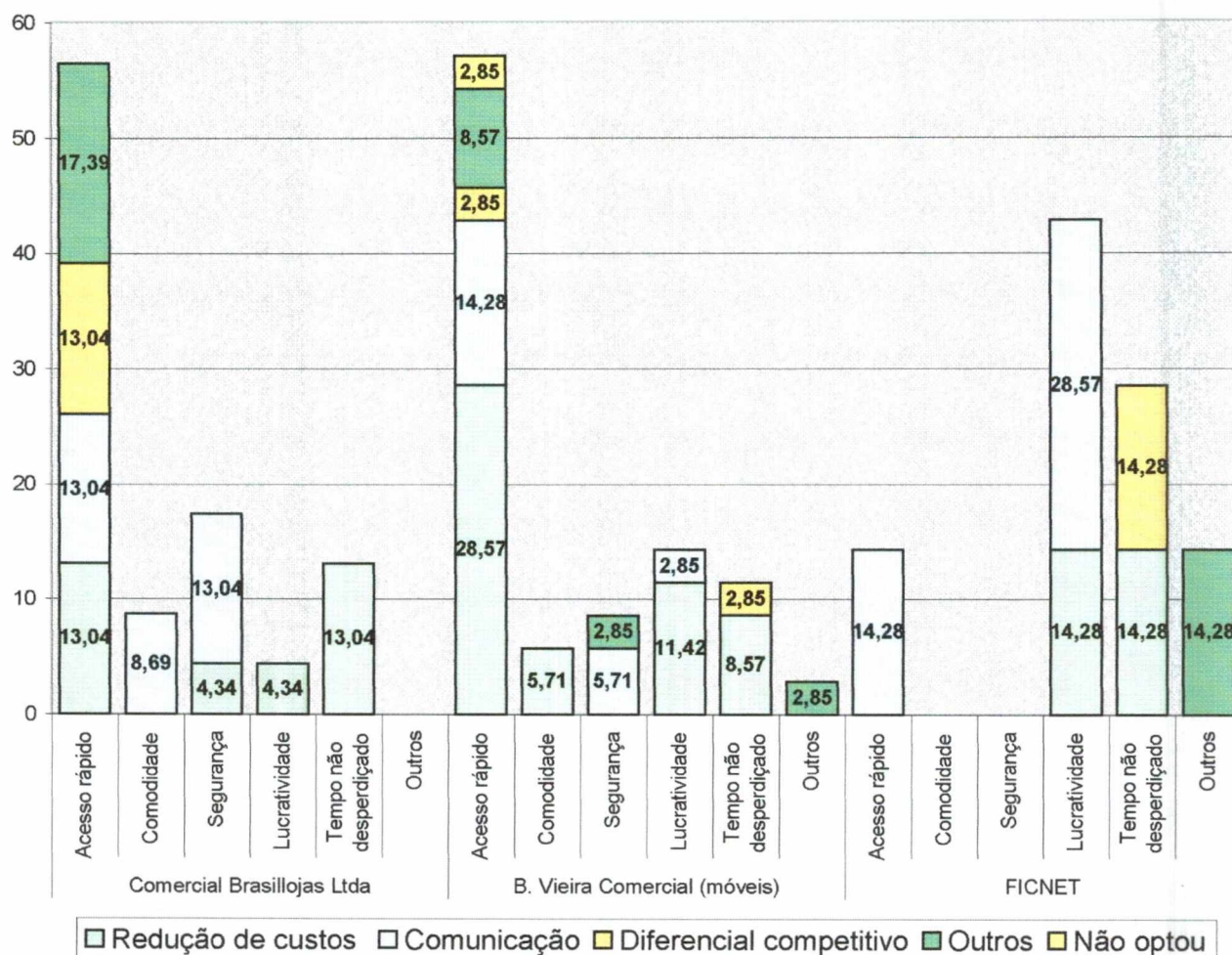
[...] A demora faz com que o cliente perca o interesse pela empresa, e a organização além de perder tempo com o cliente, ela perde principalmente o lucro. [...]

Com as entrevistas realizadas concluímos que as empresas que não possuem sistemas de bancos de dados informatizados, as informações são mais lentas, as organizações perdem muito tempo para verificar o estoque e qualquer outra pesquisa que for executada, e também que um atendimento demorado faz com que o cliente perca o interesse pela empresa, afetando sua lucratividade.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos as duas primeiras empresas informaram que o acesso rápido as informações é devido o banco de dados automatizado, enquanto que a terceira optou que a grande utilidade do banco de dados é em virtude do controle maior sobre as vendas, proporcionando assim aumento nos lucros.

Concluímos que é indispensável à utilização de dados informatizados no ambiente empresarial, pois garante ao empreendimento um controle administrativo e financeiro mais seguro levando a empresa a um crescimento econômico, contribuindo dessa forma com a conquista maior do mercado no qual a empresa está inserida.

Gráfico 4.4.1: Análise como a informação contribui para o aumento da lucratividade com relação à utilidade do banco de dados informatizado para a empresa.



Dos funcionários que afirmaram que utilizam o banco de dados informatizado para a realização de vendas com segurança, 100% (N=23) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 97,14% (N=34) é da empresa B. Vieira Comercial e 100% (N=07) da **FICNET**, entretanto dos funcionários que responderam que o controle de estoque influencia na administração da empresa, 100% (N=23) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 100% (N=34) é da empresa B. Vieira Comercial e 100% (N=07) da **FICNET**.

De acordo com as informações coletadas na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 43,45% (N=10) dos funcionários afirmaram que o controle de estoque automatizado influencia na administração da empresa através da venda, enquanto 21,72% (N=05) optaram

que o comportamento financeiro do empreendimento se dá pela influência da administração com o manuseio do controle de estoque automatizado, com 30,43% (N=07) indicaram que o controle de estoque é influente de forma global no gerenciamento da empresa, desses 30,42% (N=07) confirmam que os vendedores utilizam banco de dados para a realização de vendas com segurança, já 17,37% (N=04) indicaram que os gerentes utilizam a automação dos dados para as vendas, para 47,81% (N=11) optaram que o fator de faturamento é o que mais utiliza o dados automatizados em virtude de um controle maior das vendas e 4,34% (N=01) indicaram que outros departamentos utiliza a informatização dos dados para obter vendas com segurança.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 39,98% (N=14) dos entrevistados falaram que a administração da empresa é influenciada pela utilização do controle de estoque através da venda, enquanto 14,28% (N=05) afirmam que o controle financeiro torna-se melhor com a utilização de dados automatizados, já 45,71% (N=16) citaram que o controle de estoque influencia globalmente dentro do ambiente empresarial, entretanto 31,42% (N=11) indicaram que os vendedores utilizam banco de dados para a realização de vendas com segurança, para 22,85% (N=08) que acharam que os gerentes também manuseiam os dados automatizados, já 45,7% (N=16) atestaram que o setor de faturamento é o que mais manuseia os dados informatizados para a segurança da venda.

A empresa **FICNET** 28,57% (N=02) dos funcionários afirmaram que a utilização do banco de dados informatizado proporciona a empresa vendas com segurança, enquanto 71,42% (N=05) optaram que o controle de estoque influencia totalmente na administração da empresa, pois é através da entrada e saída de mercadorias que saberemos como está o andamento das vendas da empresa, dentre esses 14,28% (N=01) responderam que os vendedores utilizam os dados automatizados para as vendas com segurança, já 85,71%

(N=06) atestaram que o setor de faturamento manuseia o banco de dados para um melhor controle sobre as vendas.

Tabela 4.4.2: Análise da Utilização do banco de dados para a realização de vendas com segurança com relação a influencia do controle de estoque na administração da empresa.

O controle de estoque influencia na administração da empresa.	Utiliza banco de dados p/ a realização de vendas c/ segurança.							
	Vendedores		Gerente		Setor de faturamento		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Vendas	02	8,69	02	8,69	05	21,73	01	4,34
Marketing			01	4,34				
Financeiro	02	8,69	01	4,34	02	8,69		
Global	03	13,04			04	17,39		
TOTAL	23			100%				
B. Vieira Comercial (móveis)								
Vendas	04	11,42	02	5,71	08	22,85		
Marketing								
Financeiro			03	8,57	02	5,71		
Global	07	20	03	8,57	06	17,14		
TOTAL	35			100%				
FICNET								
Vendas					02	28,57		
Marketing								
Financeiro								
Global	01	14,28			04	57,14		
TOTAL	07			100%				

Este cruzamento da utilização do banco de dados para a realização de vendas com segurança com relação ao controle de estoque influenciando na administração da empresa nos informará da necessidade de um controle administrativo mais seguro através do manuseio de banco de dados automatizado.

Com o resultado da pesquisa realizada enfocaremos a necessidade da automação do banco de dados para realização de vendas com segurança e pelo um melhor controle

administrativo e financeiro da empresa, pois a informatização dos dados proporciona a empresa um manuseio melhor sobre os dados armazenados.

As vendas com segurança são proporcionadas pela utilização de banco de dados que proporciona a empresa melhores informações sobre os clientes e produtos ofertados pela organização, objetivando o crescimento econômico do empreendimento.

"Ferramentas para cadastro de visitantes existem e são facilmente implementadas: bancos de dados com qualificação de perfil, sistemas automáticos de envio de mensagens e ferramentas para administração dinâmica do web site são alguns dos exemplos. O difícil não é implementar a solução, mas sim administrá-la corretamente." (Antonio Borba, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 43,45% (N=10) dos funcionários afirmaram que as vendas através do controle de estoque automatizado influencia na administração da empresa, para 30,43% (N=07) mencionaram que o controle de estoque influencia globalmente no empreendimento, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** com 39,98% (N=14) dos entrevistados falaram que as vendas influencia no controle administrativo, para 45,71% (N=16) que atestaram que o controle de estoque influencia globalmente na administração da empresa e a empresa **FICNET** com 28,57% (N=02) dos funcionários mencionaram que as vendas através do controle de estoque é fator influente na administração.

Já 71,42% (N=05) optaram que a administração da empresa influencia de forma global pelo controle de estoque.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 30,42% (N=07) dos entrevistados atestaram que os vendedores utilizam banco de dados para a realização de vendas com segurança, e em segundo o setor de faturamento com 47,81% (N=11) pois acreditam que é de grande importância a utilização de dados informatizados para o controle desse departamento, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 31,42% (N=11) sinalizaram que os vendedores utilizam banco de dados automatizados para as vendas com segurança, para 45,7% (N=16) que optaram que o setor de

faturamento é um dos departamentos que mais utiliza o banco de dados para o controle maior das vendas, entretanto na empresa **FICNET** 14,28% (N=01) indicaram que os vendedores manuseiam o banco de dados para a realização de vendas com segurança, com 85,71% (N=06) que responderam que o setor de faturamento é o que mais utiliza para um controle melhor sobre as vendas.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acha que o aumento das vendas se dar através de uma administração adequada, possibilitando efetuar vendas com mais perfeição?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] Uma administração que está voltada para o mercado de trabalho, influencia no aumento das vendas, pois o administrador planeja, controla, executa e coordena todo o sistema da empresa com objetivo de ampliar as vendas. [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] O setor de vendas deve ser observado pelo administrador como ponto fundamental para o sucesso da organização. [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet concorda e declara:

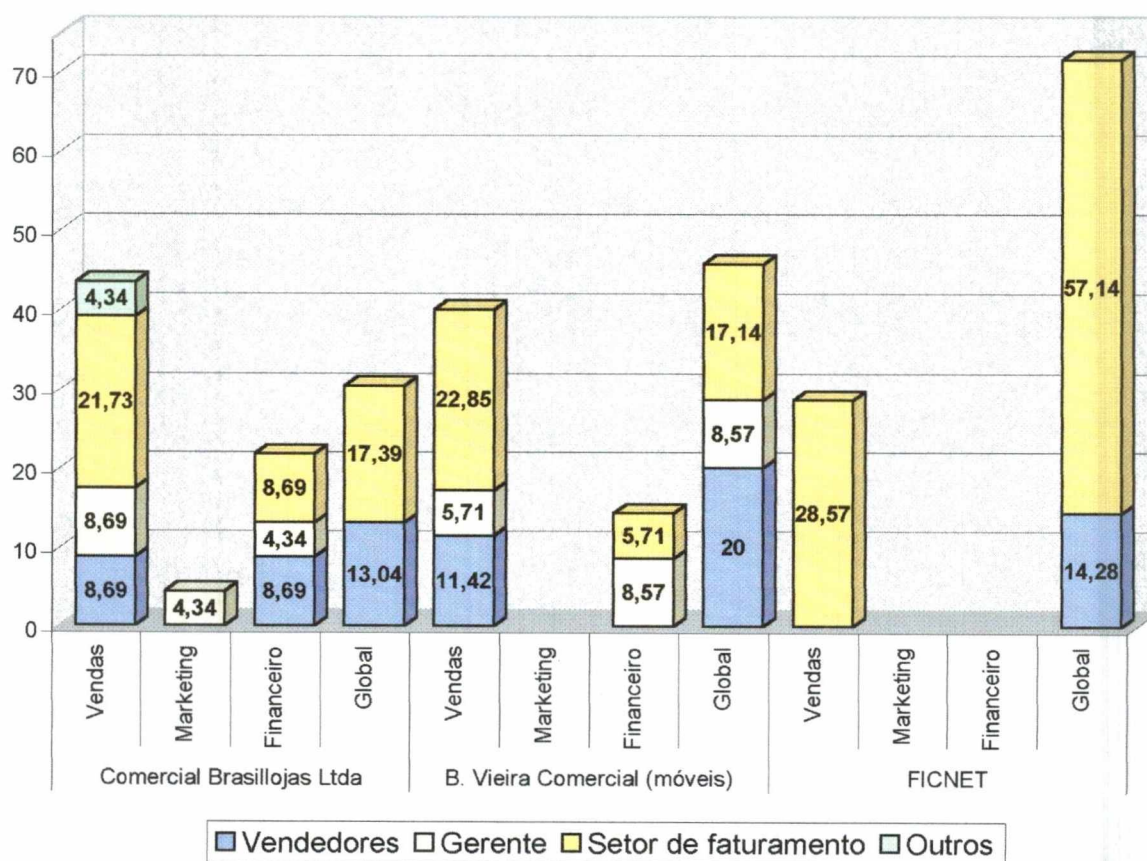
[...] Para que uma empresa dê certo, ela precisa ser bem administrada, bem informatizada e ter um ótimo atendimento, com certeza terá vendas lucrativas e perfeitas. [...]

Com as entrevistas realizadas concluímos que uma administração que está voltada para o mercado de trabalho, é uma administração planejada, controlada e bem executada influenciando no aumento das vendas. Concluímos também que para uma empresa crescer no mercado é preciso que suas informações estejam fluindo com velocidade, através de um sistema de banco de dados informatizado, proporcionando um ótimo atendimento aos clientes e gerando lucratividade para a organização.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas as empresas pesquisadas em tratando-se da utilização de banco de dados para a realização de vendas com segurança, estão respondendo as expectativas.

Concluimos que é de fundamental importância o manuseio de dados automatizados para a organização realizar vendas com segurança, pois a informatização dos dados propicia ao empreendimento um melhor controle sobre produtos e clientes que efetuam compras na empresa.

Gráfico 4.4.2: Análise da Utilização do banco de dados para a realização de vendas com segurança com relação a influência do controle de estoque na administração da empresa.



Dos funcionários que responderam que o estoque informatizado influencia na lucratividade, 86,95% (N=20) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 94,28% (N=33) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 100% (N=07) da **FICNET**.

Com a entrevista realizada na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 8,68% (N=02) dos funcionários responderam que o estoque eficaz influência na lucratividade da

empresa, para 56,5% (N=13) que relataram que a situação do cliente proporciona influência na lucratividade da organização, enquanto 4,34% (N=01) dos entrevistados optaram que a lucratividade da empresa depende da situação dos seus fornecedores, 4,34% (N=01) informaram que um estoque informatizado permite a empresa efetuar vendas com segurança, proporcionando lucratividade para o empreendimento, já 4,34% (N=01) acharam que a compra com segurança depende de um estoque automatizado para efetuação de pesquisas relacionadas às mercadorias que faltam no estoque, enquanto 21,73% (N=05) relataram que todas as opções citadas favorecem a lucratividade da organização, sendo que 8,68% (N=02) dos funcionários mencionaram que o banco de dados da empresa interessa aos vendedores, já 56,5% (N=13) que afirmaram que os diretores da empresa são mais beneficiados com o banco de dados, entretanto 8,68% (N=02) relataram que o banco de dados da empresa só interessa aos gerentes da organização, enquanto 26,07% (N=06) dos entrevistados asseguraram que o banco de dados interessa a outras pessoas não citadas na pesquisa.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 14,27% (N=05) dos funcionários entrevistados relataram que o estoque eficaz é um dos itens que influencia na lucratividade da empresa, já 28,55% (N=10) informaram que a situação do cliente é um fator importante para o empreendimento, podendo influenciar na lucratividade da organização, entretanto 14,28% (N=05) dos entrevistados optaram que a situação do fornecedor interfere na empresa em relação à lucratividade, já 8,56% (N=03) mencionaram que as vendas com segurança são fatores prioritários para a obtenção de lucros na empresa, com 34,27% (N=12) relataram que todas as opções mencionadas na pesquisa possuem influência na lucratividade do empreendimento.

Já na empresa **FICNET** 14,28% (N=01) dos entrevistados afirmaram que a situação do cliente de como se comporta financeiramente com a empresa terá influência na

lucratividade da mesma, já 85,7% (N=06) que constataram que todas as opções citadas na pesquisa geram algum tipo de interferência para a lucratividade da organização.

Tabela 4.4.3: Análise a quem interessa o banco de dados com relação a influencia do estoque informatizado na lucratividade da empresa.

O estoque informatizado influencia na lucratividade.	A quem interessa o banco de dados da empresa.							
	Vendedores		Diretores		Gerentes		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda								
Estoque eficaz	01	4,34	01	4,34				
Situação do cliente			07	30,43	01	4,34	05	21,73
Situação do fornecedor	01	4,34						
Vendas com segurança			01	4,34				
Compra com segurança					01	4,34		
Todas opções citadas			04	17,39			01	4,34
TOTAL	23				100%			
B. Vieira Comercial (móveis)								
Estoque eficaz	04	11,42	01	2,85				
Situação do cliente	02	5,71	04	11,42	01	2,85	03	8,57
Situação do fornecedor			03	8,57			02	5,71
Vendas com segurança	01	2,85	02	5,71				
Compra com segurança								
Todas opções citadas	01	2,85	06	17,14	02	5,71	03	8,57
TOTAL	35				100%			
FICNET								
Estoque eficaz								
Situação do cliente							01	14,28
Situação do fornecedor								
Vendas com segurança								
Compra com segurança								
Todas opções citadas			05	71,42			01	14,28
TOTAL	07				100%			

Esta análise a quem interessa o banco de dados da empresa com relação à influência do estoque informatizado na lucratividade dará subsídios da necessidade de se

introduzir um controle administrativo automatizado dentro da organização para o aumento dos lucros através da satisfação dos clientes.

Através dos dados coletados com esta pesquisa poderemos ter uma avaliação das necessidades reais a quem interessa o banco de dados da empresa, com o uso da informática para agilizar essas informações, buscando uma alta capacidade de competição no mercado.

A informatização do banco de dados é fator culminante para o desenvolvimento da organização e tem uma grande influência em relação aos lucros obtidos pela empresa.

"[...]também pode ser fortemente explorado pelas empresas que ainda não alcançaram o estágio da abordagem estratégica, pois permite o isolamento de grupos de consumidores, a análise de seus perfis e uma promoção segmentada diretamente dirigida a eles. Esta é a abordagem mais comum, a partir do momento que uma empresa pode criar um banco de dados e utilizá-lo como uma ferramenta de vendas." (fenacon, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que a empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 56,5% (N=13) dos funcionários assinalaram que o banco de dados tem muito interesse para os diretores, proporcionando um melhor controle administrativo, para 26,7% (N=06) que afirmaram que o banco de dados da empresa não interessa a nenhuma das opções citadas e sim a outras pessoas, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 45,69% (N=16) dos entrevistados relataram que o maior interesse nas informações do banco de dados é dos diretores, entretanto 19,98% (N=08) dos funcionários indicaram que o banco de dados da organização, possui um grande interesse para todos os vendedores da empresa, e a empresa **FICNET** 71,42% (N=05) mencionaram que o banco de dados tem um maior índice de interesse para os diretores permitindo uma alta qualidade administrativa, já 28,56% (N=02) dos entrevistados falaram que o banco de dados não é de importância para nenhuma das opções citadas na devida pesquisa.

Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 8,68% (N=02) que assinalaram que o estoque eficaz influência na lucratividade da empresa, já 56,5% (N=13) informaram que existe determinada influência na lucratividade da empresa em relação

a situação dos clientes, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** com 28,55% (N=10) que mencionaram que a situação do cliente tem um alto nível de importância na obtenção de lucro dentro da organização, já 34,27% (N=12) assinalaram que todas as opções possuem uma grande influência na lucratividade da empresa, entretanto na empresa **FICNET** 14,28% (N=01) dos entrevistados informaram que a situação do cliente é um dos motivos existentes na empresa, que pode influenciar a obtenção de lucros, já 85,7% (N=06) atribuíram que todas as opções citadas são aspectos que influenciam na lucratividade da instituição.

Contudo entrevistando os funcionários e perguntando: Você acha que o banco de dados da empresa mostra com clareza a situação dos clientes, permitindo efetuar novas vendas com mais segurança?

O funcionário 1 da empresa B. Vieira Comercial diz:

[...] O banco de dados nos ajuda muito, para sabermos as situações dos clientes, onde podemos observar os extratos dos mesmos e verificar se o cliente tem crédito ou não [...]

O funcionário 1 da empresa Ficnet concorda e afirma:

[...] Pelo fato do banco de dados conter as características de cada cliente, seu perfil, endereço, forma de pagamento que mais utiliza e outras informações para análise e conclusões [...]

Sendo que o funcionário 2 da empresa Ficnet concorda e declara:

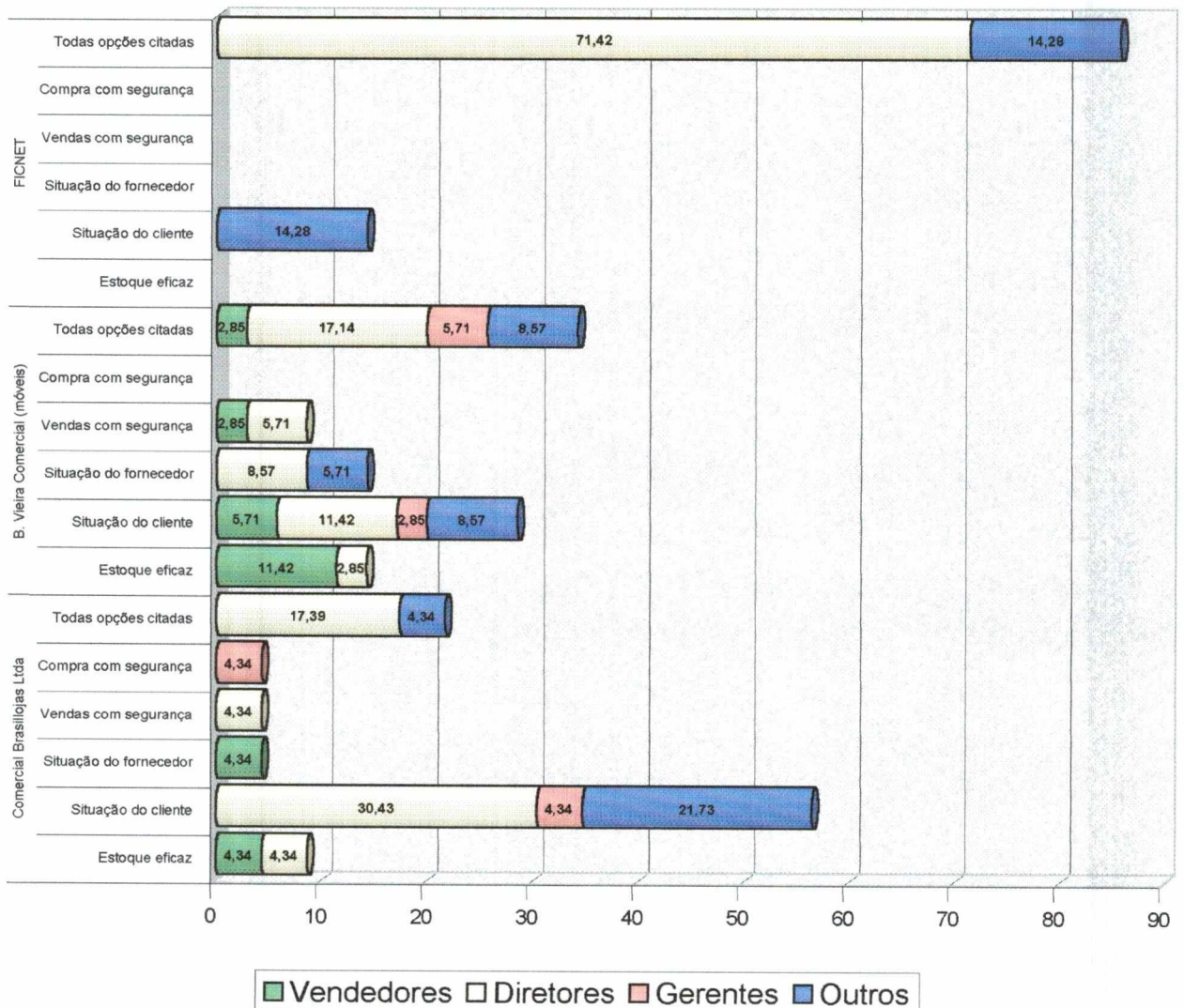
[...] As informações contidas no banco de dados da empresa, sobre cada cliente, fará com que os administradores façam vendas com mais segurança e lucratividade. [...]

Concluimos que o banco de dados auxilia a gerência da empresa, para consultar as situações dos clientes, onde podem observar os extratos dos mesmos e verificar se o cliente tem crédito ou não para efetuar novas compras. Concluimos também, que a triagem da situação financeira do cliente dentro da organização, como seu perfil de compra, endereço atualizado, formas de pagamento que mais utiliza, etc, fará com que os administradores façam vendas com mais segurança e lucratividade.

Dentre as empresa analisadas verificamos que as três empresas ao tratar-se do interesse de banco de dados em relação a lucratividade do empreendimento, as organizações possuem os mesmos aspectos de consultas, proporcionando rapidez e segurança através de um banco de dados informatizado.

Concluimos que é de muito interesse para as empresas a utilização de uma banco de dados informatizado, permitindo acessar os dados em tempo real e com segurança, proporcionando um modelo de empresa mais competitiva no mercado.

Gráfico 4.4.3: Análise a quem interessa o banco de dados com relação a influencia do estoque informatizado na lucratividade da empresa.



Dos clientes que afirmaram que já utilizaram serviços de auto-atendimento, 37% (N=37) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 75% (N=75) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 80% (N=80) da **FICNET**.

De acordo com os dados coletados na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 68% (N=68) dos clientes responderam que os equipamentos utilizados pela empresa são novos e eficientes funcionando em perfeito estado, desses 15% (N=15) informaram que já utilizaram o serviço de auto-atendimento durante 02 a 04 minutos oferecidos pela empresa, enquanto 19% (N=19) indicaram que manusearam durante 05 a 08 minutos o auto-atendimento, para 04% (N=04) que consideram que os equipamentos utilizados pela empresa são obsoletos, com 16% (N=16) responderam que tinham outras opiniões em relação aos equipamentos que a empresa possuía.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 70% (N=70) dos clientes responderam que são novos e eficientes os equipamentos utilizados pela empresa, entretanto 48% (N=48) constataram que já utilizaram os serviços de auto-atendimento oferecidos pela empresa durante um tempo inferior a um minuto, para 28% (N=28) que afirmaram a utilização num período acima de 09 minutos, enquanto 12% (N=12) indicaram que são ultrapassados os equipamentos que a empresa manuseia para as atividades do seu empreendimento, já 11% (N=11) responderam que tinham outras opiniões sobre os equipamentos utilizados pela empresa.

Já na empresa **FICNET** 63% (N=63) dos entrevistados informaram que são bons os equipamentos que a empresa utiliza para as suas atividades, desses 31% (N=31) responderam que o serviço de auto-atendimento já foi utilizado num período inferior a um minuto, com 31% (N=31) que indicaram a utilização durante 02 a 04 minutos, entretanto 09% (N=09) mencionaram que os equipamentos utilizados são defeituosos, para 22% (N=22) que indicaram que são obsoletos os equipamentos utilizados.

Tabela 4.4.4: Análise das opiniões sobre equipamentos utilizados pela empresa com relação a utilização dos serviços de auto-atendimento.

Já utilizou serviços de auto-atendimento.	Opiniões sobre equipamentos utilizados pela empresa.									
	Novos e eficientes		Defeituosos		Absoletos		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Inferior a um minuto	01	01	02	02			02	02		
02 a 04 minutos	07	07	03	03	01	01	04	04		
De 05 a 08 minutos	15	15	01	01	01	01	02	02		
Acima de 09 minutos	03	03			01	01	04	04		
Não optou	42	42			01	01	04	04	06	06
TOTAL	100				100%					
B. Vieira Comercial (móveis)										
Inferior a um minuto	38	38	02	02	03	03	05	05		
02 a 04 minutos	09	09	02	02	03	03				
De 05 a 08 minutos	04	04	01	01	03	03	01	01		
Acima de 09 minutos	09	09	01	01	02	02	01	01	01	01
Não optou	10	10			01	01	04	04		
TOTAL	100				100%					
FICNET										
Inferior a um minuto	22	22	04	04	03	03	02	02		
02 a 04 minutos	13	13	02	02	16	16				
De 05 a 08 minutos	08	08	02	02	02	02	02	02		
Acima de 09 minutos	10	10	01	01	01	01	01	01		
Não optou	10	10					01	01		
TOTAL	100				100%					

Este cruzamento da opinião sobre equipamentos utilizados pela empresa com relação a utilização de serviços de auto-atendimento nos indicará a necessidade de investimentos em equipamentos modernos e eficientes para a empresa.

Realizamos esta pesquisa com o intuito de coletar informações para saber das reais necessidades pela utilização de novos mecanismos tecnológicos para facilitar o atendimento ao cliente.

Com a utilização desses novos mecanismos tecnológicos a empresa torna-se competitiva, atingindo uma fatia maior do mercado, aumentando dessa forma seus lucros.

"Pode servir apenas às empresas cuja estratégia corporativa envolva a 'customerização'. Neste caso, o serviço de atendimento ao consumidor, a qualidade orientada para o consumidor e o foco no consumidor são elementos de uma estratégia de negócios cujo ponto central é o banco de dados". (fenacon, 2004).

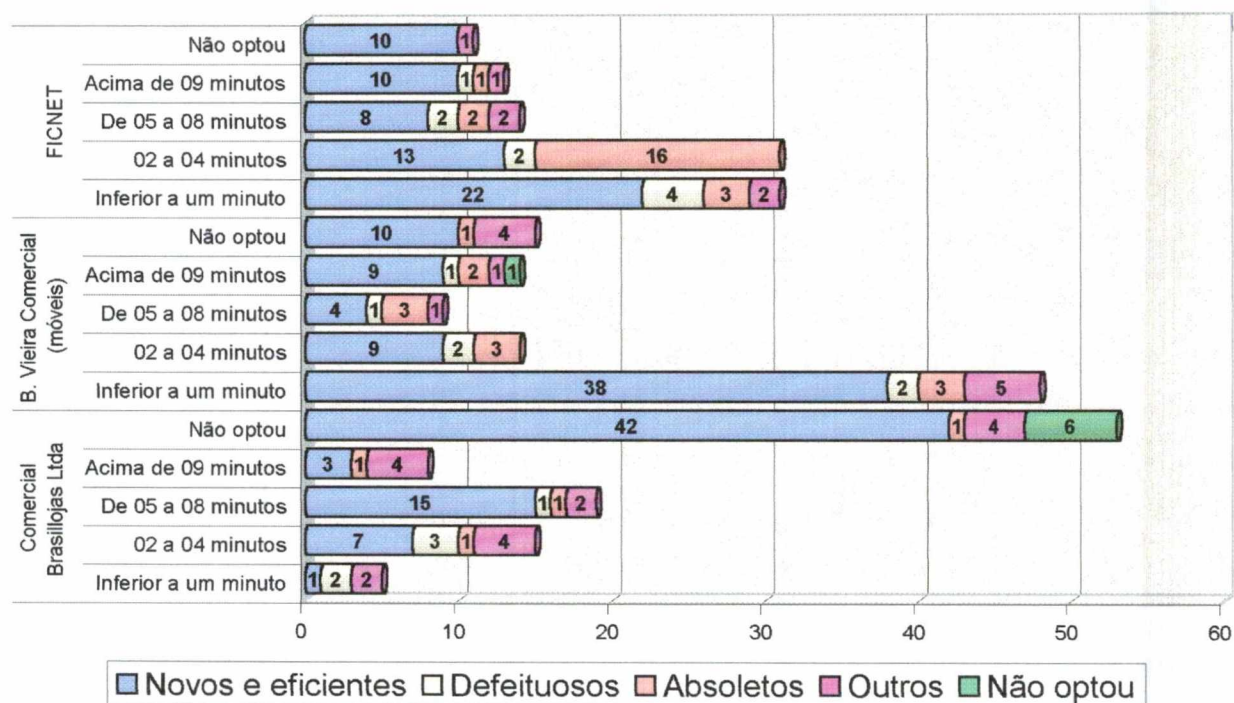
A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 68% (N=68) dos clientes afirmaram que os equipamentos utilizados pela empresa são novos e eficientes, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** em 70% (N=70) dos entrevistados e a empresa **FICNET** com 63% (N=63) dos clientes optaram que são bons os equipamentos da empresa.

Com relação a 2ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 15% (N=15) já utilizaram o serviço de auto-atendimento durante 02 a 04 minutos, e em segundo de 05 a 08 minutos que passaram utilizando, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 48% (N=48) utilizou em um período inferior a um minuto, para 14% (N=14) que sinalizaram o manuseio acima de 09 minutos, entretanto na empresa **FICNET** 31% (N=31) indicaram sua utilização num período inferior a um minuto, com 31% (N=31) que mencionaram que já utilizou o auto-atendimento durante 02 a 04 minutos.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas ao tratar-se de equipamentos utilizados pelas mesmas, trabalham com modelos novos e eficientes de acordo com a necessidade que cada uma possui, satisfazendo dessa forma a expectativa dos consumidores que utilizam os serviços oferecidos pelas mesmas, pois um cliente satisfeito propicia a empresa sua expansão no mercado, aumentando sua carteira de clientes, em consequência disso verifica-se um aumento nas vendas.

Concluimos que para o crescimento do empreendimento é necessário investir em equipamentos modernos, capaz de proporcionar a empresa segurança nas negociações e satisfação aos clientes, garantindo dessa forma um crescimento contínuo do empreendimento.

Gráfico 4.4.4: Análise das opiniões sobre equipamentos utilizados pela empresa com relação a utilização dos serviços de auto-atendimento.



De acordo com as informações coletadas na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, onde 41% (N=41) dos clientes responderam que o preço é o maior ponto fraco em relação à empresa, 34% (N=34) afirmaram que o prazo de pagamento é um dos fatores assinalados como ponto fraco da organização, desses 84% (N=84) indicaram que a qualidade do atendimento atribuída aos clientes é bom.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 57% (N=57) dos clientes responderam que o preço é um dos pontos fracos em relação a empresa. Para 24% (N=24) que confirmaram que um dos pontos fracos da organização é o prazo de pagamento, entretanto 78% (N=78) constataram que a organização tem um bom desempenho em relação à qualidade de atendimento dos clientes.

Já na empresa **FICNET** 54% (N=54) dos entrevistados informaram que o preço é um dos fatores apontados como fraco, que predomina na empresa, para 32% (N=32) relataram que um dos pontos fracos da instituição comercial é o prazo de pagamento, desses 62%

(N=62) responderam que o atendimento atribuído aos clientes é bom, entretanto 24% (N=24) informaram que é ruim a qualidade de atendimento recebida pelos clientes.

Tabela 4.4.5: Análise dos pontos fracos da empresa com relação a qualidade do atendimento recebida pelos clientes.

A qualidade do atendimento recebida.	Pontos fracos em relação a empresa.									
	Preço		Qualidade do produto		Prazo de pagamento		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda										
Bom	34	34	07	07	29	29	12	12	02	02
Ótimo	02	02	01	01	03	03	02	02		
Ruim	02	02	01	01						
Regular	03	03			02	02				
Não optou										
TOTAL	100				100%					
B. Vieira Comercial (móveis)										
Bom	50	50	02	02	16	16	07	07	03	03
Ótimo	03	03	04	04	04	04				
Ruim	01	01			02	02	01	01		
Regular	03	03	01	01	02	02	01	01		
Não optou										
TOTAL	100				100%					
FICNET										
Bom	44	44			11	11	06	06	01	01
Ótimo	02	02	02	02	04	04	01	01		
Ruim	07	07			15	15	02	02		
Regular			02	02	02	02				
Não optou	01	01								
TOTAL	100				100%					

Esta análise dos pontos fracos em relação a empresa com a qualidade do atendimento recebida pelos clientes nos dará subsídios da necessidade de se implantar um banco de dados informatizado, juntamente com cursos de capacitação para os funcionários.

Realizamos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos informar as reais necessidades da análise dos pontos fracos em relação a empresa com a qualidade do atendimento recebida pelos clientes, informará como a empresa conquistará um atendimento qualificado e personalizado e mostrará onde a organização possui seus pontos mais fracos.

Os clientes insatisfeitos nos indicarão onde a empresa precisa melhorar na qualificação do atendimento e nos mostrará fatores que serão eliminados, favorecendo assim o desenvolvimento da organização.

“Verifique seu status frente às exigências do posto. Veja em que aspectos você poderá agregar valor à tarefa pretendida e como você poderá colaborar com o seu talento para ajudar a empresa em sua missão. Também observe as variáveis de posto, salário, local onde irá trabalhar, possibilidade de carreira e desafios a serem vencidos”. (Fernando Silveira, 2004).

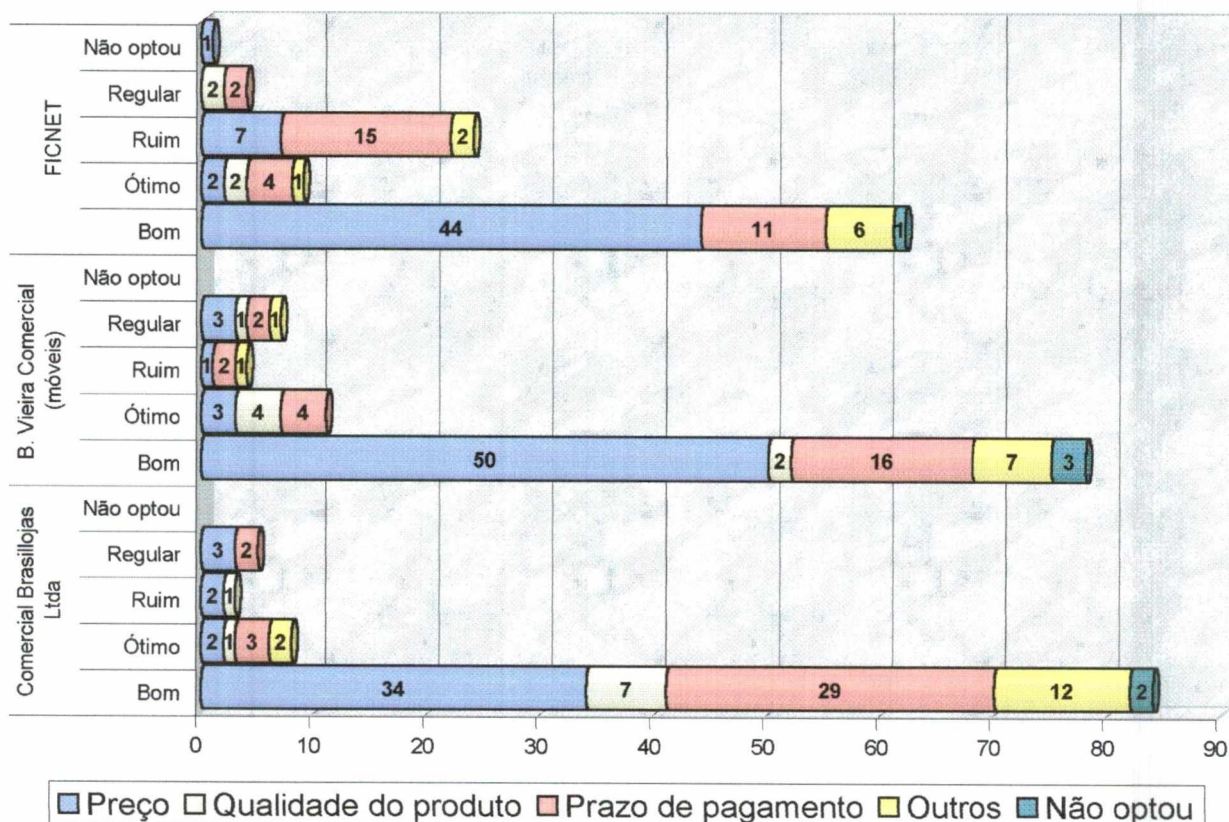
A respeito do cruzamento detectamos que a empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 41% (N=41) dos clientes assinalaram que o ponto fraco em relação a empresa é o preço, para 34% (N=34) mencionaram que o prazo de pagamento é um dos fatores fracos em relação à organização, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)**, em 57% (N=57) dos entrevistados falaram que o principal ponto fraco da empresa é o preço, para 24% (N=24) informaram que o prazo de pagamento mostra-se como opção fraca em relação a empresa e a empresa **FICNET** 54% (N=54) dos clientes optaram que o ponto mais fraco da organização é o preço para 32% (N=32) dos clientes responderam que um dos pontos fracos da instituição é o prazo de pagamento.

Com relação a 1ª variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 84% (N=84) dos entrevistados atestaram que na qualidade do atendimento recebida pelos clientes é bom, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 78% (N=78) sinalizaram que a empresa possui um atendimento ao cliente bom, entretanto na empresa **FICNET** 62% (N=62) indicaram que é bom a qualidade de atendimento desempenhada pelos funcionários, para 24% (N=24) mencionaram que a qualidade de atendimento recebida pelos clientes é ruim.

Dentre as empresas aqui analisadas, verificamos que as três empresas ao tratar-se dos pontos fracos em relação a empresa estão deixando a desejar em relação a expectativas dos clientes no que diz respeito aos preços, no qual os clientes afirmaram esperar por preços mais acessíveis em relação a outras empresas que trabalham com esse mesmo segmento no mercado por possuírem uma estrutura maior do que os concorrentes, subtende-se que elas deveriam oferecer preços menores pelos mesmos produtos ofertados por essas empresas.

Concluimos que é necessário utilizarmos os pontos fracos em relação a empresa como a qualidade do atendimento recebida pelos clientes, para obtermos informações, que nos leve a resolução de problemas existentes na organização, levando em consideração esses aspectos teríamos condições com pesquisas simples solucionar problemas que venham de encontros aos desejos dos clientes.

Gráfico 4.4.5: Análise dos pontos fracos da empresa com relação a qualidade do atendimento recebida pelos clientes.



Dos clientes que afirmaram que a empresa procura fidelizar você como cliente, 71% (N=71) são da empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 83% (N=83) é da empresa **B. Vieira Comercial** e 66% (N=66) da **FICNET**.

De acordo com as informações coletadas na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 33% (N=33) dos clientes responderam que a empresa procura fidelizar os clientes com um atendimento personalizado, com contatos pós-venda, para mantê-los informados sobre seus produtos ou serviços que a empresa possui, para 13% (N=13) que afirmaram que a empresa procura oferecer brindes para fidelizá-los, já 13% (N=13) mencionaram que a mesma personaliza o atendimento com o intuito de fidelizar os clientes e conquistar novos, desses 69% (N=69) informaram que a variedade de produtos e serviços na empresa é boa.

Na empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** 12% (N=12) dos clientes responderam que o contato pós-venda é a forma que a empresa tem de fidelizá-los, para 20% (N=20) que confirmaram que é através das informações dos produtos e serviços que a empresa fideliza os seus clientes, procurando estar sempre em contato para divulgar as mercadorias e suas facilidades na aquisição de determinados produtos, onde 48% (N=48) falaram que é o atendimento personalizado que a empresa possui é o ponto principal para fidelizar os seus clientes, entretanto 79% (N=79) constataram que a empresa tem uma boa variedade de produtos e serviços.

Já na empresa **FICNET** 27% (N=27) dos entrevistados atestaram que a empresa procura informar os clientes sobre os produtos e serviços oferecidos pela empresa com o intuito de fidelizá-los, para 47% (N=47) que falaram que o atendimento personalizado é a melhor forma que a empresa tem para fidelizar os seus clientes, desses 79% (N=79) responderam que a empresa possui uma boa variedade de produtos e serviços, no qual diversificam com a finalidade de agradar aos seus consumidores na busca constante de agregar mais pessoas na sua carteira de clientes.

Tabela 4.4.6: Análise se a empresa procura fidelizar você como cliente com relação a variedade de produtos e serviços oferecidos pela empresa.

A variedade de produtos e serviços na empresa.	A empresa procura fidelizar você como cliente.													
	Contatos pós-vendas		Clientes informados		Assistência ao produto		Brindes aos clientes		Atendimento personalizado		Outros		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Comercial Brasillojas Ltda														
Bom	06	06	26	26	04	04	12	12	09	09	08	08	04	04
Ruim			01	01					02	02				
Regular	01	01	06	06					02	02	02	02	15	15
Não optou	01	01					01	01						
TOTAL	100						100%							
B. Vieira Comercial (móveis)														
Bom	08	08	12	12	02	02	06	06	44	44	02	02	05	05
Ruim	03	03	01	01					01	01				
Regular			07	07					03	03			04	04
Não optou	01	01											01	01
TOTAL	100						100%							
FICNET														
Bom	09	09	21	21	02	02	05	05	38	38	02	02	02	02
Ruim			03	03	02	02			02	02				
Regular	01	01	03	03			01	01	07	07	01	01		
Não optou	01	01												
TOTAL	100						100%							

Este cruzamento se a empresa procura fidelizar você como cliente em relação a variedade de produtos oferecidos pela empresa, nos indicará a necessidade de investir em capacitação dos funcionários e tecnologia avançada para a utilização de novos recursos tecnológicos com o objetivo de fidelizar clientes.

Realizamos esta pesquisa para que através dos dados coletados possamos informar as reais necessidades de capacitação de funcionários e o que as empresas devem fazer para fidelizar os clientes.

Com as grandes concorrências existentes entre as empresas, é mais lucrativo fidelizar os clientes do que conquistar novos, pois em virtude disto que os empreendimentos

devem investir em uma série de fatores para manter esses clientes na casa, com a automação dos dados para um melhor controle das vendas e dos próprios clientes a empresa tem possibilidade de efetuar um atendimento personalizado.

“Quanto custa para uma empresa a conquista de um novo cliente? Muito! Para chamar a atenção de um novo consumidor é preciso muito investimento em publicidade e muita promoção de preços, com redução de margens. Em contrapartida, manter um cliente através de bons programas de fidelização é muito mais barato e pode trazer melhores resultados no aumento das vendas.” (Antonio Borba, 2004).

A respeito do cruzamento detectamos que na empresa **Comercial Brasillojas Ltda**, 33% (N=33) dos clientes afirmaram que a empresa procura fidelizar seus clientes através da informação dos seus produtos e serviços, com 13% (N=13) que atestaram que é através de brindes oferecidos, já 13% (N=13) optaram que é pela personalização do atendimento, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** com 12% (N=12) dos entrevistados que indicaram o contato pós-venda como fator principal para a fidelização do cliente, para 20% (N=20) que atestaram que é através das informações sobre produtos e serviços oferecidos pela empresa, já 48% (N=48) indicaram que é em virtude do atendimento personalizado que a empresa procura manter fiéis os clientes, entretanto a empresa **FICNET** com 27% (N=27) dos clientes que mencionaram a informação sobre os produtos como ponto primordial, já 47% (N=47) optaram que é pelo atendimento personalizado que a empresa fideliza os clientes.

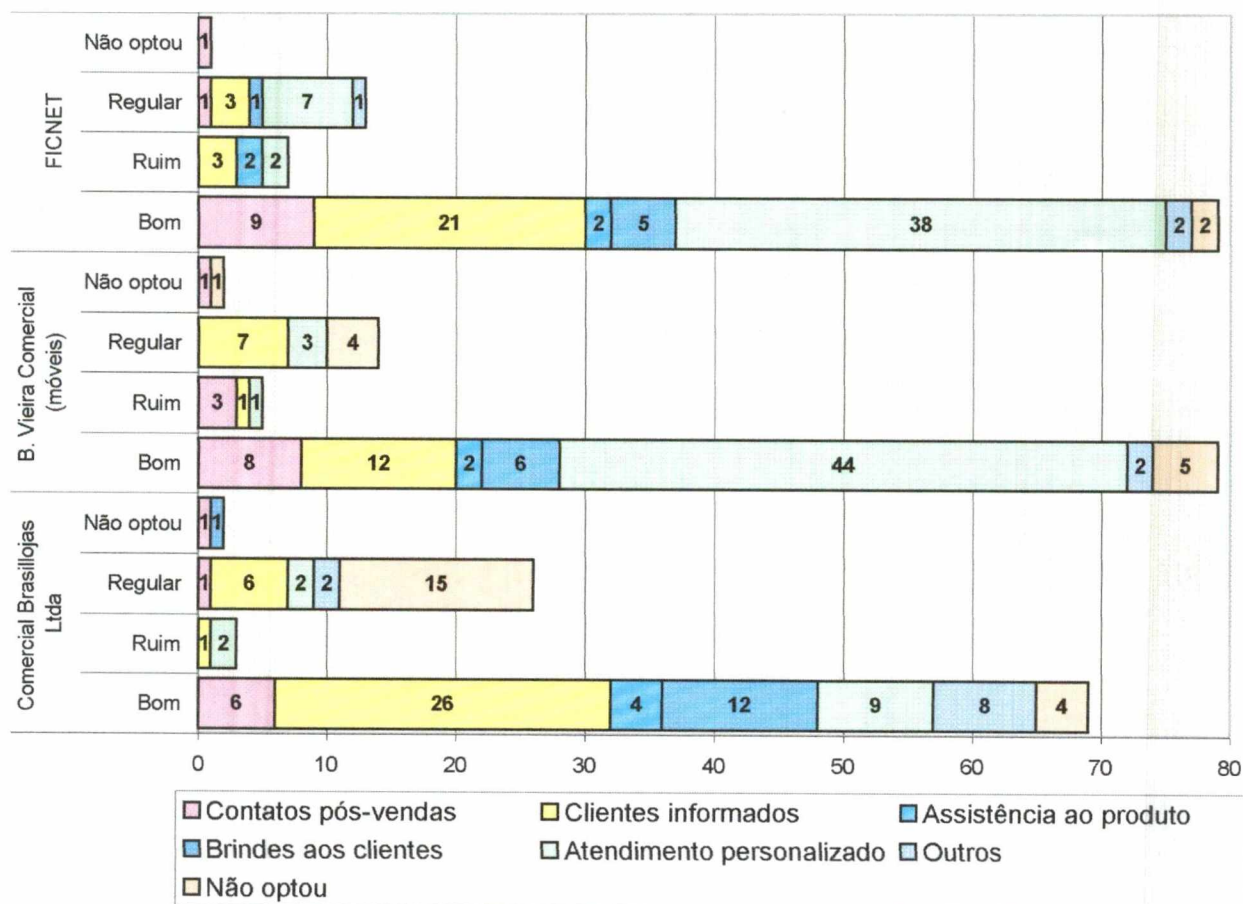
Com relação a 1ª. variável na empresa **Comercial Brasillojas Ltda** 69% (N=69) dos entrevistados atestaram que é boa a variedade de produto e serviços oferecidos pela empresa, o mesmo acontece com a empresa **B. Vieira Comercial (móveis)** onde 79% (N=79) sinalizaram e a empresa **FICNET** com 79% (N=79) que afirmaram que a variedades de produtos e serviços na empresa é de boa qualidade.

Dentre as empresas aqui analisadas verificamos que todas ao tratar-se da fidelização dos clientes, estão respondendo a expectativa do mercado, pois os consumidores

para ser fiéis são necessários que os mesmos sintam-se satisfeitos e essa satisfação é proporcionada pela qualidade do produto e do atendimento.

Concluimos que é necessário investir em tecnologia e em pessoas qualificadas para manusear esse novo mecanismo de controle com o objetivo de utilizá-los no propósito de melhorar o atendimento e oferecer aos clientes contatos pós-vendas para a fidelização dos mesmos, com o propósito de estarem sempre a frente dos concorrentes, pois quem detêm as informações necessárias para o desempenho de suas atividades em tempo real para as devidas tomadas de decisões estará sempre a frente.

Gráfico 4.4.6: Análise se a empresa procura fidelizar você como cliente com relação a variedade de produtos e serviços oferecidos pela empresa.



Capítulo 5 – Conclusão

Este trabalho foi desenvolvido para demonstrar a importância do banco de dados informatizado no controle administrativo das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro.

Acreditamos ter colaborado com as empresas pesquisadas bem como qualquer outra empresa que venha ter conhecimento desta pesquisa no sentido de termos colocado evidência a contribuição do banco de dados automatizado nas organizações; mostrando sua relação com todos os níveis e áreas das empresas, demonstrando o quanto à tecnologia da informação possibilita tomada de decisões com riscos menores criando novas oportunidades de negócios.

Nesse processo acelerado de mudanças as empresas que não se adaptarem e não reorganizarem dentro desse novo contexto tecnológico, ficaram para trás dos seus concorrentes em qualquer nicho de mercado, no qual irá propiciar a ela um declínio de sua participação no mercado e de sua lucratividade.

Procuramos mostrar a necessidade da organização em desenvolver um sistema capaz de controlar de forma mais eficaz o seu empreendimento, através da utilização do banco de dados automatizado, enfatizando um atendimento de qualidade, com rapidez e segurança, mantendo um padrão de qualidade no atendimento aos clientes atuais sem negligenciar a conquista de novos clientes, gerenciando o valor de cada um ao longo do tempo com o intuito de não apenas visar a lucratividade, mas sim a fidelização dos mesmos.

“[...] A informática pode ser incluída neste aspecto como uma tecnologia que altera as operações da empresa, seus produtos e serviços, seus relacionamentos com parceiros, mercados e concorrentes [...]” (Administração Informatizada, 2004).

Identificamos que os nossos objetivos específicos foram demonstrados por detectarmos que nas empresas pesquisadas ocorre defasagem administrativa e um desperdício no estoque por não possuírem um banco de dados automatizado adequado à realidade do seu empreendimento, além do sistema não interagirem entre os setores de forma a facilitar o

acesso às informações para as possíveis tomadas de decisões. Visando atingir suas metas de acordo com o mercado que atua, percebeu-se a necessidade de melhorias no controle administrativo e de estoque do empreendimento tais como: Utilização do banco de dados automatizado, treinamento e capacitação para operacionalização desse novo mecanismo de controle.

Cabe às empresas, estarem sempre fazendo avaliações das ações desenvolvidas identificando os pontos fortes e fracos com a finalidade de corrigir as falhas dando mais atenção às ferramentas do banco de dados de acordo com suas prioridades que facilita a realização dos trabalhos diários na empresa, valorizando sempre as facilidades adquiridas com a utilização desse novo modelo de controle.

Dentre essas vantagens competitivas focalizou-se o banco de dados automatizado como facilitador no desempenho das organizações tendo em vista a agilidade nos procedimentos organizacional, redução de custos que contribui para um relacionamento mais eficiente minimizando o tempo gasto no atendimento.

“A redução de custos nas empresas também se deve à tecnologia informatizada. Ela evita o trabalho em duplicidade, elimina arquivos e controles comuns, disponibilizam dados para tomadas rápidas de decisão e reduzem o índice de erros [...]” (Administração Informatizada, 2004).

Ao analisarmos o banco de dados automatizado adotado nas empresas detectamos que na concepção da mesma, que embora se apresentam de forma satisfatória, há sempre a necessidade de investir em ações que ajuste as organizações em suas diversas atividades nos setores, considerando os grandes desafios competitivos, visando definir um bom posicionamento no mercado.

Diante desses fatores percebeu-se a importância da informatização, por facilitar o gerenciamento de todas as atividades da empresa proporcionando rapidez, credibilidade e comodidade aos seus usuários.

Diante disso vimos que a sobrevivência das empresas depende da automação dos dados, sendo de fundamental importância o uso dessa tecnologia para aumentar a habilidade e a capacidade de gerenciar informações aumentando a eficiência com o qual as atividades possam ser desenvolvidas.

Verificando a importância do banco de dados informatizado no processo administrativo das empresas de pinheiro e sua influencia no atendimento comprovamos que todo o processo de desempenho das organizações, por ela é a chave de implementação e gerenciamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela empresa.

“A administração informatizada, vem da necessidade de se oferecer ao consumidor produtos ou serviços cada vez melhores, com mais lucros e menores preços, no tempo que satisfaça o cliente” (Administração Informatizada, 2004).

Diante do exposto o nosso objetivo geral foi cumprido tendo em vista que cada empresa direciona seu controle administrativo a um determinado fim, visando atingir suas metas de acordo com o mercado que atua. Percebeu-se a necessidade na melhoria da utilização do banco de dados informatizado tais como: Um sistema capaz de interagir entre diversos setores, capacitação na operacionalização desse novo mecanismo de controle. Cabe as empresas avaliar as ações desenvolvida a fim de corrigir as possíveis falhas, valorizando as ferramentas dos dados automatizados de acordo com suas prioridades focalizando sempre a empresa, o atendimento; mostrando vantagem competitiva em relação aos concorrentes estando sempre atendo às mudanças no mercado.

Dentre essas vantagens competitivas focalizou-se a informática por todas as facilidades que ela proporciona conduzindo as organizações a um bom desempenho se elas souberem utilizarem este recurso de forma adequada respeitando sempre o direcionamento de suas atividades.

“[...] A informática é a ciência do tratamento racional e automática da informação, considerada esta como suporte dos conhecimentos e comunicações. Informação é o resultante de análise e combinações de vários informes, ou ainda, coleção de fatos ou de outros dados fornecidos a máquina a fim de objetivar em processamento [...]” (Administração Informatizada, 2004).

Fomos motivados a desenvolver esta investigação para avaliar em que medida o controle de estoque por meio do banco de dados informatizado tem influenciado na lucratividade das empresas de médio porte da cidade de Pinheiro, a insatisfação da empresa por um mecanismo capaz de atender sua necessidade de controlar seu negócio no que diz respeito ao estoque causa da baixa lucratividade.

Diante disso vimos que os fatos acima mencionados exercem ação preponderante no que diz respeito à lucratividade da empresa perante a não utilização de um sistema capaz de controlar de uma forma segura o empreendimento.

Com esta pesquisa percebeu-se que nas empresas analisadas apesar de haver interesse dos administradores de investir em tecnologia para combater as causas citadas, existem ainda entraves que dificultam o desempenho das empresas devido à má estruturação desse mecanismo e a capacitação dos funcionários para operá-los, receio pelas mudanças, a falta de incentivo do governo com referencia a linhas de créditos para que o administrador possa modernizar a sua empresa.

“A abordagem mais eficaz depende não apenas do potencial tecnológico para apoiar as necessidades estratégicas da organização, mas também das habilidades e capacitação das organizações em explorar tecnologias com sucesso [...]”
(Administração Informatizada, 2004).

É de grande importância conhecer o mercado em que se pretende atuar, e quanto mais detalhados for o planejamento e o conhecimento, melhor será a definição e elaboração das ações a serem realizadas no ambiente empresarial, visto que existem inúmeras formas e fórmulas para se delinear pra automatizar os dados da empresa, mas o indispensável é a sensibilidade e a capacidade do administrador em sentir e enxergar a necessidade pela implantação de novas tecnologias como a adequação da empresa na utilização do banco de dados automatizado para um melhor desempenho empresarial, cujo objetivo é controlar e obter informações mais rápidas e precisas para manter-se em boa posição no mercado.

Dentre tantas alternativas disponíveis no mercado vimos que na cidade de Pinheiro com referência as empresas privadas houve considerável melhora no que diz respeito ao controle administrativo e de estoque com a utilização de mecanismos de controle informatizado, houve um despertar dos gestores para acompanhar todo processo de mudança absorvendo, integralizando o que de mais moderno possui no mercado para satisfazer essa necessidade de informação no ambiente empresarial, onde também empresas foram observadas que ainda existem algumas com velhos paradigmas e outras recorrendo aos recursos de dados manuais acessíveis a sua realidade buscando oferecer ao seu empreendimento um diferencial.

O administrador tem que se envolver nesse processo tecnológico em busca de melhores condições de controle empresarial através da utilização do banco de dados automatizado que permitirá a sua organização acesso rápido e seguro as informações para as devidas tomadas de decisões que propiciará a empresa crescimento constante dos seus negócios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto – **Recursos Humanos** - ed. Compacta, São Paulo: Atlas, 1936. cap. 14. p. (336 – 344).

CHIAVENATO, Idalberto – **Recursos Humanos** - ed. Compacta, São Paulo: Atlas, 1985. cap. 14. p. (405 – 411).

Introdução aos sistemas de informação. Disponível em:
<http://www.bncdados.hpg.ig.com.br/contprog.html>. Acesso 02/04/03.

Enciclopédia Digital Máster On-line – **Administração.** Disponível em:
http://www2.uerj.br/~faf/extensao/analise_empresa.htm. Acesso 02/04/03.

MONKS. Joseph G/1982. **Controle e Armazenamento de Estoque.** Disponível em:
<http://favlog.kit.net>. Acesso 02/04/03.

KURZAWA, Luciane Lima – **O papel da mulher na gestão Pública.** Disponível em:
<http://www.sefaz.ms.gov.br/age/artigostec/artigoluciane.pdf>.

Automação Comercial. Disponível em: <http://www.u2sistemas.com.br/automa.htm>.

SENGE, Peter – **Artigo publicado pela HSM Management** – jul/ago & endosh; 1998.

Revista ABCFarma. Disponível em: <http://www.abcfarma.org.br/revista>.

Federação nacional das empresas de serviços contábeis. Disponível em:
<http://www.fenacon.org.br>

MEIRELLES; 1994 – **Federação nacional das empresas contábeis.** Disponível em:
www.fenacon.org.br.

Administração informatizada. Disponível em:
<http://members.tripod.com/mlarucci/trabalhos/adminfo.htm>.

KANAANE, Roberto – **Comportamento Humano nas Organizações** - ed. 2ª., São Paulo: Atlas, 1999. cap. 01. p. (26 – 30).

HEUSER, Carlos – **Projeto de Banco de Dados** - ed. 1ª., Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1998.

Banco de Dados e SQL. Disponível em:
http://download.supersap.mco2.net/tutoriais/Apostila_de_BD_eSQL.doc. Acesso 23/01/2004.

Levantamento das necessidades de treinamento. Disponível em:
http://www.huc.com.br/treinamento/artigos_dicas.asp?codigo=56. Acesso 23/01/2004.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante:

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | |
|--|--|
| <p>01. A qual empresa pertence?</p> <p>0101 <input type="checkbox"/> Empresa Comercial 0103 <input type="checkbox"/> Vendas de matéria-prima</p> <p>0102 <input type="checkbox"/> Empresa Industrial 0104 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>02. Sexo?</p> <p>0201 <input type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Femenino</p> <p>03. Setor/área que trabalha?</p> <p>0301 <input type="checkbox"/> Administrativo 0303 <input type="checkbox"/> Vendas</p> <p>0302 <input type="checkbox"/> Técnico 0304 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>04. Faixa etária?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Até 20 anos 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos</p> <p>0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos</p> <p>0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos 0406 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>05. Estado civil?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Solteiro 0503 <input type="checkbox"/> Casado</p> <p>0502 <input type="checkbox"/> Divorciado 0504 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>06. Escolaridade?</p> <p>0601 <input type="checkbox"/> 1º grau completo 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo</p> <p>0602 <input type="checkbox"/> 2º grau completo 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto</p> <p>07. Ocupa cargo?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Sim 0702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>08. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?</p> <p>0801 <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano 0803 <input type="checkbox"/> De 04 à 06 anos</p> <p>0802 <input type="checkbox"/> De 01 à 03 anos 0804 <input type="checkbox"/> Acima de 06 anos</p> <p>09. Por que trabalha nesta empresa?</p> <p>0901 <input type="checkbox"/> Pelos benefícios 0903 <input type="checkbox"/> Gosto do que faço</p> <p>0902 <input type="checkbox"/> Pelo salário 0904 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>10. Está satisfeito com o cargo que ocupa?</p> <p>1001 <input type="checkbox"/> Sim 1002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>11. Em caso negativo justifique?</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Salário não compensa 1104 <input type="checkbox"/> Falta de conhecimento</p> <p>1102 <input type="checkbox"/> Pessoal ã qualificado 1105 <input type="checkbox"/> Falta de condições</p> <p>1103 <input type="checkbox"/> Sente-se desmotivado 1106 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>12. Qual a importância do controle de estoque para a empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Org. dos produtos 1203 <input type="checkbox"/> Desenvol. da empresa</p> <p>1202 <input type="checkbox"/> Cont. administrativo 1204 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>13. O estoque informatizado facilita o desempenho organizacional?</p> <p>1301 <input type="checkbox"/> Sim 1303 <input type="checkbox"/> Talvez</p> <p>1302 <input type="checkbox"/> Não 1304 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>14. Na empresa em que você trabalha possui controle de estoque?</p> <p>1401 <input type="checkbox"/> Sim 1402 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>15. Em caso afirmativo como é feito?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Por produto 1503 <input type="checkbox"/> Global</p> <p>1502 <input type="checkbox"/> Por grupo de produto 1504 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>16. A empresa possui um controle de estoque informatizado?</p> <p>1601 <input type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>17. Em caso afirmativo, qual a linguagem do programa utilizado?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Clipper 1704 <input type="checkbox"/> Visual basic</p> <p>1702 <input type="checkbox"/> Dataflex 1705 <input type="checkbox"/> Dephis</p> <p>1703 <input type="checkbox"/> Fox 1706 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>18. O controle de estoque influencia na administração da empresa?</p> <p>1801 <input type="checkbox"/> Sim 1802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>19. No caso afirmativo, diga em que setor?</p> <p>1901 <input type="checkbox"/> Vendas 1903 <input type="checkbox"/> Financeiro</p> <p>1902 <input type="checkbox"/> Marketing 1904 <input type="checkbox"/> Global</p> <p>20. Você trabalha diretamente com estoque?</p> <p>2001 <input type="checkbox"/> Sim 2002 <input type="checkbox"/> Não</p> | <p>21. Os funcionários que trabalham com estoque são conhecedores do produto?</p> <p>2101 <input type="checkbox"/> Sim 2103 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. A diversificação de estoque contribui para o aumento das vendas?</p> <p>2201 <input type="checkbox"/> Sim 2202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>23. O que a empresa faz com produtos danificados?</p> <p>2301 <input type="checkbox"/> Vende 2303 <input type="checkbox"/> Envia para assistência</p> <p>2302 <input type="checkbox"/> Reforma e vende 2304 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>24. Em que um programa de qualidade contribui para aumentar a lucratividade?</p> <p>2401 <input type="checkbox"/> Motivando as pessoas</p> <p>2402 <input type="checkbox"/> Relacionando conhecimentos</p> <p>2403 <input type="checkbox"/> Identificando metas</p> <p>2404 <input type="checkbox"/> Elegendo prioridades</p> <p>2405 <input type="checkbox"/> Selecionando projetos</p> <p>2406 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>25. A empresa promove curso de capacitação para os funcionários?</p> <p>2501 <input type="checkbox"/> Sim 2502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>26. Em caso de resultados negativos de lucratividade a que você atribui?</p> <p>2601 <input type="checkbox"/> Tecnologia obsoleta 2603 <input type="checkbox"/> Ambiente desmotivado</p> <p>2602 <input type="checkbox"/> Falta de manutenção 2604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>27. Você já assistiu alguma palestra sobre controle de estoque?</p> <p>2701 <input type="checkbox"/> Sim 2702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>28. A empresa possui estoque disponível para pronta-entrega?</p> <p>2801 <input type="checkbox"/> Sim 2803 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>2802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>29. Investimentos em novos produtos torna a empresa mais competitiva?</p> <p>2901 <input type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. A fidelização de clientes influencia na lucratividade da empresa?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Sim 3102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>32. Como melhorar a lucratividade da empresa?</p> <p>3201 <input type="checkbox"/> Trein. de pessoal 3203 <input type="checkbox"/> Reciclagem de conhecimentos</p> <p>3202 <input type="checkbox"/> Planej. direcionado 3204 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>33. Como a informação contribui para o aumento da lucratividade?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Redução de custos 3303 <input type="checkbox"/> Diferencial competitivo</p> <p>3302 <input type="checkbox"/> Comunicação 3304 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>34. O que proporciona o atendimento com rapidez e lucratividade?</p> <p>3401 <input type="checkbox"/> Pessoal treinado 3403 <input type="checkbox"/> Recursos tecnológicos</p> <p>3402 <input type="checkbox"/> Func. motivados 3404 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>35. Investir em funcionários gera lucratividade para a empresa?</p> <p>3501 <input type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso afirmativo, justifique?</p> <p>3601 <input type="checkbox"/> Prog. de qualidade 3603 <input type="checkbox"/> Treinamento específico</p> <p>3602 <input type="checkbox"/> Curso de capacitação 3604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>37. Na sua empresa é feito o controle da lucratividade?</p> <p>3701 <input type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso afirmativo, Como é feito?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Diário 3804 <input type="checkbox"/> Bimestral</p> <p>3802 <input type="checkbox"/> Semanal 3805 <input type="checkbox"/> Trimestral</p> <p>3803 <input type="checkbox"/> Mensal 3806 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>39. Utiliza banco de dados para a realização de vendas com segurança?</p> <p>3901 <input type="checkbox"/> Sim 3902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>40. Em caso afirmativo, por quem é feita a consulta?</p> <p>4001 <input type="checkbox"/> Vendedores 4003 <input type="checkbox"/> Setor de faturamento</p> <p>4002 <input type="checkbox"/> Gerente 4004 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>41. A consulta à informações através de micros trouxe rapidez e lucratividade?</p> <p>4101 <input type="checkbox"/> Sim 4102 <input type="checkbox"/> Não</p> |
|--|--|

42. Qual o tipo de estoque que sua empresa utiliza?
- 4201 Móveis e eletro 4203 Eletro eletrônico
4202 Tec. e confecções 4204 Outros
43. A mão-de-obra contribui para o aumento da lucratividade?
- 4301 Aperfeiçoamento e qualidade dos produtos
4302 Aumento da competitividade
4303 Aumento da produção
4304 Outros
44. Qual o banco de dados existente na empresa?
- 4401 Através de fichas 4403 Livros de controle
4402 Informatizado 4404 Outros
45. Qual a importância do banco de dados para a empresa?
- 4501 Acesso a informação 4503 Controle financeiro
4502 Cont. administrativo 4504 Outros
46. As vantagens adquiridas na utilização de banco de dados?
- 4601 Acesso rápido 4603 Utilização dos dados
4602 Cont. administrativo 4604 Outros
47. Os vendedores são comunicados dessas informações?
- 4701 Sim 4702 Não
48. Porque as empresas tendem a informatizar seus dados?
- 4801 Segurança 4803 Aumento das vendas
4802 Competitividade 4804 Outros
49. Você trabalha a quanto tempo em empresas que utiliza banco de dados informatizados?
- 4901 01 à 03 anos 4904 12 à 15 anos
4902 04 à 07 anos 4905 15 à 20 anos
4903 08 à 12 anos 4906 Outros
50. A quem interessa o banco de dados da empresa?
- 5001 Vendedores 5003 Gerentes
5002 Diretores 5004 Outros
51. O banco de dados informatizado é de grande utilidade?
- 5101 Sim 5102 Não
52. Em caso afirmativo, justifique?
- 5201 Acesso rápido 5204 Lucratividade
5202 Comodidade 5205 Tempo não desperdiçado
5203 Segurança 5206 Outros
53. Qual o setor da sua empresa é totalmente informatizado?
- 5301 Faturamento 5303 Pessoal
5302 Estoque 5304 Outros
54. A sua empresa compartilha informações com outras empresas?
- 5401 Sim 5402 Não
55. Em caso afirmativo, justifique as informações?
- 5501 Clientes 5504 Novos concorrentes
5502 Fornecedores 5505 Produtos
5503 Situação do mercado 5506 Outros
56. Poderia adaptar-se a outro modelo de banco de dados?
- 5601 Sim 5602 Não
57. O estoque informatizado influencia na lucratividade?
- 5701 Sim 5702 Não
58. Em caso afirmativo, Justifique?
- 5801 Estoque eficaz 5804 Vendas com segurança
5802 Situação do cliente 5805 Compra com segurança
5803 Situação fornecedor 5806 Todas opções citadas
59. A lucratividade depende de um eficiente banco de dados?
- 5901 Sim 5902 Não
60. Em caso afirmativo, justifique?
- 6001 Controle adm. eficaz 6004 Dados sobre fornecedores
6002 Dado sobre mercado 6005 Vendas com segurança
6003 Dados sobre clientes 6006 Todas opções acima citadas

61. Qual a periodicidade do controle da produtividade?
- 6101 Anual 6203 Diário
6102 Semestral 6204 Outros
62. Como manter a lucratividade da empresa em relação a alta competitividade?
- 6201 Através de banco de dados informatizado
6202 Qualidade no atendimento
6203 Nível de capacitação dos funcionários
6204 Todas opções citadas
63. A sua empresa depende de um banco de dados informatizado para agilizar suas atividades?
- 6301 Sim 6302 Não
64. A mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa?
- 6401 Sim 6403 Não sei
6402 Não
65. Qual a causa de uma empresa a não obter lucratividade?
- 6501 Insatisfação 6503 Administração inadequada
6502 Falta de motivação 6504 Outros
66. A lucratividade independe do controle de estoque informatizado?
- 6601 Sim 6602 Não
67. Os dados informatizado tem influenciado no sucesso do empreendimento?
- 6701 Sim 6702 Não
68. O avanço tecnológico trouxe melhoria para a sua organização?
- 6801 Sim 6802 Não
69. O banco de dados da sua empresa é eficaz para as suas necessidades?
- 6901 Sim 6902 Não
70. O controle de estoque informatizado é responsável pela lucratividade?
- 7001 Sim 7002 Não
71. Qual a necessidade das empresas ao investir em tecnologia?
- 7101 Melhor atendimento 7103 Acesso rápido as informações
7102 Lucratividade 7104 Todas opções citadas
72. Os funcionários tem participação ativa na lucratividade da empresa?
- 7201 Sim 7202 Não
73. Quais as vantagens da implantação de um banco de dados automatizado?
- 7301 Atendimento eficaz 7303 Informações precisas
7302 Satisfação do cliente 7304 Todas opções citadas
74. Como manter a lucratividade na sua organização?
- 7401 Func. motivado 7403 Fidelização dos clientes
7402 Estoque adequado 7404 Todas opções citadas
75. A melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia?
- 7501 Sim 7502 Não
76. Em caso afirmativo, justifique?
- 7601 Segurança na compra 7604 Entrega em tempo real
7602 Segurança na venda 7605 Controle administrativo
7603 Sem perdas de tempo 7606 Todas opções citadas
77. O funcionário desmotivado pode afetar na lucratividade da empresa?
- 7701 Sim 7702 Não
78. O avanço tecnológico deixaram as empresas mais competitivas?
- 7801 Sim 7802 Não
79. Os funcionários estão acompanhando o avanço tecnológico?
- 7901 Sim 7902 Não
80. A adaptação a essa mudança é de fácil aceitação?
- 8001 Sim 8002 Não
81. Qual o grupo de produto mais vendido na empres?
- 8101 Móveis 8103 Importados
8102 Eletrodomésticos 8104 Outros
82. Você considera sua empresa lucrativa com a utilização de um banco de dados informatizado?
- 8201 Sim 8202 Não

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante:

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | | | |
|---|---|--|---|
| 01. A qual empresa pertence? | | 21. Os funcionários que trabalham com estoque são conhecedores do produto? | |
| 0101 <input checked="" type="checkbox"/> Empresa Comercial | 0103 <input type="checkbox"/> Vendas de matéria-prima | 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2103 <input type="checkbox"/> Não sei |
| 0102 <input type="checkbox"/> Empresa Industrial | 0104 <input type="checkbox"/> Outros | 2102 <input type="checkbox"/> Não | |
| 02. Sexo? | | 22. A diversificação de estoque contribui para o aumento das vendas? | |
| 0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino | 0202 <input type="checkbox"/> Femenino | 2201 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2202 <input type="checkbox"/> Não |
| 03. Setor/área que trabalha? | | 23. O que a empresa faz com produtos danificados? | |
| 0301 <input checked="" type="checkbox"/> Administrativo | 0303 <input type="checkbox"/> Vendas | 2301 <input type="checkbox"/> Vende | 2303 <input type="checkbox"/> Envia para assistência |
| 0302 <input type="checkbox"/> Técnico | 0304 <input type="checkbox"/> Outros _____ | 2302 <input checked="" type="checkbox"/> Reforma e vende | 2304 <input type="checkbox"/> Outros |
| 04. Faixa etária? | | 24. Em que um programa de qualidade contribui para aumentar a lucratividade? | |
| 0401 <input checked="" type="checkbox"/> Até 20 anos | 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos | 2401 <input checked="" type="checkbox"/> Motivando as pessoas | |
| 0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos | 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos | 2402 <input type="checkbox"/> Relacionando conhecimentos | |
| 0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos | 0406 <input type="checkbox"/> Outros | 2403 <input type="checkbox"/> Identificando metas | |
| 05. Estado civil? | | 2404 <input type="checkbox"/> Elegendo prioridades | |
| 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Solteiro | 0503 <input type="checkbox"/> Casado | 2405 <input type="checkbox"/> Selecionando projetos | |
| 0502 <input type="checkbox"/> Divorciado | 0504 <input type="checkbox"/> Outros | 2406 <input type="checkbox"/> Outros | |
| 06. Escolaridade? | | 25. A empresa promove curso de capacitação para os funcionários? | |
| 0601 <input type="checkbox"/> 1º grau completo | 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo | 2501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2502 <input type="checkbox"/> Não |
| 0602 <input checked="" type="checkbox"/> 2º grau completo | 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto | 26. Em caso de resultados negativos de lucratividade a que você atribui? | |
| 07. Ocupa cargo? | | 2601 <input checked="" type="checkbox"/> Tecnologia absoluta | 2603 <input type="checkbox"/> Ambiente desmotivado |
| 0701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0702 <input type="checkbox"/> Não | 2602 <input type="checkbox"/> Falta de manutenção | 2604 <input type="checkbox"/> Outros |
| 08. Há quanto tempo trabalha nesta empresa? | | 27. Você já assistiu alguma palestra sobre controle de estoque? | |
| 0801 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de 1 ano | 0803 <input type="checkbox"/> De 04 à 06 anos | 2701 <input type="checkbox"/> Sim | 2702 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 0802 <input type="checkbox"/> De 01 à 03 anos | 0804 <input type="checkbox"/> Acima de 06 anos | 28. A empresa possui estoque disponível para pronta-entrega? | |
| 09. Por que trabalha nesta empresa? | | 2801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2803 <input type="checkbox"/> Não sei |
| 0901 <input checked="" type="checkbox"/> Pelos benefícios | 0903 <input type="checkbox"/> Gosto do que faço | 2802 <input type="checkbox"/> Não | |
| 0902 <input type="checkbox"/> Pelo salário | 0904 <input type="checkbox"/> Outros | 29. Investimentos em novos produtos torna a empresa mais competitiva? | |
| 10. Está satisfeito com o cargo que ocupa? | | 2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2902 <input type="checkbox"/> Não |
| 1001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1002 <input type="checkbox"/> Não | 31. A fidelização de clientes influencia na lucratividade da empresa? | |
| 11. Em caso negativo justifique? | | 3101 <input type="checkbox"/> Sim | 3102 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 1101 <input type="checkbox"/> Salário não compensa | 1104 <input type="checkbox"/> Falta de conhecimento | 32. Como melhorar a lucratividade da empresa? | |
| 1102 <input type="checkbox"/> Pessoal ã qualificado | 1105 <input type="checkbox"/> Falta de condições | 3201 <input checked="" type="checkbox"/> Trein. de pessoal | 3203 <input type="checkbox"/> Reciclagem de conhecimentos |
| 1103 <input type="checkbox"/> Sente-se desmotivado | 1106 <input type="checkbox"/> Outros | 3202 <input type="checkbox"/> Planej. direcionado | 3204 <input type="checkbox"/> Outros |
| 12. Qual a importância do controle de estoque para a empresa? | | 33. Como a informação contribui para o aumento da lucratividade? | |
| 1201 <input type="checkbox"/> Org. dos produtos | 1203 <input checked="" type="checkbox"/> Desenvol. da empresa | 3301 <input type="checkbox"/> Redução de custos | 3303 <input type="checkbox"/> Diferencial competitivo |
| 1202 <input type="checkbox"/> Cont. administrativo | 1204 <input type="checkbox"/> Outros | 3302 <input type="checkbox"/> Comunicação | 3304 <input checked="" type="checkbox"/> Outros |
| 13. O estoque informatizado facilita o desempenho organizacional? | | 34. O que proporciona o atendimento com rapidez e lucratividade? | |
| 1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1303 <input type="checkbox"/> Talvez | 3401 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoal treinado | 3403 <input type="checkbox"/> Recursos tecnológicos |
| 1302 <input type="checkbox"/> Não | 1304 <input type="checkbox"/> Não sei | 3402 <input checked="" type="checkbox"/> Func. motivados | 3404 <input type="checkbox"/> Outros |
| 14. Na empresa em que você trabalha possui controle de estoque? | | 35. Investir em funcionários gera lucratividade para a empresa? | |
| 1401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1402 <input type="checkbox"/> Não | 3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3502 <input type="checkbox"/> Não |
| 15. Em caso afirmativo como é feito? | | 36. Em caso afirmativo, justifique? | |
| 1501 <input type="checkbox"/> Por produto | 1503 <input type="checkbox"/> Global | 3601 <input checked="" type="checkbox"/> Prog. de qualidade | 3603 <input type="checkbox"/> Treinamento específico |
| 1502 <input checked="" type="checkbox"/> Por grupo de produto | 1504 <input type="checkbox"/> Outros | 3602 <input type="checkbox"/> Curso de capacitação | 3604 <input type="checkbox"/> Outros |
| 16. A empresa possui um controle de estoque informatizado? | | 37. Na sua empresa é feito o controle da lucratividade? | |
| 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1602 <input type="checkbox"/> Não | 3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3702 <input type="checkbox"/> Não |
| 17. Em caso afirmativo, qual a linguagem do programa utilizado? | | 38. Em caso afirmativo, Como é feito? | |
| 1701 <input type="checkbox"/> Clipper | 1704 <input type="checkbox"/> Visual basic | 3801 <input type="checkbox"/> Diário | 3804 <input type="checkbox"/> Bimestral |
| 1702 <input type="checkbox"/> Dataflex | 1705 <input type="checkbox"/> Dephis | 3802 <input checked="" type="checkbox"/> Semanal | 3805 <input type="checkbox"/> Trimestral |
| 1703 <input type="checkbox"/> Fox | 1706 <input checked="" type="checkbox"/> Outros | 3803 <input type="checkbox"/> Mensal | 3806 <input type="checkbox"/> Outros |
| 18. O controle de estoque influencia na administração da empresa? | | 39. Utiliza banco de dados para a realização de vendas com segurança? | |
| 1801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1802 <input type="checkbox"/> Não | 3901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3902 <input type="checkbox"/> Não |
| 19. No caso afirmativo, diga em que setor? | | 40. Em caso afirmativo, por quem é feita a consulta? | |
| 1901 <input checked="" type="checkbox"/> Vendas | 1903 <input type="checkbox"/> Financeiro | 4001 <input type="checkbox"/> Vendedores | 4003 <input checked="" type="checkbox"/> Setor de faturamento |
| 1902 <input type="checkbox"/> Marketing | 1904 <input type="checkbox"/> Global | 4002 <input type="checkbox"/> Gerente | 4004 <input type="checkbox"/> Outros |
| 20. Você trabalha diretamente com estoque? | | 41. A consulta à informações através de micros trouxe rapidez e lucratividade? | |
| 2001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2002 <input type="checkbox"/> Não | 4101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 4102 <input type="checkbox"/> Não |

42. Qual o tipo de estoque que sua empresa utiliza?

- 4201 Móveis e eletro 4203 Eletro eletrônico
4202 Tec. e confecções 4204 Outros

43. A mão-de-obra contribui para o aumento da lucratividade?

- 4301 Aperfeiçoamento e qualidade dos produtos
4302 Aumento da competitividade
4303 Aumento da produção
4304 Outros

44. Qual o banco de dados existente na empresa?

- 4401 Através de fichas 4403 Livros de controle
4402 Informatizado 4404 Outros

45. Qual a importância do banco de dados para a empresa?

- 4501 Acesso a informação 4503 Controle financeiro
4502 Cont. administrativo 4504 Outros

46. As vantagens adquiridas na utilização de banco de dados?

- 4601 Acesso rápido 4603 Utilização dos dados
4602 Cont. administrativo 4604 Outros

47. Os vendedores são comunicados dessas informações?

- 4701 Sim 4702 Não

48. Porque as empresas tendem a informatizar seus dados?

- 4801 Segurança 4803 Aumento das vendas
4802 Competitividade 4804 Outros

49. Você trabalha a quanto tempo em empresas que utiliza banco de dados informatizados?

- 4901 01 à 03 anos 4904 12 à 15 anos
4902 04 à 07 anos 4905 15 à 20 anos
4903 08 à 12 anos 4906 Outros

50. A quem interessa o banco de dados da empresa?

- 5001 Vendedores 5003 Gerentes
5002 Diretores 5004 Outros

51. O banco de dados informatizado é de grande utilidade?

- 5101 Sim 5102 Não

52. Em caso afirmativo, justifique?

- 5201 Acesso rápido 5204 Lucratividade
5202 Comodidade 5205 Tempo não desperdiçado
5203 Segurança 5206 Outros

53. Qual o setor da sua empresa é totalmente informatizado?

- 5301 Faturamento 5303 Pessoal
5302 Estoque 5304 Outros

54. A sua empresa compartilha informações com outras empresas?

- 5401 Sim 5402 Não

55. Em caso afirmativo, justifique as informações?

- 5501 Clientes 5504 Novos concorrentes
5502 Fornecedores 5505 Produtos
5503 Situação do mercado 5506 Outros

56. Poderia adaptar-se a outro modelo de banco de dados?

- 5601 Sim 5602 Não

57. O estoque informatizado influencia na lucratividade?

- 5701 Sim 5702 Não

58. Em caso afirmativo, Justifique?

- 5801 Estoque eficaz 5804 Vendas com segurança
5802 Situação do cliente 5805 Compra com segurança
5803 Situação fornecedor 5806 Todas opções citadas

59. A lucratividade depende de um eficiente banco de dados?

- 5901 Sim 5902 Não

60. Em caso afirmativo, justifique?

- 6001 Controle adm. eficaz 6004 Dados sobre fornecedores
6002 Dado sobre mercado 6005 Vendas com segurança
6003 Dados sobre clientes 6006 Todas opções acima citadas

61. Qual a periodicidade do controle da produtividade?

- 6101 Anual 6203 Diário
6102 Semestral 6204 Outros

62. Como manter a lucratividade da empresa em relação a alta competitividade?

- 6201 Através de banco de dados informatizado
6202 Qualidade no atendimento
6203 Nível de capacitação dos funcionários
6204 Todas opções citadas

63. A sua empresa depende de um banco de dados informatizado para agilizar suas atividades?

- 6301 Sim 6302 Não

64. A mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa?

- 6401 Sim 6403 Não sei
6402 Não

65. Qual a causa de uma empresa a não obter lucratividade?

- 6501 Insatisfação 6503 Administração inadequada
6502 Falta de motivação 6504 Outros

66. A lucratividade independe do controle de estoque informatizado?

- 6601 Sim 6602 Não

67. Os dados informatizado tem influenciado no sucesso do empreendimento?

- 6701 Sim 6702 Não

68. O avanço tecnológico trouxe melhoria para a sua organização?

- 6801 Sim 6802 Não

69. O banco de dados da sua empresa é eficaz para as suas necessidades?

- 6901 Sim 6902 Não

70. O controle de estoque informatizado é responsável pela lucratividade?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Qual a necessidade das empresas ao investir em tecnologia?

- 7101 Melhor atendimento 7103 Acesso rápido as informações
7102 Lucratividade 7104 Todas opções citadas

72. Os funcionários tem participação ativa na lucratividade da empresa?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Quais as vantagens da implantação de um banco de dados automatizado?

- 7301 Atendimento eficaz 7303 Informações precisas
7302 Satisfação do cliente 7304 Todas opções citadas

74. Como manter a lucratividade na sua organização?

- 7401 Func. motivado 7403 Fidelização dos clientes
7402 Estoque adequado 7404 Todas opções citadas

75. A melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia?

- 7501 Sim 7502 Não

76. Em caso afirmativo, justifique?

- 7601 Segurança na compra 7604 Entrega em tempo real
7602 Segurança na venda 7605 Controle administrativo
7603 Sem perdas de tempo 7606 Todas opções citadas

77. O funcionário desmotivado pode afetar na lucratividade da empresa?

- 7701 Sim 7702 Não

78. O avanço tecnológico deixaram as empresas mais competitivas?

- 7801 Sim 7802 Não

79. Os funcionários estão acompanhando o avanço tecnológico?

- 7901 Sim 7902 Não

80. A adaptação a essa mudança é de fácil aceitação?

- 8001 Sim 8002 Não

81. Qual o grupo de produto mais vendido na empres?

- 8101 Móveis 8103 Importados
8102 Eletrodomésticos 8104 Outros

82. Você considera sua empresa lucrativa com a utilização de um banco de dados informatizado?

- 8201 Sim 8202 Não

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante:

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | |
|---|--|
| <p>01. A qual empresa pertence?</p> <p>0101 <input checked="" type="checkbox"/> Empresa Comercial 0103 <input type="checkbox"/> Vendas de matéria-prima</p> <p>0102 <input type="checkbox"/> Empresa Industrial 0104 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>02. Sexo?</p> <p>0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino 0202 <input type="checkbox"/> Femenino</p> <p>03. Setor/área que trabalha?</p> <p>0301 <input checked="" type="checkbox"/> Administrativo 0303 <input type="checkbox"/> Vendas</p> <p>0302 <input type="checkbox"/> Técnico 0304 <input type="checkbox"/> Outros _____</p> <p>04. Faixa etária?</p> <p>0401 <input type="checkbox"/> Até 20 anos 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos</p> <p>0402 <input checked="" type="checkbox"/> 21 à 30 anos 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos</p> <p>0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos 0406 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>05. Estado civil?</p> <p>0501 <input type="checkbox"/> Solteiro 0503 <input checked="" type="checkbox"/> Casado</p> <p>0502 <input type="checkbox"/> Divorciado 0504 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>06. Escolaridade?</p> <p>0601 <input checked="" type="checkbox"/> 1º grau completo 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo</p> <p>0602 <input type="checkbox"/> 2º grau completo 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto</p> <p>07. Ocupa cargo?</p> <p>0701 <input type="checkbox"/> Sim 0702 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>08. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?</p> <p>0801 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de 1 ano 0803 <input type="checkbox"/> De 04 à 06 anos</p> <p>0802 <input type="checkbox"/> De 01 à 03 anos 0804 <input type="checkbox"/> Acima de 06 anos</p> <p>09. Por que trabalha nesta empresa?</p> <p>0901 <input checked="" type="checkbox"/> Pelos benefícios 0903 <input type="checkbox"/> Gosto do que faço</p> <p>0902 <input type="checkbox"/> Pelo salário 0904 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>10. Está satisfeito com o cargo que ocupa?</p> <p>1001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1002 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>11. Em caso negativo justifique?</p> <p>1101 <input type="checkbox"/> Salário não compensa 1104 <input type="checkbox"/> Falta de conhecimento</p> <p>1102 <input type="checkbox"/> Pessoal ã qualificado 1105 <input type="checkbox"/> Falta de condições</p> <p>1103 <input type="checkbox"/> Sente-se desmotivado 1106 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>12. Qual a importância do controle de estoque para a empresa?</p> <p>1201 <input type="checkbox"/> Org. dos produtos 1203 <input checked="" type="checkbox"/> Desenvol. da empresa</p> <p>1202 <input type="checkbox"/> Cont. administrativo 1204 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>13. O estoque informatizado facilita o desempenho organizacional?</p> <p>1301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1303 <input type="checkbox"/> Talvez</p> <p>1302 <input type="checkbox"/> Não 1304 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>14. Na empresa em que você trabalha possui controle de estoque?</p> <p>1401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1402 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>15. Em caso afirmativo como é feito?</p> <p>1501 <input type="checkbox"/> Por produto 1503 <input type="checkbox"/> Global</p> <p>1502 <input checked="" type="checkbox"/> Por grupo de produto 1504 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>16. A empresa possui um controle de estoque informatizado?</p> <p>1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1602 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>17. Em caso afirmativo, qual a linguagem do programa utilizado?</p> <p>1701 <input type="checkbox"/> Clipper 1704 <input type="checkbox"/> Visual basic</p> <p>1702 <input checked="" type="checkbox"/> Dataflex 1705 <input type="checkbox"/> Dephis</p> <p>1703 <input type="checkbox"/> Fox 1706 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>18. O controle de estoque influência na administração da empresa?</p> <p>1801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 1802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>19. No caso afirmativo, diga em que setor?</p> <p>1901 <input checked="" type="checkbox"/> Vendas 1903 <input type="checkbox"/> Financeiro</p> <p>1902 <input type="checkbox"/> Marketing 1904 <input type="checkbox"/> Global</p> <p>20. Você trabalha diretamente com estoque?</p> <p>2001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2002 <input type="checkbox"/> Não</p> | <p>21. Os funcionários que trabalham com estoque são conhecedores do produto?</p> <p>2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2103 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>2102 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>22. A diversificação de estoque contribui para o aumento das vendas?</p> <p>2201 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2202 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>23. O que a empresa faz com produtos danificados?</p> <p>2301 <input type="checkbox"/> Vende 2303 <input type="checkbox"/> Envia para assistência</p> <p>2302 <input checked="" type="checkbox"/> Reforma e vende 2304 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>24. Em que um programa de qualidade contribui para aumentar a lucratividade?</p> <p>2401 <input checked="" type="checkbox"/> Motivando as pessoas</p> <p>2402 <input type="checkbox"/> Relacionando conhecimentos</p> <p>2403 <input type="checkbox"/> Identificando metas</p> <p>2404 <input type="checkbox"/> Elegendo prioridades</p> <p>2405 <input type="checkbox"/> Selecionando projetos</p> <p>2406 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>25. A empresa promove curso de capacitação para os funcionários?</p> <p>2501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>26. Em caso de resultados negativos de lucratividade a que você atribui?</p> <p>2601 <input checked="" type="checkbox"/> Tecnologia absoleta 2603 <input type="checkbox"/> Ambiente desmotivado</p> <p>2602 <input type="checkbox"/> Falta de manutenção 2604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>27. Você já assistiu alguma palestra sobre controle de estoque?</p> <p>2701 <input type="checkbox"/> Sim 2702 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>28. A empresa possui estoque disponível para pronta-entrega?</p> <p>2801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2803 <input type="checkbox"/> Não sei</p> <p>2802 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>29. Investimentos em novos produtos torna a empresa mais competitiva?</p> <p>2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 2902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>31. A fidelização de clientes influência na lucratividade da empresa?</p> <p>3101 <input type="checkbox"/> Sim 3102 <input checked="" type="checkbox"/> Não</p> <p>32. Como melhorar a lucratividade da empresa?</p> <p>3201 <input checked="" type="checkbox"/> Trein. de pessoal 3203 <input type="checkbox"/> Reciclagem de conhecimentos</p> <p>3202 <input type="checkbox"/> Planej. direcionado 3204 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>33. Como a informação contribui para o aumento da lucratividade?</p> <p>3301 <input type="checkbox"/> Redução de custos 3303 <input type="checkbox"/> Diferencial competitivo</p> <p>3302 <input type="checkbox"/> Comunicação 3304 <input checked="" type="checkbox"/> Outros</p> <p>34. O que proporciona o atendimento com rapidez e lucratividade?</p> <p>3401 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoal treinado 3403 <input type="checkbox"/> Recursos tecnológicos</p> <p>3402 <input type="checkbox"/> Func. motivados 3404 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>35. Investir em funcionários gera lucratividade para a empresa?</p> <p>3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3502 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>36. Em caso afirmativo, justifique?</p> <p>3601 <input checked="" type="checkbox"/> Prog. de qualidade 3603 <input type="checkbox"/> Treinamento específico</p> <p>3602 <input type="checkbox"/> Curso de capacitação 3604 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>37. Na sua empresa é feito o controle da lucratividade?</p> <p>3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3702 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>38. Em caso afirmativo, Como é feito?</p> <p>3801 <input type="checkbox"/> Diário 3804 <input type="checkbox"/> Bimestral</p> <p>3802 <input checked="" type="checkbox"/> Semanal 3805 <input type="checkbox"/> Trimestral</p> <p>3803 <input type="checkbox"/> Mensal 3806 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>39. Utiliza banco de dados para a realização de vendas com segurança?</p> <p>3901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 3902 <input type="checkbox"/> Não</p> <p>40. Em caso afirmativo, por quem é feita a consulta?</p> <p>4001 <input type="checkbox"/> Vendedores 4003 <input checked="" type="checkbox"/> Setor de faturamento</p> <p>4002 <input type="checkbox"/> Gerente 4004 <input type="checkbox"/> Outros</p> <p>41. A consulta à informações através de micros trouxe rapidez e lucratividade?</p> <p>4101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim 4102 <input type="checkbox"/> Não</p> |
|---|--|

42. Qual o tipo de estoque que sua empresa utiliza?

4201 Móveis e eletro 4203 Eletro eletrônico

4202 Tec. e confecções 4204 Outros

43. A mão-de-obra contribui para o aumento da lucratividade?

4301 Aperfeiçoamento e qualidade dos produtos

4302 Aumento da competitividade

4303 Aumento da produção

4304 Outros

44. Qual o banco de dados existente na empresa?

4401 Através de fichas 4403 Livros de controle

4402 Informatizado 4404 Outros

45. Qual a importância do banco de dados para a empresa?

4501 Acesso a informação 4503 Controle financeiro

4502 Cont. administrativo 4504 Outros

46. As vantagens adquiridas na utilização de banco de dados?

4601 Acesso rápido 4603 Utilização dos dados

4602 Cont. administrativo 4604 Outros

47. Os vendedores são comunicados dessas informações?

4701 Sim 4702 Não

48. Porque as empresas tendem a informatizar seus dados?

4801 Segurança 4803 Aumento das vendas

4802 Competitividade 4804 Outros

49. Você trabalha a quanto tempo em empresas que utiliza banco de dados informatizados?

4901 01 à 03 anos 4904 12 à 15 anos

4902 04 à 07 anos 4905 15 à 20 anos

4903 08 à 12 anos 4906 Outros

50. A quem interessa o banco de dados da empresa?

5001 Vendedores 5003 Gerentes

5002 Diretores 5004 Outros

51. O banco de dados informatizado é de grande utilidade?

5101 Sim 5102 Não

52. Em caso afirmativo, justifique?

5201 Acesso rápido 5204 Lucratividade

5202 Comodidade 5205 Tempo não desperdiçado

5203 Segurança 5206 Outros

53. Qual o setor da sua empresa é totalmente informatizado?

5301 Faturamento 5303 Pessoal

5302 Estoque 5304 Outros

54. A sua empresa compartilha informações com outras empresas?

5401 Sim 5402 Não

55. Em caso afirmativo, justifique as informações?

5501 Clientes 5504 Novos concorrentes

5502 Fornecedores 5505 Produtos

5503 Situação do mercado 5506 Outros

56. Poderia adaptar-se a outro modelo de banco de dados?

5601 Sim 5602 Não

57. O estoque informatizado influência na lucratividade?

5701 Sim 5702 Não

58. Em caso afirmativo, Justifique?

5801 Estoque eficaz 5804 Vendas com segurança

5802 Situação do cliente 5805 Compra com segurança

5803 Situação fornecedor 5806 Todas opções citadas

59. A lucratividade depende de um eficiente banco de dados?

5901 Sim 5902 Não

60. Em caso afirmativo, justifique?

6001 Controle adm. eficaz 6004 Dados sobre fornecedores

6002 Dado sobre mercado 6005 Vendas com segurança

6003 Dados sobre clientes 6006 Todas opções acima citadas

61. Qual a periodicidade do controle da produtividade?

6101 Anual 6203 Diário

6102 Semestral 6204 Outros

62. Como manter a lucratividade da empresa em relação a alta competitividade?

6201 Através de banco de dados informatizado

6202 Qualidade no atendimento

6203 Nível de capacitação dos funcionários

6204 Todas opções citadas

63. A sua empresa depende de um banco de dados informatizado para agilizar suas atividades?

6301 Sim 6302 Não

64. A mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa?

6401 Sim 6403 Não sei

6402 Não

65. Qual a causa de uma empresa a não obter lucratividade?

6501 Insatisfação 6503 Administração inadequada

6502 Falta de motivação 6504 Outros

66. A lucratividade independe do controle de estoque informatizado?

6601 Sim 6602 Não

67. Os dados informatizado tem influenciado no sucesso do empreendimento?

6701 Sim 6702 Não

68. O avanço tecnológico trouxe melhoria para a sua organização?

6801 Sim 6802 Não

69. O banco de dados da sua empresa é eficaz para as suas necessidades?

6901 Sim 6902 Não

70. O controle de estoque informatizado é responsável pela lucratividade?

7001 Sim 7002 Não

71. Qual a necessidade das empresas ao investir em tecnologia?

7101 Melhor atendimento 7103 Acesso rápido as informações

7102 Lucratividade 7104 Todas opções citadas

72. Os funcionários tem participação ativa na lucratividade da empresa?

7201 Sim 7202 Não

73. Quais as vantagens da implantação de um banco de dados automatizado?

7301 Atendimento eficaz 7303 Informações precisas

7302 Satisfação do cliente 7304 Todas opções citadas

74. Como manter a lucratividade na sua organização?

7401 Func. motivado 7403 Fidelização dos clientes

7402 Estoque adequado 7404 Todas opções citadas

75. A melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia?

7501 Sim 7502 Não

76. Em caso afirmativo, justifique?

7601 Segurança na compra 7604 Entrega em tempo real

7602 Segurança na venda 7605 Controle administrativo

7603 Sem perdas de tempo 7606 Todas opções citadas

77. O funcionário desmotivado pode afetar na lucratividade da empresa?

7701 Sim 7702 Não

78. O avanço tecnológico deixaram as empresas mais competitivas?

7801 Sim 7802 Não

79. Os funcionários estão acompanhando o avanço tecnológico?

7901 Sim 7902 Não

80. A adaptação a essa mudança é de fácil aceitação?

8001 Sim 8002 Não

81. Qual o grupo de produto mais vendido na empres?

8101 Móveis 8103 Importados

8102 Eletrodomésticos 8104 Outros

82. Você considera sua empresa lucrativa com a utilização de um banco de dados informatizado?

8201 Sim 8202 Não

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante:

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

01. A qual empresa pertence?

0101 Empresa Comercial

0102 Empresa Industrial

02. Sexo?

0201 Masculino

0202 Feminino

03. Setor/área que trabalha?

0301 Administrativo

0302 Técnico

0303 Vendas

0304 Outros

04. Faixa etária?

0401 Até 20 anos

0402 21 à 30 anos

0403 31 à 40 anos

0404 41 à 50 anos

0405 Acima de 50 anos

0406 Outros

05. Estado civil?

0501 Solteiro

0502 Divorciado

0503 Casado

0504 Outros

06. Escolaridade?

0601 1º grau completo

0602 2º grau completo

07. Ocupa cargo?

0701 Sim

0702 Não

08. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

0801 Menos de 1 ano

0802 De 01 à 03 anos

0803 De 04 à 06 anos

0804 Acima de 06 anos

09. Por que trabalha nesta empresa?

0901 Pelos benefícios

0902 Pelo salário

0903 Gosto do que faço

0904 Outros

10. Está satisfeito com o cargo que ocupa?

1001 Sim

1002 Não

11. Em caso negativo justifique?

1101 Salário não compensa

1102 Pessoal ã qualificado

1103 Sente-se desmotivado

1104 Falta de conhecimento

1105 Falta de condições

1106 Outros

12. Qual a importância do controle de estoque para a empresa?

1201 Org. dos produtos

1202 Cont. administrativo

1203 Desenvol. da empresa

1204 Outros

13. O estoque informatizado facilita o desempenho organizacional?

1301 Sim

1302 Não

1303 Talvez

1304 Não sei

14. Na empresa em que você trabalha possui controle de estoque?

1401 Sim

1402 Não

15. Em caso afirmativo como é feito?

1501 Por produto

1502 Por grupo de produto

1503 Global

1504 Outros

16. A empresa possui um controle de estoque informatizado?

1601 Sim

1602 Não

17. Em caso afirmativo, qual a linguagem do programa utilizado?

1701 Clipper

1702 Dataflex

1703 Fox

1704 Visual basic

1705 Dephis

1706 Outros

18. O controle de estoque influencia na administração da empresa?

1801 Sim

1802 Não

19. No caso afirmativo, diga em que setor?

1901 Vendas

1902 Marketing

1903 Financeiro

1904 Global

20. Você trabalha diretamente com estoque?

2001 Sim

2002 Não

21. Os funcionários que trabalham com estoque são conhecedores do produto?

2101 Sim

2102 Não

2103 Não sei

22. A diversificação de estoque contribui para o aumento das vendas?

2201 Sim

2202 Não

23. O que a empresa faz com produtos danificados?

2301 Vende

2302 Reforma e vende

2303 Envia para assistência

2304 Outros

24. Em que um programa de qualidade contribui para aumentar a lucratividade?

2401 Motivando as pessoas

2402 Relacionando conhecimentos

2403 Identificando metas

2404 Elegendo prioridades

2405 Selecionando projetos

2406 Outros

25. A empresa promove curso de capacitação para os funcionários?

2501 Sim

2502 Não

26. Em caso de resultados negativos de lucratividade a que você atribui?

2601 Tecnologia obsoleta

2602 Falta de manutenção

2603 Ambiente desmotivado

2604 Outros

27. Você já assistiu alguma palestra sobre controle de estoque?

2701 Sim

2702 Não

28. A empresa possui estoque disponível para pronta-entrega?

2801 Sim

2803 Não sei

2802 Não

29. Investimentos em novos produtos torna a empresa mais competitiva?

2901 Sim

2902 Não

31. A fidelização de clientes influencia na lucratividade da empresa?

3101 Sim

3102 Não

32. Como melhorar a lucratividade da empresa?

3201 Trein. de pessoal

3202 Planej. direcionado

3203 Reciclagem de conhecimentos

3204 Outros

33. Como a informação contribui para o aumento da lucratividade?

3301 Redução de custos

3302 Comunicação

3303 Diferencial competitivo

3304 Outros

34. O que proporciona o atendimento com rapidez e lucratividade?

3401 Pessoal treinado

3402 Func. motivados

3403 Recursos tecnológicos

3404 Outros

35. Investir em funcionários gera lucratividade para a empresa?

3501 Sim

3502 Não

36. Em caso afirmativo, justifique?

3601 Prog. de qualidade

3602 Curso de capacitação

3603 Treinamento específico

3604 Outros

37. Na sua empresa é feito o controle da lucratividade?

3701 Sim

3702 Não

38. Em caso afirmativo, Como é feito?

3801 Diário

3802 Semanal

3803 Mensal

3804 Bimestral

3805 Trimestral

3806 Outros

39. Utiliza banco de dados para a realização de vendas com segurança?

3901 Sim

3902 Não

40. Em caso afirmativo, por quem é feita a consulta?

4001 Vendedores

4002 Gerente

4003 Setor de faturamento

4004 Outros

41. A consulta à informações através de micros trouxe rapidez e lucratividade?

4101 Sim

4102 Não

42. Qual o tipo de estoque que sua empresa utiliza?

- 4201 Móveis e eletro 4203 Eletro eletrônico
4202 Tec. e confecções 4204 Outros

43. A mão-de-obra contribui para o aumento da lucratividade?

- 4301 Aperfeiçoamento e qualidade dos produtos
4302 Aumento da competitividade
4303 Aumento da produção
4304 Outros

44. Qual o banco de dados existente na empresa?

- 4401 Através de fichas 4403 Livros de controle
4402 Informatizado 4404 Outros

45. Qual a importância do banco de dados para a empresa?

- 4501 Acesso a informação 4503 Controle financeiro
4502 Cont. administrativo 4504 Outros

46. As vantagens adquiridas na utilização de banco de dados?

- 4601 Acesso rápido 4603 Utilização dos dados
4602 Cont. administrativo 4604 Outros

47. Os vendedores são comunicados dessas informações?

- 4701 Sim 4702 Não

48. Porque as empresas tendem a informatizar seus dados?

- 4801 Segurança 4803 Aumento das vendas
4802 Competitividade 4804 Outros

49. Você trabalha a quanto tempo em empresas que utiliza banco de dados informatizados?

- 4901 01 à 03 anos 4904 12 à 15 anos
4902 04 à 07 anos 4905 15 à 20 anos
4903 08 à 12 anos 4906 Outros

50. A quem interessa o banco de dados da empresa?

- 5001 Vendedores 5003 Gerentes
5002 Diretores 5004 Outros

51. O banco de dados informatizado é de grande utilidade?

- 5101 Sim 5102 Não

52. Em caso afirmativo, justifique?

- 5201 Acesso rápido 5204 Lucratividade
5202 Comodidade 5205 Tempo não desperdiçado
5203 Segurança 5206 Outros

53. Qual o setor da sua empresa é totalmente informatizado?

- 5301 Faturamento 5303 Pessoal
5302 Estoque 5304 Outros

54. A sua empresa compartilha informações com outras empresas?

- 5401 Sim 5402 Não

55. Em caso afirmativo, justifique as informações?

- 5501 Clientes 5504 Novos concorrentes
5502 Fornecedores 5505 Produtos
5503 Situação do mercado 5506 Outros

56. Poderia adaptar-se a outro modelo de banco de dados?

- 5601 Sim 5602 Não

57. O estoque informatizado influencia na lucratividade?

- 5701 Sim 5702 Não

58. Em caso afirmativo, Justifique?

- 5801 Estoque eficaz 5804 Vendas com segurança
5802 Situação do cliente 5805 Compra com segurança
5803 Situação fornecedor 5806 Todas opções citadas

59. A lucratividade depende de um eficiente banco de dados?

- 5901 Sim 5902 Não

60. Em caso afirmativo, justifique?

- 6001 Controle adm. eficaz 6004 Dados sobre fornecedores
6002 Dado sobre mercado 6005 Vendas com segurança
6003 Dados sobre clientes 6006 Todas opções acima citadas

61. Qual a periodicidade do controle da produtividade?

- 6101 Anual 6203 Diário
6102 Semestral 6204 Outros

62. Como manter a lucratividade da empresa em relação a alta competitividade?

- 6201 Através de banco de dados informatizado
6202 Qualidade no atendimento
6203 Nível de capacitação dos funcionários
6204 Todas opções citadas

63. A sua empresa depende de um banco de dados informatizado para agilizar suas atividades?

- 6301 Sim 6302 Não

64. A mão-de-obra qualificada é fator importante para a empresa?

- 6401 Sim 6403 Não sei
6402 Não

65. Qual a causa de uma empresa a não obter lucratividade?

- 6501 Insatisfação 6503 Administração inadequada
6502 Falta de motivação 6504 Outros

66. A lucratividade independe do controle de estoque informatizado?

- 6601 Sim 6602 Não

67. Os dados informatizado tem influenciado no sucesso do empreendimento?

- 6701 Sim 6702 Não

68. O avanço tecnológico trouxe melhoria para a sua organização?

- 6801 Sim 6802 Não

69. O banco de dados da sua empresa é eficaz para as suas necessidades?

- 6901 Sim 6902 Não

70. O controle de estoque informatizado é responsável pela lucratividade?

- 7001 Sim 7002 Não

71. Qual a necessidade das empresas ao investir em tecnologia?

- 7101 Melhor atendimento 7103 Acesso rápido as informações
7102 Lucratividade 7104 Todas opções citadas

72. Os funcionários tem participação ativa na lucratividade da empresa?

- 7201 Sim 7202 Não

73. Quais as vantagens da implantação de um banco de dados automatizado?

- 7301 Atendimento eficaz 7303 Informações precisas
7302 Satisfação do cliente 7304 Todas opções citadas

74. Como manter a lucratividade na sua organização?

- 7401 Func. motivado 7403 Fidelização dos clientes
7402 Estoque adequado 7404 Todas opções citadas

75. A melhoria do atendimento é facilitada pela tecnologia?

- 7501 Sim 7502 Não

76. Em caso afirmativo, justifique?

- 7601 Segurança na compra 7604 Entrega em tempo real
7602 Segurança na venda 7605 Controle administrativo
7603 Sem perdas de tempo 7606 Todas opções citadas

77. O funcionário desmotivado pode afetar na lucratividade da empresa?

- 7701 Sim 7702 Não

78. O avanço tecnológico deixaram as empresas mais competitivas?

- 7801 Sim 7802 Não

79. Os funcionários estão acompanhando o avanço tecnológico?

- 7901 Sim 7902 Não

80. A adaptação a essa mudança é de fácil aceitação?

- 8001 Sim 8002 Não

81. Qual o grupo de produto mais vendido na empres?

- 8101 Móveis 8103 Importados
8102 Eletrodomésticos 8104 Outros

82. Você considera sua empresa lucrativa com a utilização de um banco de dados informatizado?

- 8201 Sim 8202 Não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 01. Você é cliente?
0102 <input type="checkbox"/> Sim | 0102 <input type="checkbox"/> Não | 20. Você observa união entre os funcionários, gerentes e clientes?
2001 <input type="checkbox"/> Sim | 2002 <input type="checkbox"/> Não |
| 02. Sexo?
0201 <input type="checkbox"/> Masculino | 0202 <input type="checkbox"/> Femenino | 21. Você recebe um atendimento personalizado?
2101 <input type="checkbox"/> Sim | 2102 <input type="checkbox"/> Não |
| 03. Estado civil:
0301 <input type="checkbox"/> solteiro | 0303 <input type="checkbox"/> Casado | 22. Qual a sua impressão com o atendimento que recebe?
2201 <input type="checkbox"/> Cortês / respeitador | 2203 <input type="checkbox"/> Ineficiente |
| 0302 <input type="checkbox"/> Divorciado | 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo | 2202 <input type="checkbox"/> Rápido / frio | 2204 <input type="checkbox"/> Lento / displicente |
| 04. Faixa etária?
0401 <input type="checkbox"/> Até 20 anos | 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos | 23. Qual o tempo máximo já esperado por um atendimento?
2301 <input type="checkbox"/> Até 10 minutos | 2304 <input type="checkbox"/> Mais de 1 hora |
| 0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos | 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos | 2302 <input type="checkbox"/> Até 30 minutos | 2305 <input type="checkbox"/> Mais de 2 horas |
| 0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos | 0406 <input type="checkbox"/> Outros | 2303 <input type="checkbox"/> Até 1 hora | 2306 <input type="checkbox"/> Outros |
| 05. Brasileiro:
0501 <input type="checkbox"/> Sim | 0502 <input type="checkbox"/> Não | 24. Os funcionários da empresa são qualificados?
2401 <input type="checkbox"/> Sim | 2402 <input type="checkbox"/> Não |
| 06. Grau de instrução:
0601 <input type="checkbox"/> 1º grau completo | 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo | 25. Caso afirmativo, o que deve ser feito para manter esse padrão de qualidade?
2501 <input type="checkbox"/> Treinamento pessoal | 2504 <input type="checkbox"/> Motivação profissional |
| 0602 <input type="checkbox"/> 2º grau completo | 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto | 2502 <input type="checkbox"/> Cursos de vendas | 2505 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável |
| 07. Qual o nível de relação com a empresa em que você compra?
0701 <input type="checkbox"/> Comercial | 0702 <input type="checkbox"/> Pessoal | 2503 <input type="checkbox"/> Interação na equipe | 2506 <input type="checkbox"/> Outros |
| 08. Um bom funcionário se faz através de:
0801 <input type="checkbox"/> Boa remuneração | 0803 <input type="checkbox"/> Tempo de serviço | 26. Já ofereceram-lhe oportunidade para conhecer melhor a empresa?
2601 <input type="checkbox"/> Sim | 2602 <input type="checkbox"/> Não |
| 0802 <input type="checkbox"/> Bom humor | 0804 <input type="checkbox"/> Treinamento constante | 27. Você frequenta outras empresas?
2701 <input type="checkbox"/> Sim | 2702 <input type="checkbox"/> Não |
| 09. Quais os canais de comunicação utilizados com seu fornecedor?
0901 <input type="checkbox"/> Pessoalmente | 0903 <input type="checkbox"/> Telefone | 28. Você conhece os recursos tecnológico oferecidos pela empresa?
2801 <input type="checkbox"/> Sim | 2802 <input type="checkbox"/> Não |
| 0902 <input type="checkbox"/> Fax | 0904 <input type="checkbox"/> Outros | 29. Em caso afirmativo, já utilizou?
2901 <input type="checkbox"/> Sim | 2902 <input type="checkbox"/> Não |
| 10. Você já comparou o atendimento com a empresa concorrente?
1001 <input type="checkbox"/> Sim | 1002 <input type="checkbox"/> Não | 30. O ambiente físico da empresa é?
3001 <input type="checkbox"/> Quente | 3003 <input type="checkbox"/> Normal |
| 11. É estabelecido contato entre o funcionário após a compra?
1101 <input type="checkbox"/> Agradecimento | 1103 <input type="checkbox"/> Não dar atenção | 3002 <input type="checkbox"/> Frio ao extremo | 3004 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1102 <input type="checkbox"/> Elogio | 1104 <input type="checkbox"/> Outros | 31. Você já sentiu-se obrigado a adquirir um produto?
3101 <input type="checkbox"/> Sim | 3103 <input type="checkbox"/> Sim, várias vezes |
| 12. Sua opinião sobre equipamentos utilizados pela empresa?
1201 <input type="checkbox"/> Novos e eficientes | 1203 <input type="checkbox"/> Obsoletos | 3102 <input type="checkbox"/> Não | |
| 1202 <input type="checkbox"/> Defeituosos | 1204 <input type="checkbox"/> Outros | 32. Qual as formas de pagamento que melhor atende as suas necessidades?
3201 <input type="checkbox"/> À vista | 3203 <input type="checkbox"/> Cheque pré-datado |
| 13. Na sua opinião o que chama a atenção do cliente?
1301 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável | 1303 <input type="checkbox"/> Bom atendimento | 3202 <input type="checkbox"/> À prazo | 3204 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1302 <input type="checkbox"/> Higiene do local | 1304 <input type="checkbox"/> Outros | 33. Você já utilizou o serviço de auto-atendimento?
3301 <input type="checkbox"/> Sim | 3302 <input type="checkbox"/> Não |
| 14. Você já comparou a qualidade dos produtos com o concorrente?
1401 <input type="checkbox"/> Sim | 1402 <input type="checkbox"/> Não | 34. Caso tenha utilizado em quanto tempo foi atendido?
3401 <input type="checkbox"/> Inferior a um minuto | 3403 <input type="checkbox"/> De 5 a 8 minutos |
| 15. Assinale os pontos fracos em relação a empresa?
1501 <input type="checkbox"/> Preço | 1503 <input type="checkbox"/> Prazo de pagamento | 3402 <input type="checkbox"/> 2 à 4 minutos | 3404 <input type="checkbox"/> Acima de 9 minutos |
| 1502 <input type="checkbox"/> Qualidade do produto | 1504 <input type="checkbox"/> Outros | 35. Você faz visita informal para conhecer o funcionamento de uma empresa?
3501 <input type="checkbox"/> Sim | 3502 <input type="checkbox"/> Não |
| 16. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?
1601 <input type="checkbox"/> Sim | 1602 <input type="checkbox"/> Não | 36. Em caso afirmativo, justifique?
3601 <input type="checkbox"/> Conhecer o atendimento | 3604 <input type="checkbox"/> Conhecer os preços |
| 17. Em caso de afirmativa, justifique:
1701 <input type="checkbox"/> Comparar marcas | 1704 <input type="checkbox"/> Produto de qualidade | 3602 <input type="checkbox"/> Conhecer os produtos | 3605 <input type="checkbox"/> Formas de pagamentos |
| 1702 <input type="checkbox"/> Preço menor | 1705 <input type="checkbox"/> Selo de qualidade imetro | 3603 <input type="checkbox"/> Verificar marcas | 3606 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1703 <input type="checkbox"/> Prazo de validade | 1706 <input type="checkbox"/> Outros | 37. Você compra com frequência produtos elétricos?
3701 <input type="checkbox"/> Sim | 3702 <input type="checkbox"/> Não |
| 18. Os funcionários que lhe atendem estão apto ao cargo?
1801 <input type="checkbox"/> Sim | 1802 <input type="checkbox"/> Não | 38. Qual a característica mais marcante do seu prestador de serviço?
3801 <input type="checkbox"/> Preços acessivos | 3803 <input type="checkbox"/> Comprometimento |
| 19. O que o leva a comprar produtos em uma determinada empresa?
1901 <input type="checkbox"/> Comercial na TV | 1903 <input type="checkbox"/> Indicação de amigos | 3802 <input type="checkbox"/> Responsabilidade | 3804 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1902 <input type="checkbox"/> Comercial no Rádio | 1904 <input type="checkbox"/> Outros | | |

39. É importante que o funcionário conheça o produto que vende?

3901 Sim 3902 Não

40. Em caso afirmativo justifique?

4001 Informação segura 4004 Indicação de assistência

4002 Capac. profissional 4005 Manuseio adequado

4003 Garantia do produto 4006 Outros

41. A qualidade do atendimento recebida por você classifica-se em:

4101 Bom 4103 Ruim

4102 Ótimo 4104 Regular

42. Em caso de ruim, justifique?

4201 Falta de produtos 4204 Poucos atendentes

4202 Má comunicação 4205 Produtos inadequados

4203 Produtos danificados 4206 Outros

43. Em caso de regular, como melhorar?

4301 Pessoal qualificado 4304 Diversidade de produtos

4302 Interação profissional 4305 Produtos atualizados

4303 Atenção ao cliente 4306 Outros

44. A empresa procura fidelizar você como cliente?

4401 Sim 4402 Não

45. Em caso afirmativo, justifique?

4501 Contatos pós-venda 4504 Brindes ao cliente

4502 Clientes informados 4505 Atend. personalizado

4503 assistência ao produto 4506 Outros

46. Em caso negativo, justifique?

4601 Mau atendimento 4604 Falta de comprometimento

4602 Falta de interação 4605 Falta de contat. pós-venda

4603 Falta de motivação 4606 Outros

47. A utilização de banco de dados facilita o atendimento ao cliente?

4701 Sim 4703 Talvez

4702 Não 4704 Não sei

48. Em caso afirmativo, justifique?

4801 Rápido atendimento 4804 Garantia do produto

4802 Dados sobre clientes 4805 Qualidade do produto

4803 Preço do produto 4806 Outros

49. Você recomenda os serviços dessa empresa a outras pessoas?

4901 Sim 4902 Não

50. Em caso afirmativo, justifique?

5001 Bom atendimento 5004 Facilidade no pagamento

5002 Produto de primeira 5005 Preço acessível

5003 Garantia de produto 5006 Outros

51. Em caso negativo, justifique?

5101 Mau atendimento 5104 Dificuldade no pagamento

5102 Produtos sem garantia 5105 preço inadequado

5103 Falta de assistência 5106 Outros

52. A variedade de produtos e serviços na empresas é:

5201 Bom 5203 Regular

5202 Ruim

53. Em caso de bom, justifique?

5301 Várias marcas 5304 Atendimento personalizado

5302 Produtos atualizados 5305 Serviço de assistência

5303 Garantias de produto 5306 Outros

54. Em caso ruim, justifique?

5401 Poucas variedades 5404 Mau atendimento

5402 Produtos ultrapassado 5405 Falta de assistência

5403 Falta de garantia 5406 Outros

55. Em caso de regular, como melhorar?

5501 Novos produtos 5504 assistência em 24 horas

5502 Contato pós-venda 5505 Atendimento qualificado

5503 Variedades de marcas 5506 Outros

56. O que você gostaria de encontrar em uma empresa de móveis e eletrodomésticos além dos serviços e produtos convencionais?

5601 Caixa bancário 5603 Lanchonetes

5602 Farmácia 5604 Outros

57. A empresa possui pós-venda?

5701 Sim 5702 Não

58. Já conversou com algum funcionário sobre o ambiente da empresa?

5801 Sim 5802 Não

59. Em caso afirmativo, a que conclusão chegou?

5901 Ambiente agradável 5904 Funcionários Qualificados

5902 Gerência participativa 5905 Produto de qualidade

5903 Diversid. de produtos 5906 Outros

60. Em caso negativo, justifique?

6001 Amb. desagradável 6004 Falta de variedade de produtos

6002 Gerência não particip 6005 Func. Desmotivados

6003 Falta de qualidade 6006 Outros

61. Você só compra produtos elétricos em lojas autorizadas?

6101 Sim 6102 Não

62. O que lhe chama atenção ao entrar em uma dessas empresas?

6201 Ambiente agradável 6203 Preço acessível

6202 Bom atendimento 6204 Outros

63. Como você considera o atendimento da empresa?

6301 Bom 6303 Regular

6302 Ruim

64. Em caso de bom, justifique?

6401 Atenção ao cliente 6404 Ética profissional

6402 Informação correta 6405 Comportamento adequado

6403 Qualific. profissional 6406 Outros

65. Em caso de ruim, justifique?

6501 Mau atendimento 6504 Falta de conhecimento do produto

6502 Comport. inadequado 6505 Funcionário insatisfeito

6503 Falta de capacitação 6506 Outros

66. No caso de regular, como melhorar?

6601 Relação humanas 6604 Atenção ao cliente

6602 Conhec. do produto 6605 Capacitação em vendas

6603 Ética profissional 6606 Outros

67. O atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente?

6701 Sim 6702 Não

68. Em caso afirmativo, justifique?

6801 Atendimento rápido 6804 Banco de dados atualizados

6802 Produto de qualidade 6805 Controle de estoque eficiente

6803 Pagamento acessível 6806 Todas opções citadas

69. Em caso negativo, justifique?

6901 Mau atendimento 6904 Banco de dados manual

6902 Produto ultrapassado 6905 Estoque defasado

6903 Pessoal despreparado 6906 Outros

70. O que mais lhe chama atenção quando vai ser atendido?

7001 Atend. personalizado 7004 Variedade de produtos

7002 Informatização da loja 7005 Rapidez no atendimento

7003 Qualidade do produto 7006 Todas opções citadas

71. O que os funcionários precisam para agradar o cliente?

7101 Ética profissional 7104 Demonstrar q/ o cliente é importante

7102 Conhec. do produto 7105 Satisfazer as necessidades do cliente

7103 Bom atendimento 7106 Outros

72. O bom atendimento depende das condições oferecidas aos funcionários pela empresa?

7201 Sim 7202 Não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 01. Você é cliente?
0102 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0102 <input type="checkbox"/> Não | 20. Você observa união entre os funcionários, gerentes e clientes?
2001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2002 <input type="checkbox"/> Não |
| 02. Sexo?
0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino | 0202 <input type="checkbox"/> Femenino | 21. Você recebe um atendimento personalizado?
2101 <input type="checkbox"/> Sim | 2102 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 03. Estado civil:
0301 <input checked="" type="checkbox"/> solteiro | 0303 <input type="checkbox"/> Casado | 22. Qual a sua impressão com o atendimento que recebe?
2201 <input checked="" type="checkbox"/> Cortês / respeitador | 2203 <input type="checkbox"/> Ineficiente |
| 0302 <input type="checkbox"/> Divorciado | 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo | 2202 <input type="checkbox"/> Rápido / frio | 2204 <input type="checkbox"/> Lento / displicente |
| 04. Faixa etária?
0401 <input type="checkbox"/> Até 20 anos | 0404 <input checked="" type="checkbox"/> 41 à 50 anos | 23. Qual o tempo máximo já esperado por um atendimento?
2301 <input type="checkbox"/> Até 10 minutos | 2304 <input type="checkbox"/> Mais de 1 hora |
| 0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos | 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos | 2302 <input checked="" type="checkbox"/> Até 30 minutos | 2305 <input type="checkbox"/> Mais de 2 horas |
| 0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos | 0406 <input type="checkbox"/> Outros | 2303 <input type="checkbox"/> Até 1 hora | 2306 <input type="checkbox"/> Outros |
| 05. Brasileiro:
0501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0502 <input type="checkbox"/> Não | 24. Os funcionários da empresa são qualificados?
2401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2402 <input type="checkbox"/> Não |
| 06. Grau de instrução:
0601 <input type="checkbox"/> 1º grau completo | 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo | 25. Caso afirmativo, o que deve ser feito para manter esse padrão de qualidade?
2501 <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento pessoal | 2504 <input type="checkbox"/> Motivação profissional |
| 0602 <input checked="" type="checkbox"/> 2º grau completo | 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto | 2502 <input type="checkbox"/> Cursos de vendas | 2505 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável |
| 07. Qual o nível de relação com a empresa em que você compra?
0701 <input type="checkbox"/> Comercial | 0702 <input type="checkbox"/> Pessoal | 2503 <input type="checkbox"/> Interação na equipe | 2506 <input type="checkbox"/> Outros |
| 08. Um bom funcionário se faz através de:
0801 <input checked="" type="checkbox"/> Boa remuneração | 0803 <input type="checkbox"/> Tempo de serviço | 26. Já ofereceram-lhe oportunidade para conhecer melhor a empresa?
2601 <input type="checkbox"/> Sim | 2602 <input type="checkbox"/> Não |
| 0802 <input type="checkbox"/> Bom humor | 0804 <input type="checkbox"/> Treinamento constante | 27. Você frequenta outras empresas?
2701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2702 <input type="checkbox"/> Não |
| 09. Quais os canais de comunicação utilizados com seu fornecedor?
0901 <input checked="" type="checkbox"/> Pessoalmente | 0903 <input type="checkbox"/> Telefone | 28. Você conhece os recursos tecnológico oferecidos pela empresa?
2801 <input type="checkbox"/> Sim | 2802 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 0902 <input type="checkbox"/> Fax | 0904 <input type="checkbox"/> Outros | 29. Em caso afirmativo, já utilizou?
2901 <input type="checkbox"/> Sim | 2902 <input type="checkbox"/> Não |
| 10. Você já comparou o atendimento com a empresa concorrente?
1001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1002 <input type="checkbox"/> Não | 30. O ambiente físico da empresa é?
3001 <input type="checkbox"/> Quente | 3003 <input checked="" type="checkbox"/> Normal |
| 11. É estabelecido contato entre o funcionário após a compra?
1101 <input checked="" type="checkbox"/> Agradecimento | 1103 <input type="checkbox"/> Não dar atenção | 3002 <input type="checkbox"/> Frio ao extremo | 3004 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1102 <input type="checkbox"/> Elogio | 1104 <input type="checkbox"/> Outros | 31. Você já sentiu-se obrigado a adquirir um produto?
3101 <input type="checkbox"/> Sim | 3103 <input type="checkbox"/> Sim, várias vezes |
| 12. Sua opinião sobre equipamentos utilizados pela empresa?
1201 <input checked="" type="checkbox"/> Novos e eficientes | 1203 <input type="checkbox"/> Obsoletos | 3102 <input checked="" type="checkbox"/> Não | |
| 1202 <input type="checkbox"/> Defeituosos | 1204 <input type="checkbox"/> Outros | 32. Qual as formas de pagamento que melhor atende as suas necessidades?
3201 <input type="checkbox"/> À vista | 3203 <input type="checkbox"/> Cheque pré-datado |
| 13. Na sua opinião o que chama a atenção do cliente?
1301 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável | 1303 <input checked="" type="checkbox"/> Bom atendimento | 3202 <input checked="" type="checkbox"/> À prazo | 3204 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1302 <input type="checkbox"/> Higiene do local | 1304 <input type="checkbox"/> Outros | 33. Você já utilizou o serviço de auto-atendimento?
3301 <input type="checkbox"/> Sim | 3302 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 14. Você já comparou a qualidade dos produtos com o concorrente?
1401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1402 <input type="checkbox"/> Não | 34. Caso tenha utilizado em quanto tempo foi atendido?
3401 <input type="checkbox"/> Inferior a um minuto | 3403 <input type="checkbox"/> De 5 a 8 minutos |
| 15. Assinale os pontos fracos em relação a empresa?
1501 <input type="checkbox"/> Preço | 1503 <input checked="" type="checkbox"/> Prazo de pagamento | 3402 <input type="checkbox"/> 2 à 4 minutos | 3404 <input type="checkbox"/> Acima de 9 minutos |
| 1502 <input type="checkbox"/> Qualidade do produto | 1504 <input type="checkbox"/> Outros | 35. Você faz visita informal para conhecer o funcionamento de uma empresa?
3501 <input type="checkbox"/> Sim | 3502 <input checked="" type="checkbox"/> Não |
| 16. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?
1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1602 <input type="checkbox"/> Não | 36. Em caso afirmativo, justifique?
3601 <input type="checkbox"/> Conhec. o atendimento | 3604 <input type="checkbox"/> Conhecer os preços |
| 17. Em caso de afirmativa, justifique:
1701 <input type="checkbox"/> Comparar marcas | 1704 <input type="checkbox"/> Produto de qualidade | 3602 <input type="checkbox"/> Conhecer os produtos | 3605 <input type="checkbox"/> Formas de pagamentos |
| 1702 <input checked="" type="checkbox"/> Preço menor | 1705 <input type="checkbox"/> Selo de qualidade imetro | 3603 <input checked="" type="checkbox"/> Verificar marcas | 3606 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1703 <input type="checkbox"/> Prazo de validade | 1706 <input type="checkbox"/> Outros | 37. Você compra com frequência produtos elétricos?
3701 <input type="checkbox"/> Sim | 3702 <input type="checkbox"/> Não |
| 18. Os funcionários que lhe atendem estão apto ao cargo?
1801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1802 <input type="checkbox"/> Não | 38. Qual a característica mais marcante do seu prestador de serviço?
3801 <input checked="" type="checkbox"/> Preços acessivos | 3803 <input type="checkbox"/> Comprometimento |
| 19. O que o leva a comprar produtos em uma determinada empresa?
1901 <input checked="" type="checkbox"/> Comercial na TV | 1903 <input type="checkbox"/> Indicação de amigos | 3802 <input type="checkbox"/> Responsabilidade | 3804 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1902 <input type="checkbox"/> Comercial no Rádio | 1904 <input type="checkbox"/> Outros | | |

39. É importante que o funcionário conheça o produto que vende?

3901 Sim 3902 Não

40. Em caso afirmativo justifique?

4001 Informação segura 4004 Indicação de assistência

4002 Capac. profissional 4005 Manuseio adequado

4003 Garantia do produto 4006 Outros

41. A qualidade do atendimento recebida por você classifica-se em:

4101 Bom 4103 Ruim

4102 Ótimo 4104 Regular

42. Em caso de ruim, justifique?

4201 Falta de produtos 4204 Poucos atendentes

4202 Má comunicação 4205 Produtos inadequados

4203 Produtos danificados 4206 Outros

43. Em caso de regular, como melhorar?

4301 Pessoal qualificado 4304 Diversidade de produtos

4302 Interação profissional 4305 Produtos atualizados

4303 Atenção ao cliente 4306 Outros

44. A empresa procura fidelizar você como cliente?

4401 Sim 4402 Não

45. Em caso afirmativo, justifique?

4501 Contatos pós-venda 4504 Brindes ao cliente

4502 Clientes informados 4505 Atend. personalizado

4503 assistência ao produto 4506 Outros

46. Em caso negativo, justifique?

4601 Mau atendimento 4604 Falta de comprometimento

4602 Falta de interação 4605 Falta de contat. pós-venda

4603 Falta de motivação 4606 Outros

47. A utilização de banco de dados facilita o atendimento ao cliente?

4701 Sim 4703 Talvez

4702 Não 4704 Não sei

48. Em caso afirmativo, justifique?

4801 Rápido atendimento 4804 Garantia do produto

4802 Dados sobre clientes 4805 Qualidade do produto

4803 Preço do produto 4806 Outros

49. Você recomenda os serviços dessa empresa a outras pessoas?

4901 Sim 4902 Não

50. Em caso afirmativo, justifique?

5001 Bom atendimento 5004 Facilidade no pagamento

5002 Produto de primeira 5005 Preço acessível

5003 Garantia de produto 5006 Outros

51. Em caso negativo, justifique?

5101 Mau atendimento 5104 Dificuldade no pagamento

5102 Produtos sem garantia 5105 preço inadequado

5103 Falta de assistência 5106 Outros

52. A variedade de produtos e serviços na empresa é:

5201 Bom 5203 Regular

5202 Ruim

53. Em caso de bom, justifique?

5301 Várias marcas 5304 Atendimento personalizado

5302 Produtos atualizados 5305 Serviço de assistência

5303 Garantias de produto 5306 Outros

54. Em caso ruim, justifique?

5401 Poucas variedades 5404 Mau atendimento

5402 Produtos ultrapassado 5405 Falta de assistência

5403 Falta de garantia 5406 Outros

55. Em caso de regular, como melhorar?

5501 Novos produtos 5504 assistência em 24 horas

5502 Contato pós-venda 5505 Atendimento qualificado

5503 Variedades de marcas 5506 Outros

56. O que você gostaria de encontrar em uma empresa de móveis e eletrodomésticos além dos serviços e produtos convencionais?

5601 Caixa bancário 5603 Lanchonetes

5602 Farmácia 5604 Outros

57. A empresa possui pós-venda?

5701 Sim 5702 Não

58. Já conversou com algum funcionário sobre o ambiente da empresa?

5801 Sim 5802 Não

59. Em caso afirmativo, a que conclusão chegou?

5901 Ambiente agradável 5904 Funcionários Qualificados

5902 Gerência participativa 5905 Produto de qualidade

5903 Diversid. de produtos 5906 Outros

60. Em caso negativo, justifique?

6001 Amb. desagradável 6004 Falta de variedade de produtos

6002 Gerência não particip 6005 Func. Desmotivados

6003 Falta de qualidade 6006 Outros

61. Você só compra produtos elétricos em lojas autorizadas?

6101 Sim 6102 Não

62. O que lhe chama atenção ao entrar em uma dessas empresas?

6201 Ambiente agradável 6203 Preço acessível

6202 Bom atendimento 6204 Outros

63. Como você considera o atendimento da empresa?

6301 Bom 6303 Regular

6302 Ruim

64. Em caso de bom, justifique?

6401 Atenção ao cliente 6404 Ética profissional

6402 Informação correta 6405 Comportamento adequado

6403 Qualific. profissional 6406 Outros

65. Em caso de ruim, justifique?

6501 Mau atendimento 6504 Falta de conhecimento do produto

6502 Comport. inadequado 6505 Funcionário insatisfeito

6503 Falta de capacitação 6506 Outros

66. No caso de regular, como melhorar?

6601 Relação humanas 6604 Atenção ao cliente

6602 Conhec. do produto 6605 Capacitação em vendas

6603 Ética profissional 6606 Outros

67. O atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente?

6701 Sim 6702 Não

68. Em caso afirmativo, justifique?

6801 Atendimento rápido 6804 Banco de dados atualizados

6802 Produto de qualidade 6805 Controle de estoque eficiente

6803 Pagamento acessível 6806 Todas opções citadas

69. Em caso negativo, justifique?

6901 Mau atendimento 6904 Banco de dados manual

6902 Produto ultrapassado 6905 Estoque defasado

6903 Pessoal despreparado 6906 Outros

70. O que mais lhe chama atenção quando vai ser atendido?

7001 Atend. personalizado 7004 Variedade de produtos

7002 Informatização da loja 7005 Rapidez no atendimento

7003 Qualidade do produto 7006 Todas opções citadas

71. O que os funcionários precisam para agradar o cliente?

7101 Ética profissional 7104 Demonstrar q/ o cliente é importante

7102 Conhec. do produto 7105 Satisfazer as necessidades do cliente

7103 Bom atendimento 7106 Outros

72. O bom atendimento depende das condições oferecidas aos funcionários pela empresa?

7201 Sim 7202 Não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | | | |
|--|---|--|--|
| 01. Você é cliente?
0102 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0102 <input type="checkbox"/> Não | 20. Você observa união entre os funcionários, gerentes e clientes?
2001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2002 <input type="checkbox"/> Não |
| 02. Sexo?
0201 <input checked="" type="checkbox"/> Masculino | 0202 <input type="checkbox"/> Femenino | 21. Você recebe um atendimento personalizado?
2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2102 <input type="checkbox"/> Não |
| 03. Estado civil:
0301 <input type="checkbox"/> solteiro | 0303 <input type="checkbox"/> Casado | 22. Qual a sua impressão com o atendimento que recebe?
2201 <input checked="" type="checkbox"/> Cortês / respeitador | 2203 <input type="checkbox"/> Ineficiente |
| 0302 <input type="checkbox"/> Divorciado | 0304 <input checked="" type="checkbox"/> Viúvo | 2202 <input type="checkbox"/> Rápido / frio | 2204 <input type="checkbox"/> Lento / displicente |
| 04. Faixa etária?
0401 <input type="checkbox"/> Até 20 anos | 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos | 23. Qual o tempo máximo já esperado por um atendimento?
2301 <input type="checkbox"/> Até 10 minutos | 2304 <input type="checkbox"/> Mais de 1 hora |
| 0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos | 0405 <input checked="" type="checkbox"/> Acima de 50 anos | 2302 <input checked="" type="checkbox"/> Até 30 minutos | 2305 <input type="checkbox"/> Mais de 2 horas |
| 0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos | 0406 <input type="checkbox"/> Outros | 2303 <input type="checkbox"/> Até 1 hora | 2306 <input type="checkbox"/> Outros |
| 05. Brasileiro:
0501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0502 <input type="checkbox"/> Não | 24. Os funcionários da empresa são qualificados?
2401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2402 <input type="checkbox"/> Não |
| 06. Grau de instrução:
0601 <input type="checkbox"/> 1º grau completo | 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo | 25. Caso afirmativo, o que deve ser feito para manter esse padrão de qualidade?
2501 <input type="checkbox"/> Treinamento pessoal | 2504 <input type="checkbox"/> Motivação profissional |
| 0602 <input checked="" type="checkbox"/> 2º grau completo | 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto | 2502 <input type="checkbox"/> Cursos de vendas | 2505 <input checked="" type="checkbox"/> Ambiente agradável |
| 07. Qual o nível de relação com a empresa em que você compra?
0701 <input checked="" type="checkbox"/> Comercial | 0702 <input type="checkbox"/> Pessoal | 2503 <input type="checkbox"/> Interação na equipe | 2506 <input type="checkbox"/> Outros |
| 08. Um bom funcionário se faz através de:
0801 <input type="checkbox"/> Boa remuneração | 0803 <input type="checkbox"/> Tempo de serviço | 26. Já ofereceram-lhe oportunidade para conhecer melhor a empresa?
2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2602 <input type="checkbox"/> Não |
| 0802 <input checked="" type="checkbox"/> Bom humor | 0804 <input type="checkbox"/> Treinamento constante | 27. Você frequenta outras empresas?
2701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2702 <input type="checkbox"/> Não |
| 09. Quais os canais de comunicação utilizados com seu fornecedor?
0901 <input type="checkbox"/> Pessoalmente | 0903 <input type="checkbox"/> Telefone | 28. Você conhece os recursos tecnológico oferecidos pela empresa?
2801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2802 <input type="checkbox"/> Não |
| 0902 <input checked="" type="checkbox"/> Fax | 0904 <input type="checkbox"/> Outros | 29. Em caso afirmativo, já utilizou?
2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2902 <input type="checkbox"/> Não |
| 10. Você já comparou o atendimento com a empresa concorrente?
1001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1002 <input type="checkbox"/> Não | 30. O ambiente físico da empresa é?
3001 <input type="checkbox"/> Quente | 3003 <input checked="" type="checkbox"/> Normal |
| 11. É estabelecido contato entre o funcionário após a compra?
1101 <input type="checkbox"/> Agradecimento | 1103 <input type="checkbox"/> Não dar atenção | 3002 <input type="checkbox"/> Frio ao extremo | 3004 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1102 <input checked="" type="checkbox"/> Elogio | 1104 <input type="checkbox"/> Outros | 31. Você já sentiu-se obrigado a adquirir um produto?
3101 <input type="checkbox"/> Sim | 3103 <input checked="" type="checkbox"/> Sim, várias vezes |
| 12. Sua opinião sobre equipamentos utilizados pela empresa?
1201 <input checked="" type="checkbox"/> Novos e eficientes | 1203 <input type="checkbox"/> Obsoletos | 3102 <input type="checkbox"/> Não | 32. Qual as formas de pagamento que melhor atende as suas necessidades?
3201 <input type="checkbox"/> À vista |
| 1202 <input type="checkbox"/> Defeituosos | 1204 <input type="checkbox"/> Outros | 3202 <input checked="" type="checkbox"/> À prazo | 3203 <input type="checkbox"/> Cheque pré-datado |
| 13. Na sua opinião o que chama a atenção do cliente?
1301 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável | 1303 <input checked="" type="checkbox"/> Bom atendimento | 3204 <input type="checkbox"/> Outros | 33. Você já utilizou o serviço de auto-atendimento?
3301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim |
| 1302 <input type="checkbox"/> Higiene do local | 1304 <input type="checkbox"/> Outros | 34. Caso tenha utilizado em quanto tempo foi atendido?
3401 <input type="checkbox"/> Inferior a um minuto | 3403 <input checked="" type="checkbox"/> De 5 a 8 minutos |
| 14. Você já comparou a qualidade dos produtos com o concorrente?
1401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1402 <input type="checkbox"/> Não | 3402 <input type="checkbox"/> 2 à 4 minutos | 3404 <input type="checkbox"/> Acima de 9 minutos |
| 15. Assinale os pontos fracos em relação a empresa?
1501 <input type="checkbox"/> Preço | 1503 <input type="checkbox"/> Prazo de pagamento | 35. Você faz visita informal para conhecer o funcionamento de uma empresa?
3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3502 <input type="checkbox"/> Não |
| 1502 <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade do produto | 1504 <input type="checkbox"/> Outros | 36. Em caso afirmativo, justifique?
3601 <input type="checkbox"/> Conhec. o atendimento | 3604 <input checked="" type="checkbox"/> Conhecer os preços |
| 16. Costuma pesquisar os preços antes de comprar?
1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1602 <input type="checkbox"/> Não | 3602 <input type="checkbox"/> Conhecer os produtos | 3605 <input type="checkbox"/> Formas de pagamentos |
| 17. Em caso de afirmativa, justifique:
1701 <input type="checkbox"/> Comparar marcas | 1704 <input checked="" type="checkbox"/> Produto de qualidade | 3603 <input type="checkbox"/> Verificar marcas | 3606 <input type="checkbox"/> Outros |
| 1702 <input type="checkbox"/> Preço menor | 1705 <input type="checkbox"/> Selo de qualidade imetro | 37. Você compra com frequência produtos elétricos?
3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3702 <input type="checkbox"/> Não |
| 1703 <input type="checkbox"/> Prazo de validade | 1706 <input type="checkbox"/> Outros | 38. Qual a característica mais marcante do seu prestador de serviço?
3801 <input type="checkbox"/> Preços acessivos | 3803 <input checked="" type="checkbox"/> Comprometimento |
| 18. Os funcionários que lhe atendem estão apto ao cargo?
1801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1802 <input type="checkbox"/> Não | 3802 <input type="checkbox"/> Responsabilidade | 3804 <input type="checkbox"/> Outros |
| 19. O que o leva a comprar produtos em uma determinada empresa?
1901 <input type="checkbox"/> Comercial na TV | 1903 <input checked="" type="checkbox"/> Indicação de amigos | | |
| 1902 <input type="checkbox"/> Comercial no Rádio | 1904 <input type="checkbox"/> Outros | | |

39. É importante que o funcionário conheça o produto que vende?
 3901 Sim 3902 Não
40. Em caso afirmativo justifique?
 4001 Informação segura 4004 Indicação de assistência
 4002 Capac. profissional 4005 Manuseio adequado
 4003 Garantia do produto 4006 Outros
41. A qualidade do atendimento recebida por você classifica-se em:
 4101 Bom 4103 Ruim
 4102 Ótimo 4104 Regular
42. Em caso de ruim, justifique?
 4201 Falta de produtos 4204 Poucos atendentes
 4202 Má comunicação 4205 Produtos inadequados
 4203 Produtos danificados 4206 Outros
43. Em caso de regular, como melhorar?
 4301 Pessoal qualificado 4304 Diversidade de produtos
 4302 Interação profissional 4305 Produtos atualizados
 4303 Atenção ao cliente 4306 Outros
44. A empresa procura fidelizar você como cliente?
 4401 Sim 4402 Não
45. Em caso afirmativo, justifique?
 4501 Contatos pós-venda 4504 Brindes ao cliente
 4502 Clientes informados 4505 Atend. personalizado
 4503 assistência ao produto 4506 Outros
46. Em caso negativo, justifique?
 4601 Mau atendimento 4604 Falta de comprometimento
 4602 Falta de interação 4605 Falta de contat. pós-venda
 4603 Falta de motivação 4606 Outros
47. A utilização de banco de dados facilita o atendimento ao cliente?
 4701 Sim 4703 Talvez
 4702 Não 4704 Não sei
48. Em caso afirmativo, justifique?
 4801 Rápido atendimento 4804 Garantia do produto
 4802 Dados sobre clientes 4805 Qualidade do produto
 4803 Preço do produto 4806 Outros
49. Você recomenda os serviços dessa empresa a outras pessoas?
 4901 Sim 4902 Não
50. Em caso afirmativo, justifique?
 5001 Bom atendimento 5004 Facilidade no pagamento
 5002 Produto de primeira 5005 Preço acessível
 5003 Garantia de produto 5006 Outros
51. Em caso negativo, justifique?
 5101 Mau atendimento 5104 Dificuldade no pagamento
 5102 Produtos sem garantia 5105 preço inadequado
 5103 Falta de assistência 5106 Outros
52. A variedade de produtos e serviços na empresa é:
 5201 Bom 5203 Regular
 5202 Ruim
53. Em caso de bom, justifique?
 5301 Várias marcas 5304 Atendimento personalizado
 5302 Produtos atualizados 5305 Serviço de assistência
 5303 Garantias de produto 5306 Outros
54. Em caso ruim, justifique?
 5401 Poucas variedades 5404 Mau atendimento
 5402 Produtos ultrapassado 5405 Falta de assistência
 5403 Falta de garantia 5406 Outros
55. Em caso de regular, como melhorar?
 5501 Novos produtos 5504 assistência em 24 horas
 5502 Contato pós-venda 5505 Atendimento qualificado
 5503 Variedades de marcas 5506 Outros
56. O que você gostaria de encontrar em uma empresa de móveis e eletrodomésticos além dos serviços e produtos convencionais?
 5601 Caixa bancário 5603 Lanchonetes
 5602 Farmácia 5604 Outros
57. A empresa possui pós-venda?
 5701 Sim 5702 Não
58. Já conversou com algum funcionário sobre o ambiente da empresa?
 5801 Sim 5802 Não
59. Em caso afirmativo, a que conclusão chegou?
 5901 Ambiente agradável 5904 Funcionários Qualificados
 5902 Gerência participativa 5905 Produto de qualidade
 5903 Diversid. de produtos 5906 Outros
60. Em caso negativo, justifique?
 6001 Amb. desagradável 6004 Falta de variedade de produtos
 6002 Gerência não particip 6005 Func. Desmotivados
 6003 Falta de qualidade 6006 Outros
61. Você só compra produtos elétricos em lojas autorizadas?
 6101 Sim 6102 Não
62. O que lhe chama atenção ao entrar em uma dessas empresas?
 6201 Ambiente agradável 6203 Preço acessível
 6202 Bom atendimento 6204 Outros
63. Como você considera o atendimento da empresa?
 6301 Bom 6303 Regular
 6302 Ruim
64. Em caso de bom, justifique?
 6401 Atenção ao cliente 6404 Ética profissional
 6402 Informação correta 6405 Comportamento adequado
 6403 Qualific. profissional 6406 Outros
65. Em caso de ruim, justifique?
 6501 Mau atendimento 6504 Falta de conhecimento do produto
 6502 Comport. inadequado 6505 Funcionário insatisfeito
 6503 Falta de capacitação 6506 Outros
66. No caso de regular, como melhorar?
 6601 Relação humanas 6604 Atenção ao cliente
 6602 Conhec. do produto 6605 Capacitação em vendas
 6603 Ética profissional 6606 Outros
67. O atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente?
 6701 Sim 6702 Não
68. Em caso afirmativo, justifique?
 6801 Atendimento rápido 6804 Banco de dados atualizados
 6802 Produto de qualidade 6805 Controle de estoque eficiente
 6803 Pagamento acessível 6806 Todas opções citadas
69. Em caso negativo, justifique?
 6901 Mau atendimento 6904 Banco de dados manual
 6902 Produto ultrapassado 6905 Estoque defasado
 6903 Pessoal despreparado 6906 Outros
70. O que mais lhe chama atenção quando vai ser atendido?
 7001 Atend. personalizado 7004 Variedade de produtos
 7002 Informatização da loja 7005 Rapidez no atendimento
 7003 Qualidade do produto 7006 Todas opções citadas
71. O que os funcionários precisam para agradar o cliente?
 7101 Ética profissional 7104 Demonstrar q/ o cliente é importante
 7102 Conhec. do produto 7105 Satisfazer as necessidades do cliente
 7103 Bom atendimento 7106 Outros
72. O bom atendimento depende das condições oferecidas aos funcionários pela empresa?
 7201 Sim 7202 Não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa Universitária com objetivo de aperfeiçoar o nível de qualidade dos serviços e dos profissionais no mercado de trabalho. Para que todos os envolvidos beneficiados precisamos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: - Não é necessário se identificar

Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: ____ / ____ / ____

- | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|--|
| 01. Você é cliente? | 0102 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0102 <input type="checkbox"/> Não | 20. Você observa união entre os funcionários, gerentes e clientes? | 2001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2002 <input type="checkbox"/> Não | |
| 02. Sexo? | 0201 <input type="checkbox"/> Masculino | 0202 <input checked="" type="checkbox"/> Femenino | 21. Você recebe um atendimento personalizado? | 2101 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2102 <input type="checkbox"/> Não | |
| 03. Estado civil: | 0301 <input checked="" type="checkbox"/> solteiro | 0303 <input type="checkbox"/> Casado | 22. Qual a sua impressão com o atendimento que recebe? | 2201 <input checked="" type="checkbox"/> Cortês / respeitador | 2203 <input type="checkbox"/> Ineficiente | |
| 0302 <input type="checkbox"/> Divorciado | 0304 <input type="checkbox"/> Viúvo | 2202 <input type="checkbox"/> Rápido / frio | 2204 <input type="checkbox"/> Lento / displicente | | | |
| 04. Faixa etária? | 0401 <input checked="" type="checkbox"/> Até 20 anos | 0404 <input type="checkbox"/> 41 à 50 anos | 23. Qual o tempo máximo já esperado por um atendimento? | 2301 <input checked="" type="checkbox"/> Até 10 minutos | 2304 <input type="checkbox"/> Mais de 1 hora | |
| 0402 <input type="checkbox"/> 21 à 30 anos | 0405 <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos | 2302 <input type="checkbox"/> Até 30 minutos | 2305 <input type="checkbox"/> Mais de 2 horas | | | |
| 0403 <input type="checkbox"/> 31 à 40 anos | 0406 <input type="checkbox"/> Outros | 2303 <input type="checkbox"/> Até 1 hora | 2306 <input type="checkbox"/> Outros | | | |
| 05. Brasileiro: | 0501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 0502 <input type="checkbox"/> Não | 24. Os funcionários da empresa são qualificados? | 2401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2402 <input type="checkbox"/> Não | |
| 06. Grau de instrução: | 0601 <input checked="" type="checkbox"/> 1º grau completo | 0603 <input type="checkbox"/> 3º grau completo | 25. Caso afirmativo, o que deve ser feito para manter esse padrão de qualidade? | 2501 <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento pessoal | 2504 <input type="checkbox"/> Motivação profissional | |
| 0602 <input type="checkbox"/> 2º grau completo | 0604 <input type="checkbox"/> 3º grau incompleto | 2502 <input type="checkbox"/> Cursos de vendas | 2505 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável | | | |
| 07. Qual o nível de relação com a empresa em que você compra? | 0701 <input checked="" type="checkbox"/> Comercial | 0702 <input type="checkbox"/> Pessoal | 2503 <input type="checkbox"/> Interação na equipe | 2506 <input type="checkbox"/> Outros | | |
| 08. Um bom funcionário se faz através de: | 0801 <input type="checkbox"/> Boa remuneração | 0803 <input type="checkbox"/> Tempo de serviço | 26. Já ofereceram-lhe oportunidade para conhecer melhor a empresa? | 2601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2602 <input type="checkbox"/> Não | |
| 0802 <input type="checkbox"/> Bom humor | 0804 <input checked="" type="checkbox"/> Treinamento constante | 09. Quais os canais de comunicação utilizados com seu fornecedor? | 27. Você frequenta outras empresas? | 2701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2702 <input type="checkbox"/> Não | |
| 0901 <input type="checkbox"/> Pessoalmente | 0903 <input checked="" type="checkbox"/> Telefone | 0902 <input type="checkbox"/> Fax | 28. Você conhece os recursos tecnológico oferecidos pela empresa? | 2801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 2802 <input type="checkbox"/> Não | |
| 0904 <input type="checkbox"/> Outros | 10. Você já comparou o atendimento com a empresa concorrente? | 1001 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1002 <input type="checkbox"/> Não | 29. Em caso afirmativo, já utilizou? | 2901 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | |
| 11. É estabelecido contato entre o funcionário após a compra? | 1101 <input type="checkbox"/> Agradecimento | 1103 <input type="checkbox"/> Não dar atenção | 1102 <input type="checkbox"/> Elogio | 1104 <input checked="" type="checkbox"/> Outros | 2902 <input type="checkbox"/> Não | |
| 12. Sua opinião sobre equipamentos utilizados pela empresa? | 1201 <input checked="" type="checkbox"/> Novos e eficientes | 1203 <input type="checkbox"/> Obsoletos | 1202 <input type="checkbox"/> Defeituosos | 1204 <input type="checkbox"/> Outros | 30. O ambiente físico da empresa é? | |
| 13. Na sua opinião o que chama a atenção do cliente? | 1301 <input type="checkbox"/> Ambiente agradável | 1303 <input checked="" type="checkbox"/> Bom atendimento | 1302 <input type="checkbox"/> Higiene do local | 1304 <input type="checkbox"/> Outros | 3001 <input type="checkbox"/> Quente | |
| 14. Você já comparou a qualidade dos produtos com o concorrente? | 1401 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1402 <input type="checkbox"/> Não | 15. Assinale os pontos fracos em relação a empresa? | 1501 <input checked="" type="checkbox"/> Preço | 1503 <input type="checkbox"/> Prazo de pagamento | |
| 1502 <input type="checkbox"/> Qualidade do produto | 1504 <input type="checkbox"/> Outros | 16. Costuma pesquisar os preços antes de comprar? | 1601 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1602 <input type="checkbox"/> Não | 1603 <input type="checkbox"/> Preço menor | |
| 17. Em caso de afirmativa, justifique: | 1704 <input type="checkbox"/> Produto de qualidade | 1705 <input type="checkbox"/> Selo de qualidade imetro | 1706 <input type="checkbox"/> Outros | 1707 <input type="checkbox"/> Comparar marcas | 1708 <input type="checkbox"/> Preço de validade | |
| 18. Os funcionários que lhe atendem estão apto ao cargo? | 1801 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 1802 <input type="checkbox"/> Não | 19. O que o leva a comprar produtos em uma determinada empresa? | 1901 <input checked="" type="checkbox"/> Comercial na TV | 1903 <input type="checkbox"/> Indicação de amigos | |
| 1902 <input type="checkbox"/> Comercial no Rádio | 1904 <input type="checkbox"/> Outros | 31. Você já sentiu-se obrigado a adquirir um produto? | 3101 <input type="checkbox"/> Sim | 3103 <input type="checkbox"/> Sim, várias vezes | 3102 <input checked="" type="checkbox"/> Não | |
| 32. Qual as formas de pagamento que melhor atende as suas necessidades? | 3201 <input type="checkbox"/> À vista | 3203 <input type="checkbox"/> Cheque pré-datado | 3202 <input checked="" type="checkbox"/> À prazo | 3204 <input type="checkbox"/> Outros | 33. Você já utilizou o serviço de auto-atendimento? | |
| 3301 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3302 <input type="checkbox"/> Não | 34. Caso tenha utilizado em quanto tempo foi atendido? | 3401 <input checked="" type="checkbox"/> Inferior a um minuto | 3403 <input type="checkbox"/> De 5 a 8 minutos | 3402 <input type="checkbox"/> 2 à 4 minutos | |
| 3404 <input type="checkbox"/> Acima de 9 minutos | 35. Você faz visita informal para conhecer o funcionamento de uma empresa? | 3501 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | 3502 <input type="checkbox"/> Não | 36. Em caso afirmativo, justifique? | 3601 <input checked="" type="checkbox"/> Conhec. o atendimento | |
| 3602 <input type="checkbox"/> Conhecer os produtos | 3605 <input type="checkbox"/> Formas de pagamentos | 3603 <input type="checkbox"/> Verificar marcas | 3606 <input type="checkbox"/> Outros | 37. Você compra com frequência produtos elétricos? | 3701 <input checked="" type="checkbox"/> Sim | |
| 3702 <input type="checkbox"/> Não | 38. Qual a característica mais marcante do seu prestador de serviço? | 3801 <input checked="" type="checkbox"/> Preços acessivos | 3803 <input type="checkbox"/> Comprometimento | 3802 <input type="checkbox"/> Responsabilidade | 3804 <input type="checkbox"/> Outros | |

39. É importante que o funcionário conheça o produto que vende?
 3901 Sim 3902 Não
40. Em caso afirmativo justifique?
 4001 Informação segura 4004 Indicação de assistência
 4002 Capac. profissional 4005 Manuseio adequado
 4003 Garantia do produto 4006 Outros
41. A qualidade do atendimento recebida por você classifica-se em:
 4101 Bom 4103 Ruim
 4102 Ótimo 4104 Regular
42. Em caso de ruim, justifique?
 4201 Falta de produtos 4204 Poucos atendentes
 4202 Má comunicação 4205 Produtos inadequados
 4203 Produtos danificados 4206 Outros
43. Em caso de regular, como melhorar?
 4301 Pessoal qualificado 4304 Diversidade de produtos
 4302 Interação profissional 4305 Produtos atualizados
 4303 Atenção ao cliente 4306 Outros
44. A empresa procura fidelizar você como cliente?
 4401 Sim 4402 Não
45. Em caso afirmativo, justifique?
 4501 Contatos pós-venda 4504 Brindes ao cliente
 4502 Clientes informados 4505 Atend. personalizado
 4503 assistência ao produto 4506 Outros
46. Em caso negativo, justifique?
 4601 Mau atendimento 4604 Falta de comprometimento
 4602 Falta de interação 4605 Falta de contat. pós-venda
 4603 Falta de motivação 4606 Outros
47. A utilização de banco de dados facilita o atendimento ao cliente?
 4701 Sim 4703 Talvez
 4702 Não 4704 Não sei
48. Em caso afirmativo, justifique?
 4801 Rápido atendimento 4804 Garantia do produto
 4802 Dados sobre clientes 4805 Qualidade do produto
 4803 Preço do produto 4806 Outros
49. Você recomenda os serviços dessa empresa a outras pessoas?
 4901 Sim 4902 Não
50. Em caso afirmativo, justifique?
 5001 Bom atendimento 5004 Facilidade no pagamento
 5002 Produto de primeira 5005 Preço acessível
 5003 Garantia de produto 5006 Outros
51. Em caso negativo, justifique?
 5101 Mau atendimento 5104 Dificuldade no pagamento
 5102 Produtos sem garantia 5105 preço inadequado
 5103 Falta de assistência 5106 Outros
52. A variedade de produtos e serviços na empresas é:
 5201 Bom 5203 Regular
 5202 Ruim
53. Em caso de bom, justifique?
 5301 Várias marcas 5304 Atendimento personalizado
 5302 Produtos atualizados 5305 Serviço de assistência
 5303 Garantias de produto 5306 Outros
54. Em caso ruim, justifique?
 5401 Poucas variedades 5404 Mau atendimento
 5402 Produtos ultrapassado 5405 Falta de assistência
 5403 Falta de garantia 5406 Outros
55. Em caso de regular, como melhorar?
 5501 Novos produtos 5504 assistência em 24 horas
 5502 Contato pós-venda 5505 Atendimento qualificado
 5503 Variedades de marcas 5506 Outros
56. O que você gostaria de encontrar em uma empresa de móveis e eletrodomésticos além dos serviços e produtos convencionais?
 5601 Caixa bancário 5603 Lanchonetes
 5602 Farmácia 5604 Outros
57. A empresa possui pós-venda?
 5701 Sim 5702 Não
58. Já conversou com algum funcionário sobre o ambiente da empresa?
 5801 Sim 5802 Não
59. Em caso afirmativo, a que conclusão chegou?
 5901 Ambiente agradável 5904 Funcionários Qualificados
 5902 Gerência participativa 5905 Produto de qualidade
 5903 Diversid. de produtos 5906 Outros
60. Em caso negativo, justifique?
 6001 Amb. desagradável 6004 Falta de variedade de produtos
 6002 Gerência não particip 6005 Func. Desmotivados
 6003 Falta de qualidade 6006 Outros
61. Você só compra produtos elétricos em lojas autorizadas?
 6101 Sim 6102 Não
62. O que lhe chama atenção ao entrar em uma dessas empresas?
 6201 Ambiente agradável 6203 Preço acessível
 6202 Bom atendimento 6204 Outros
63. Como você considera o atendimento da empresa?
 6301 Bom 6303 Regular
 6302 Ruim
64. Em caso de bom, justifique?
 6401 Atenção ao cliente 6404 Ética profissional
 6402 Informação correta 6405 Comportamento adequado
 6403 Qualific. profissional 6406 Outros
65. Em caso de ruim, justifique?
 6501 Mau atendimento 6504 Falta de conhecimento do produto
 6502 Comport. inadequado 6505 Funcionário insatisfeito
 6503 Falta de capacitação 6506 Outros
66. No caso de regular, como melhorar?
 6601 Relação humanas 6604 Atenção ao cliente
 6602 Conhec. do produto 6605 Capacitação em vendas
 6603 Ética profissional 6606 Outros
67. O atendimento dos funcionários satisfaz a necessidade do cliente?
 6701 Sim 6702 Não
68. Em caso afirmativo, justifique?
 6801 Atendimento rápido 6804 Banco de dados atualizados
 6802 Produto de qualidade 6805 Controle de estoque eficiente
 6803 Pagamento acessível 6806 Todas opções citadas
69. Em caso negativo, justifique?
 6901 Mau atendimento 6904 Banco de dados manual
 6902 Produto ultrapassado 6905 Estoque defasado
 6903 Pessoal despreparado 6906 Outros
70. O que mais lhe chama atenção quando vai ser atendido?
 7001 Atend. personalizado 7004 Variedade de produtos
 7002 Informatização da loja 7005 Rapidez no atendimento
 7003 Qualidade do produto 7006 Todas opções citadas
71. O que os funcionários precisam para agradar o cliente?
 7101 Ética profissional 7104 Demonstrar q/ o cliente é importante
 7102 Conhec. do produto 7105 Satisfazer as necessidades do cliente
 7103 Bom atendimento 7106 Outros
72. O bom atendimento depende das condições oferecidas aos funcionários pela empresa?
 7201 Sim 7202 Não

ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

1º - Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo? Justifique.

2º - Como o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional da empresa, na obtenção de lucro?

3º - Você acredita que a mão-de-obra qualificada e os investimentos em tecnologia além de contribuir para obter acesso mais rápido as informações, também é um fator importante para a empresa? Porque?

4º - Por que o controle de estoque com a utilização da tecnologia obsoleta, contribui para resultados negativos na lucratividade?

5º - Quais as vantagens para a empresa com informatização dos seus dados?

6º - Você acha que para manter a lucratividade na empresa, a organização precisa está informatizada?

7º - Por que o compartilhamento das informações entre as empresas, através dos seus banco de dados, traz benefícios para a organização?

8º - Por que as altas competitividades das empresas dependem de um banco de dados eficiente?

9º - Por que as empresas que trabalham com um banco de dados informatizados, executam suas funções com mais segurança, levando uma melhor satisfação aos clientes?

10º - Por que as empresas que busca uma alta competitividade no mercado, tendem a agilizar suas informações, buscando um maior controle administrativo?

11º - Você acha que as empresas que buscam um atendimento rápido e personalizado estão mais competitivas no mercado globalizado? Explique?

12º - Por que a qualificação de funcionário influencia no atendimento aos clientes?

13º - Você acredita que a empresa perde muito tempo com um atendimento ao cliente por não possuir um sistema informatizado? Explique?

14º - Você acha que o aumento das vendas se dar através de uma administração adequada, possibilitando efetuar vendas com mais perfeição? Por que?

15º - Você acha que o banco de dados da empresa mostra com clareza a situação dos clientes, permitindo efetuar novas vendas com mais segurança? Por que?

ENTREVISTAS PARA FUNCIONÁRIOS

FUNCIONÁRIO 1 DA EMPRESA B. VIEIRA COMERCIAL

1º - Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo? Justifique.

R - Sim porque em se tratando de banco de dados informatizado, já foi comprovado que pessoas quanto mais jovens são atraídas pela informática e normalmente pessoas do sexo masculino tem mais afinidade com os computadores.

2º - Como o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional da empresa, na obtenção de lucro?

R - O estoque é um dos principais fatores econômicos de uma empresa, em relação ao estoque informatizado, ele se dar para que a empresa tenha um melhor controle organizacional, buscando informações rápidas e seguras.

3º - Você acredita que a mão-de-obra qualificada e os investimentos em tecnologia além de contribuir para obter acesso mais rápido as informações, também é um fator importante para a empresa? Porque?

R - A qualificação da mão de obra é uma das peças fundamental para a empresa, onde busca a todo o momento melhor o seu produto e melhorar sua prestação de serviços, onde permite a empresa correr a traz da tecnologia de última geração para torna-se competitiva no mercado.

4º - Por que o controle de estoque com a utilização da tecnologia absoleta contribui para resultados negativos na lucratividade?

R - Todo sistema organizacional de uma empresa tem como objetivo atualizar-se tecnologicamente, as empresas mesmo tendo um controle de estoque eficaz no momento, mais depois com o aumento das vendas e conseqüentemente dos estoques as empresas precisam de sistemas mais atualizados, para manter-se no mercado.

5º - Quais as vantagens para a empresa com informatização dos seus dados?

R - A empresa que possui um sistema informatizado, tem a capacidade de agilizar suas informações, efetuar vendas com maior rapidez e permite ter um controle de estoque eficiente.

6º - Você acha que para manter a lucratividade na empresa, a organização precisa está informatizada?

R - Hoje no mundo globalizado as empresas só aumentarão seus lucros se agirem com rapidez, segurança e eficiência, para isso é necessário buscar a informatização.

7º - Por que o compartilhamento das informações entre as empresas, através dos seus banco de dados, traz benefícios para a organização?

R – Porque se as empresas construírem um elo de ligação, onde iram trabalhar com as informações sobre clientes, fornecedores, etc, é de fundamental importância para o crescimento dessa organização.

8º - Por que as altas competitividades das empresas dependem de um banco de dados eficiente?

R – Relativo a alta competitividade das empresas, as organizações que mais se destacam são aquelas que possui um melhor controle administrativo, resultado de um banco de dados eficiente.

9º - Por que as empresas que trabalham com um banco de dados informatizados, executam suas funções com mais segurança, levando uma melhor satisfação aos clientes?

R – Relativo a um banco de dados informatizado as empresas estão mais bem preparadas para atender as necessidades dos clientes, tendo a possibilidade de agilizar todo o processo burocrático de uma venda.

10º - Por que as empresas que busca uma alta competitividade no mercado, tendem a agilizar suas informações, buscando um maior controle administrativo?

R – Porque uma empresa quanto mais competitiva no mercado, mais eficiente são suas atividades, mais velozes são o fluxo das informações dentro da organização, objetivando uma alta lucratividade.

11º - Você acha que as empresas que buscam um atendimento rápido e personalizado estão mais competitivas no mercado globalizado? Explique?

R – Sim, até porque um atendimento personalizado é fruto de uma boa administração e conseqüentemente leva satisfação aos clientes, em relação a agilidade desse atendimento é muito importante para a empresa que o fluxo das informações seja executado com mais rapidez.

12º - Por que a qualificação de funcionário influencia no atendimento aos clientes?

R – Uma empresa que não trabalha na qualificação dos seus empregados com certeza dentro de pouco tempo ficava fora do mercado, porque um cliente bem atendido sempre volta na empresa, pois os empregados estão aptos a resolver qualquer problema que apareça.

13º - Você acredita que a empresa perde muito tempo com um atendimento ao cliente por não possuir um sistema informatizado? Explique?

R – Sim uma empresa que não está informatizado as informações são mais lentas, perde muito tempo para verificar o estoque e qualquer outro problema que aparece,

exige mais burocracia. Já com a informatização tudo é mais rápido na operação da empresa.

14° - Você acha que o aumento das vendas se dar através de uma administração adequada, possibilitando efetuar vendas com mais perfeição? Por que?

R – Com certeza uma administração que está voltada para o mercado de trabalho, influencia no aumento das vendas, pois o administrador planeja, controla, executa e coordena todo o sistema da empresa com objetivo de ampliar as vendas.

15° - Você acha que o banco de dados da empresa mostra com clareza a situação dos clientes, permitindo efetuar novas vendas com mais segurança? Por que?

R - Sim! O banco de dados nos ajuda muito para sabermos as situações dos clientes, onde podemos observar os estratos dos mesmos e verificar se o cliente tem crédito ou não.

ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

FUNCIONÁRIO 1 DA EMPRESA FICNET

1º - Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo? Justifique.

R – Não isso é muito relativo às pessoas que tem tendências para aprender com maior facilidade os programas informatizados utilizados no controle administrativos da empresa, também acredito que independe da idade e sim da força de vontade e dedicação com que as pessoas desempenham suas funções dentro da empresa.

2º - Como o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional da empresa, na obtenção de lucro?

R - O estoque informatizado é d grande utilidade, pois facilita a consulta de produtos na empresa, agiliza o atendimento, fazendo com que não haja dúvidas em relação aos produtos que se encontram na empresa, fazendo vendas mais seguras em relação aos produtos oferecidos.

3º - Você acredita que a mão-de-obra qualificada e os investimentos em tecnologia além de contribuir para obter acesso mais rápido as informações, também é um fator importante para a empresa? Porque?

R - Sim, a tecnologia é indispensável nos dias atuais no empreendimento e a mão-de-obra qualificada para operacionalização dessa tecnologia, é de fundamental importância para que a empresa possa se manter em funcionamento, até mesmo para que tenha um atendimento mais personalizado a seus clientes.

4º - Por que o controle de estoque com a utilização da tecnologia obsoleta contribui para resultados negativos na lucratividade?

R - Utilizando o controle de estoque que não seja eficaz que não traga resultados para a empresa e com certeza em virtude de um controle.

5º - Quais as vantagens para a empresa com informatização dos seus dados?

R - Rapidez no giro das operações, viabilidade na identificação de clientes informatização da empresa aos padrões da modernidade.

6º - Você acha que para manter a lucratividade na empresa, a organização precisa está informatizada?

R - A informática contribui para melhoria das atividades, mas não é responsável direta e exclusiva pela lucratividade. A lucratividade para ser mantida depende de outros fatores.

7º - Por que o compartilhamento das informações entre as empresas, através dos seus banco de dados, traz benefícios para a organização?

R – Por identificar com maior rapidez o tipo de cliente com quem se está trabalhando e evidenciar uma estratégia viável para dominar o mercado.

8º - Por que a alta competitividade das empresas depende de um banco de dados eficiente?

R – Porque a alta competitividade é um fenômeno da globalização e requer um padrão técnico e uma gama de conhecimentos adequados para pleitear o mercado, um banco de dados eficiente, traz grande auxílio para a empresa em sua competição.

9º - Por que as empresas que trabalham com um banco de dados informatizados, executam suas funções com mais segurança, levando uma melhor satisfação aos clientes?

R – Certamente é pela facilidade dessa organização eletrônica que diminui o excesso de burocracia com as operações da empresa.

10º - Por que as empresas que busca uma alta competitividade no mercado, tendem a agilizar suas informações, buscando um maior controle administrativo?

R – Por causa da exigência do mercado e da concorrência gerada dia a dia as empresas estão buscando o enquadramento nessas novas técnicas de comercialização.

11º - Você acha que as empresas que buscam um atendimento rápido e personalizado estão mais competitivas no mercado globalizado? Explique?

R – Com certeza pois uma das características do mercado global é a rapidez das informações.

12º - Por que a qualificação de funcionário influencia no atendimento aos clientes?

R – Porque todo cliente gosta de ser atendido com um atendimento personalizado, é uma garantia para que o cliente seja fidelizado e tenha ótimas relações com a empresa.

13º - Você acredita que a empresa perde muito tempo com um atendimento ao cliente por não possuir um sistema informatizado? Explique?

R – O sistema informatizado ajuda bastante no que se refere ao atendimento, no entanto nem todas as vezes necessariamente a empresa perde tempo com atendimento não informatizado.

14º - Você acha que o aumento das vendas se dar através de uma administração adequada, possibilitando efetuar vendas com mais perfeição? Por que?

R – Toda empresa só consegue vencer no mercado tendo uma administração de forma adequada, o setor de vendas deve ser observado pelo administrador como ponto fundamental para o sucesso da organização.

15º - Você acha que o banco de dados da empresa mostra com clareza a situação dos clientes, permitindo efetuar novas vendas com mais segurança? Por que?

R – Sim pelo fato de o banco de dados conter as características de cada cliente seu perfil, endereço, forma de pagamento que mais utiliza e muitas outras informações para análise e conclusões.

ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

FUNCIONÁRIO 2 DA EMPRESA FICNET

1º - Você acredita que o quadro de funcionários compostos por pessoas do sexo masculino e faixa etária de 21 a 31 anos, influencia no desenvolvimento das empresas que utilizam banco de dados informatizado no controle administrativo? Justifique.

R - Acredito que toda pessoa jovem, seja do sexo masculino ou feminino seja capaz de administrara os seus conhecimentos em qualquer empresa. Mesmo porque hoje são oferecidos muitos cursos bons e o jovem tem uma maior capacidade de assimilação e interesse.

2º - Como o estoque informatizado facilita o desempenho organizacional da empresa, na obtenção de lucro?

R - A facilidade se dá principalmente pela rapidez no acesso de informações necessárias nos bancos de dados dos estoques da empresa.

3º - Você acredita que a mão-de-obra qualificada e os investimentos em tecnologia além de contribuir para obter acesso mais rápido as informações, também é um fator importante para a empresa? Porque?

R - Sem dúvida a tecnologia só vem somar para qualquer empresa e a mão-de-obra informatizada é o primeiro passo para um grande desenvolvimento comercial.

4º - Por que o controle de estoque com a utilização da tecnologia absoluta, contribui para resultados negativos na lucratividade?

R - Os resultados negativos se dar pelo fato do controle de estoque ser mais demorado e portanto a empresa perde tempo e lucro.

5º - Quais as vantagens para a empresa com informatização dos seus dados?

R - São muitas as vantagens principalmente o controle das informações dos clientes, melhor e mais rápido atendimento, controle de estoques e o acesso dos lucros alcançados.

6º - Você acha que para manter a lucratividade na empresa, a organização precisa está informatizada?

R - Sim, Porque o mercado lucrativo de hoje é a informação e quanto mais informatizada estiverem a empresa, muito mais lucro ela terá.

7º - Por que o compartilhamento das informações entre as empresas, através dos seus banco de dados, traz beneficios para a organização?

R - Quanto mais as empresas mantiverem troca de informações dos clientes, menos prejuízos elas terão no futuro.

8º - Por que as altas competitividades das empresas dependem de um banco de dados eficiente?

R – A competitividade leva os empresários a querer está sempre informatizados dos novos lançamentos, melhores produtos, mercadoria mais procurada, etc, e sem um banco de dados informatizados não poderia ser feito com rapidez e eficiência.

9º - Por que as empresas que trabalham com um banco de dados informatizados, executam suas funções com mais segurança, levando uma melhor satisfação aos clientes?

R – Pelo fato de menor possibilidade de erros, menor tempo no atendimento, faz com que o cliente seja respeitado tornando-o assim mais satisfeito.

10º - Por que as empresas que busca uma alta competitividade no mercado, tendem a agilizar suas informações, buscando um maior controle administrativo?

R – Quanto mais competitiva for a empresa, mas responsabilidade ela terá em possibilitar um bom atendimento, bons produtos, boas informações aos clientes, por isso ela precisa está bem informatizada e em dias com seu controle administrativo.

11º - Você acha que as empresas que buscam um atendimento rápido e personalizado estão mais competitivas no mercado globalizado? Explique?

R – Sim, porque novidades atraem clientes e quanto mais interessante e rápido for o atendimento mais contentes e satisfeitos eles ficarão.

12º - Por que a qualificação de funcionário influencia no atendimento aos clientes?

R – Porque funcionários informatizados tem muito mais a oferecer aos clientes em termos de conhecimentos, informações e criatividade em seu desempenho de conquista às novas clientelas.

13º - Você acredita que a empresa perde muito tempo com um atendimento ao cliente por não possuir um sistema informatizado? Explique?

R – Sim porque a demora no atendimento faz com que o cliente perca o interesse pela empresa. E além de perder tempo com o cliente ela perde principalmente o lucro.

14º - Você acha que o aumento das vendas se dar através de uma administração adequada, possibilitando efetuar vendas com mais perfeição? Por que?

R – Para que uma empresa dê certo ela precisa ser bem administrada, bem informatizada e ter um ótimo atendimento, com certeza terá vendas lucrativas e perfeitas.

15º - Você acha que o banco de dados da empresa mostra com clareza a situação dos clientes, permitindo efetuar novas vendas com mais segurança? Por que?

R – Sim, porque as informações contidas no banco de dados da empresa, sobre cada cliente, farão com que os administradores façam vendas com mais segurança e menos perda de lucro.