

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

**JADNA MATOS COSTA
MARIA BENTA MELÔNIO ALVES
PAULO ROBERTO SOUTO RAMOS**

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIDADE
TOTAL NO SETOR ADMINISTRATIVO EMPRESARIAL
NA CIDADE DE PINHEIRO**

**Pinheiro (MA)
2004**

JADNA MATOS COSTA
MARIA BENTA MELÔNIO ALVES
PAULO ROBERTO SOUTO RAMOS

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIDADE
TOTAL NO SETOR ADMINISTRATIVO EMPRESARIAL
NA CIDADE DE PINHEIRO**

Monografia apresentada ao Curso Seqüencial
de Administração de Negócios da
Universidade Estadual do Maranhão para
obtenção do Grau de Administração.

Orientadora: Profª Aldimar Bottentuit

Pinheiro (MA)
2004

COSTA, Jadna Matos

A implantação do programa de qualidade total no setor administrativo empresarial na cidade de Pinheiro / Costa, Jadna Matos; Alves, Maria Benta Melônio; Ramos, Paulo Roberto Souto – Pinheiro, 2004.

127 f.

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

1. Qualidade Total. I. Título.

CDU

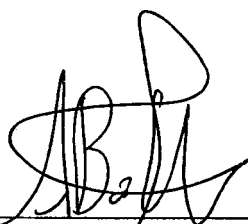
JADNA MATOS COSTA
MARIA BENTA MELÔNIO ALVES
PAULO ROBERTO SOUTO RAMOS

**A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIDADE
TOTAL NO SETOR ADMINISTRATIVO EMPRESARIAL
NA CIDADE DE PINHEIRO**

Monografia apresentada ao Curso Seqüencial
de Administração de Negócios da
Universidade Estadual do Maranhão para
obtenção do Grau de Administração.

Aprovado em 30/09/2004

BANCA EXAMINADORA



Profª Aldimar Bottentuit (Orientadora)
Especialista em metodologia do ensino Superior
Universidade Federal do Maranhão.

Profª

Profª

A Deus que nos tem dado graça e misericórdia do seu Espírito, a toda a nossa família pelo seu apoio e compreensão.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que por sua infinita graça e misericórdia tem nos dado força e coragem para enfrentar as dificuldades;

A nossa família, pela força e estímulo concedidos;

A professora Aldimar Bottentuit que pela paciência nos ajudou a condensar idéias que estavam vagas;

Ao professor Samuel Velásquez que compartilhou seus conhecimentos conosco;

Aos nossos colegas de turma que sonham conosco na busca de uma posição melhor na sociedade, através de um curso universitário;

E a todos os demais que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

“Não busque o caminho mais fácil nem o mais rápido, mas aquele que trará os melhores resultados.”

(Anísio Renato de Andrade)

RESUMO

Diretrizes para a implantação de programas de qualidade total nas organizações. Destaca-se a relevância de implantar e / ou restaurar o setor administrativo nas empresas do município de Pinheiro, apresentando inicialmente o processo de evolução histórica dos programas de qualidade total, mostrando às empresas a vantagem competitiva através da excelência no atendimento que incorpora o conhecimento sobre o cliente, produto, tempo, qualquer coisa que afeta o que as pessoas desejam comprar, trazendo respeito e valorização para com todos os seus associados. Ressalta também, a importância da qualidade no trabalho, ferramenta básica para melhorias entre outros. Este programa direcionará as atividades e operações do mercado de trabalho tendo como meta a satisfação das necessidades das pessoas envolvidas em todo este processo. No mundo globalizado, o mercado tem se tornado cada vez mais exigente e as organizações que não possuem padrão de qualidade para o seu fortalecimento e estruturação primando sua imagem estarão fora do processo. Os desafios enfrentados pelas empresas a cada dia têm se tornado mais acirrado, são extremamente divergentes, o clima é altamente competitivo, elas se vêem cercadas de inovações que ameaçam seus negócios já existentes e prometem redefinir a maneira pela qual elas interagem com seus clientes. Contudo, a qualidade total em produtos e serviços devem estar no mais alto nível. As prioridades para qualquer segmento de mercado atender e exceder às expectativas de seus clientes é a excelência total que supera qualquer desafio. A qualidade traz o contato pessoal com funcionários altamente treinados e motivados faz com que qualquer empresa esteja sempre à frente da concorrência. Evidencia-se a necessidade do programa ser implantado no setor empresarial desta cidade devido às deficiências encontradas nas empresas pesquisadas por não conhecerem ou ignorarem este processo. Aqueles que preferem a qualidade no seu ambiente de trabalho, em geral, tem uma idéia clara do que estão procurando e não desejam ficar fora deste processo. Ela deixa seus envolvidos atualizados em qualquer segmento, muda a aparência interior e exterior de qualquer campo a ser explorado. Percebemos que a falta da excelência na produtividade, no atendimento, produtos e serviços causam perdas irreparáveis. O alto nível de administração é um meio de garantir o objetivo esperado pela organização. Este programa trará grandes benefícios à população se destacando no mercado concorrente como diferencial competitivo.

Palavras-chave: Qualidade, Atendimento, Treinamento, Produtividade, Satisfação.

ABSTRACT

Directives for introduction and restoration of programs on total quality in the organizations. We point out to the importance to introduce or restore the administrative area in companies in the town of Pinheiro, presenting firstly the process of historic evolution on total quality. Programs showing the companies the competitive advance through excellence in the service which includes the knowledge over client, product, time, or anything that affects what people most want to buy bringing respect and valorization towards their members. It also points out to the importance of quality at work, basic tools for improving, among others, to its program is based on activities and operations on the working market as a goal on satisfaction of the necessities of people involved in all the process. In a globalized world, the market has become more and more strict and the organizations that do not have a quality standard for its strengthening and restoration searching for a better image will consequently be out of this process. The challenges faced by the companies have become more and more competitive each day, and extremely different, the atmosphere is highly competitive, they see themselves surrounded by innovation which threatens the previous existing business and promise to ponder on the means which they interact with their clients. Furthermore, the total quality in products and service must be in the highest level. The priority for any segment of market to attend and exceed the expectations of their clients is the total excellence that overcomes any kind of challenge. The quality brings the personal contact with employees highly trained and motivated marking every company always a head of competition its evident necessities on this program is introduced to the business field in this town due to the deficiencies found in the companies analyzed for not knowing or ignoring this process. Those who quality in their working place in general, they have a clear idea of what they are looking for and they just do not want to be out of this process. Quality leaves its elements up-to-date in any segment. To be explored. We realize that the lack of excellence in the production, service, products and service will cause irreversible losses. The high quality of the management is a means to guarantee the goal expected by the organization. This program will bring great benefits to population standing out in the competitive market as a competitive differential.

Key-words: Quality, Service, Training, Productivity, Satisfaction.

LISTA DE TABELAS

Tabela 3.3.1 Universo Analisado da Pesquisa de Campo	42
Tabela 3.3.2 Amostra Seleccionada na Aplicação de Questionários	44
Tabela 3.4.1 Universo Analisado na Pesquisa de Estudo de Caso	44
Tabela 3.4.2 Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas	46
Tabela 3.4.3 Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas	46
Tabela 4.1 Faixa etária X Sexo	49
Tabela 4.1.1 Escolaridade x Setor ocupado	52
Tabela 4.1.2 Satisfação no cargo X Tempo na empresa	55
Tabela 4.1.3 Desempenho X Qualificação	58
Tabela 4.2.1 Periodicidade de controle X Controle de produtividade	61
Tabela 4.2.2 Trabalho em equipe X Qualidade	63
Tabela 4.2.3 Mudança X Adaptação	67
Tabela 4.3.1 Aumento da produtividade X Mão de obra especializada	70
Tabela 4.3.2 Serviço ao consumidor X Comunicação	74
Tabela 4.3.3 Vantagens X Organização	77
Tabela 4.3.4 Primeiro contato X Retorno	81
Tabela 4.3.5 Atenção ao cliente X Solução das necessidades	84
Tabela 4.3.6 Preferência X Recomendação	86
Tabela 4.4.1 Aplicabilidade X Qualidade total	89
Tabela 4.4.2 Atendimento com rapidez X Informatização	93
Tabela 4.4.3 Como melhorar X Avaliação da produtividade	96
Tabela 4.4.4 Atendimento X Infidelidade do cliente	99
Tabela 4.4.5 Serviço da empresa X Qualidade do produto	103

Tabela 4.4.6 Forma de pagamento X Fidelidade do controle	106
---	------------

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Faixa etária X Sexo	51
Gráfico 4.1.1 Escolaridade x Setor ocupado	54
Gráfico 4.1.2 Satisfação no cargo X Tempo na empresa	57
Gráfico 4.1.3 Desempenho X Qualificação	59
Gráfico 4.2.1 Periodicidade de controle X Controle de produtividade	62
Gráfico 4.2.2 Trabalho em equipe X Qualidade	65
Gráfico 4.2.3 Mudança X Adaptação	69
Gráfico 4.3.1 Aumento da produtividade X Mão de obra especializada	72
Gráfico 4.3.2 Serviço ao consumidor X Comunicação	76
Gráfico 4.3.3 Vantagens X Organização	79
Gráfico 4.3.4 Primeiro contato X Retorno	83
Gráfico 4.3.5 Atenção ao cliente X Solução das necessidades	85
Gráfico 4.3.6 Preferência X Recomendação	87
Gráfico 4.4.1 Aplicabilidade X Qualidade total	91
Gráfico 4.4.2 Atendimento com rapidez X Informatização	95
Gráfico 4.4.3 Como melhorar X Avaliação da produtividade	98
Gráfico 4.4.4 Atendimento X Infidelidade do cliente	101
Gráfico 4.4.5 Serviço da empresa X Qualidade do produto	105
Gráfico 4.4.6 Forma de pagamento X Fidelidade do controle	108

SUMÁRIO

	P.
CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA	20
2.1. Antecedentes Históricos	20
2.2. A vantagem competitiva através da qualidade	21
2.3. A importância da qualidade no trabalho	25
2.4. A qualidade: uma vantagem no mercado acirrado	33
2.5. Ferramentas básicas para melhoria em qualidade	36
CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA	41
3.1 Pesquisa Bibliográfica	41
3.2 Pesquisa Documental	41
3.3 Pesquisa de Campo	42
3.3.1 Universo e Amostra	42
3.3.2 Procedimentos para coleta de dados	42
3.3.3 Instrumentos utilizados	43
3.3.4 Sujeitos entrevistados	43
3.4 Pesquisa de Estudo de Caso	44
3.4.1 Universo e Amostra	44
3.4.2 Procedimentos para coleta de dados	44
3.4.3 Instrumentos utilizados	45
3.4.4 Sujeitos entrevistados	45
CAPÍTULO 4 – ANÁLISE E DISCUSSÕES	47
4.1 Identificação das deficiências encontradas no setor empresarial nas empresas em estudo	51
4.2 Verificação dos índices de produtividade das empresas, entidades e sua relação com a implantação	59
4.3 Mostrar a contribuição de qualidade total do crescimento da produtividade visando qualidade no atendimento	69
4.4 Relação das condições de trabalho, prestações de serviço, produto oferecido pela empresa no atendimento ao cliente	87
CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO	109
REFERÊNCIAS	
APÊNDICE	

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje observa-se que a qualidade total é um dos aspectos primordiais para o melhoramento e desenvolvimento econômico empresarial na Cidade de Pinheiro-MA. A qualidade total esta presente em todas as nações, em 1947 foi fundada na Genebra, Suíça a ISSO (Organization for Standardization Internacional) Organização Internacional de Padronização, cujo principal atividade e de elaborar padrões para especificações e métodos de trabalho nas mais diversas áreas das sociedades, para garantia na qualidade dos produtos (Bem e Serviços).

Os sistemas de garantia da qualidade foram inicialmente desenvolvidos a partir das exigências explicita de clientes em determinados segmentos de mercados. Esses segmentos de mercado se caracterizam pelo fato de que os custos provocados pela má qualidade de material recebido por esses consumidores eram, muitas vezes, superior no preço do material adquirido.

A qualidade deve estar em todas as funções administrativas da empresa: No planejamento que é a primeira função administrativa, servindo como base para as demais, determinando antecipadamente quais são as metas que devem ser atingidos e como fazer para alcançá-los. Formulando assim recursos necessários, como humanos, financeiros, matérias, tecnológicas e outros.

Nosso trabalho tem como tema a implantação do programa de qualidade total no setor administrativo empresarial na Cidade de Pinheiro, que visa aprimorar definitivamente o desenvolvimento da empresa, e melhorar os desempenho dos funcionários, que estes irão oferecer uma melhor prestação de serviço com eficácia no atendimento a seus clientes, deixando satisfeito com a organização e fidelizando a volta sempre quando necessário. No entanto proporcionará um rendimento na produtividade e conseqüentemente apresentará uma

melhora no potencial econômico da empresa.

Portanto é de fundamental importância que os administradores de Pinheiro tenha uma melhor união do seu negócio e definitivamente consiga implantar o programa de qualidade total na sua empresa, conseguindo obter isto, os resultados irão aparecer com maior rapidez e conseqüentemente a empresa aumentará rentabilidade e lucratividade que proporcionará a geração da empregabilidade da população e o crescimento econômico das empresas de Pinheiro.

Nesses termos, nossa problemática consiste em avaliar em que medida o programa de qualidade total virá melhorar o atendimento ao cliente que tem influenciado no crescimento do setor empresarial da produtividade nos últimos 15 meses.

Será que os empresários estão preparados para implantar qualidade total na organização? Para enfrentar esses desafios, os administradores precisam desenvolver uma visão de longo prazo da empresa e do lugar que ela ocupa no mundo, precisam considera a ética e os valores em suas tomadas de decisões, e precisam de talentos da nossa população multicultural. Acima de tudo, devem desenvolver seu potencial administrativo através da educação formal e da prática continua em seus conhecimentos e ações.

O que fazer para que esse plano de qualidade dê certo no setor empresarial? A razão dessa problemática é que o mercado empresarial de Pinheiro precisa urgentemente de um programa de qualidade total para aumentar a produtividade nas empresas e melhorar cada vez mais o atendimento ao cliente, como o propósito de funcionários internos da organização conseguir satisfazer suas necessidades dos usuários e fazer com que elas retornem sempre.

As organizações encontram grandes dificuldades em si sustentar no mercado, devido à burocracia que o Governo Federal, Estadual e Municipal empoe as pequenas e médias empresas, se o Governo ajudar as empresas a investir mais nos negócios, através da diminuição dos grandes impostos às pequenas organizações, e facilitar o acesso

empréstimos, com certeza essas terão mais chances de sobreviver no mercado. Nos dias atuais, as organizações não estão acompanhando o crescimento interno e externo no país, não estão se globalizando, recentemente nas mudanças que ocorre no mundo. Por isso, precisa estar ligado no que ocorre no exterior e no país e quando necessário estar sempre oferecendo treinamento e qualificando os funcionários, para que estes consigam oferecer uma boa prestação de serviços a seus clientes.

No entanto, nosso objetivo geral visa a importância da implantação do programa de Qualidade Total no setor administrativo empresarial proporcionando a satisfação dos clientes e o crescimento da produtividade na cidade de Pinheiro-MA.

É relevante ressaltar que se realmente as entidades buscarem a implantação desse programa em suas organizações, de fato as instituições oferecerão uma melhor prestação de serviço a sua comunidade; um crescimento nas vendas, gerando a lucratividade para as empresas que proporcionará um melhoramento na produtividade e conseqüentemente irá gerar uma empregabilidade para o povo dessa cidade e o potencial econômico empresarial irá si sustentabilizar no mercado dando uma maior confiabilidade de outros investidores investir no setor empresarial.

O nosso trabalho tem como objetivo específico a identificação das diferenças encontradas no setor empresarial. Essas diferenças se dão pelo fato de que as empresas não buscam informações sobre o ramo do negócio, a fim de aprimorar mais o conhecimento a área de trabalho, outra diferença é a falta de mão-de-obra especializada, treinamento e da qualificação dos funcionários, que estes precisam estar bem capacitados para oferecer uma boa prestação de serviço à comunidade. Acontecendo isso, o desempenho e qualificação do empregado irão melhorar mais o rendimento econômico da empresa.

O segundo objetivo específico é o índice de produtividade das empresas, entidades e suas relações com a implantação do programa de qualidade serão de extrema

importância para a empresa, com o propósito de melhorar e personalizar um bom atendimento com eficiência e rapidez a seus clientes, fidelizando a retornar a empresa, com tudo a empresa apresentará uma melhora nos índices de produtividade e um crescimento externo para a organização. Isso se dá pelo trabalho em equipe e a qualidade apresentada nos produtos, desempenho e no atendimento.

Analizamos que a contribuição do programa de Qualidade Total no crescimento da produtividade visando qualidade no atendimento. É importante que as empresas estejam preparados para enfrentar esse mercado bastante concorrido, porque hoje em dia, aquela organização que não se estruturar financeiramente e qualificar, treinar e capacitar os funcionários internos e externos estará completamente fora do mercado. É essencial que as organizações com base nisso, busque através da capacitar os empregados para garantir um melhor atendimento a seus clientes, e conseqüentemente irá aumentar a produtividade interna da empresa podendo gerar emprego e aumentar o potencial econômico da organização. De fato é relevante que a comunicação é uma boa prestação de serviço ao consumidor e é um diferencial importantíssimo para a organização com relação aos seus concorrentes.

De fato as condições de trabalho, prestação de serviços, produtos oferecidos pela empresa no atendimento ao cliente, é de extrema importância para oferecer uma boa prestação de serviço ao consumidor, simplesmente pelo fato de funcionários estar satisfeito coma empresa, onde ela oferece uma boa estrutura interna, dando um conforto a seus clientes internos e externos, com isso o empregado trabalha com alegria e rapidez no atendimento, oferecendo uma grande satisfação a seus consumidores. É essencial que as empresas informatizadas contribuem bastante para uma boa prestação de serviço, isso porque facilita o acesso à comunicação entre o cliente e proporciona um atendimento com rapidez.

A metodologia utilizada foi através da pesquisa bibliográfica, onde rebuscamos nos livros autores para fundamentar o trabalho e adquirir conhecimento a partir de

informações provenientes de materiais que nos ajudaram como: bibliotecas, videotecas, internet e entre outros. A pesquisa documental serviu para obter informações e dados concretos obtidos nos últimos quinze meses do funcionamento da empresa, para então avaliarmos o grau de desenvolvimento e crescimento da organização.

Na pesquisa de campo, aplicamos questionários com perguntas dicotômicas com múltipla escolha, auxiliando-nos nas observações assistemáticas não participante em equipe e na vida real. Aplicamos também entrevistas semi-abertas, estruturadas com perguntas abertas, focalizando clientes e dirigidas na observação sistemática, participante natural e artificial em equipe e na vida real.

O nosso trabalho é constituído de cinco capítulos apresentados, onde o primeiro é a Introdução, que relata todas apresentações gerais do trabalho, que esclarece de forma sintética todo nosso pensamento com base em tudo aquilo que foi discernido de forma ampla e objetiva, para então termos uma melhor visão de todo o conteúdo que foi elaborado no trabalho.

Já o segundo capítulo é a revisão literária, que apresenta de forma coerente pensamento de Idalberto Chiavenato, Robert Camp e Laudes Hargreaves e entre outros, expandiu o nosso conhecimento de forma esclarecedora todo o nosso raciocínio no trabalho.

No capítulo terceiro mostra a Panorâmica Geral da Metodologia, que são todos os tipos de métodos que foram utilizados no trabalho, para um melhor aprofundamento geral de todas as pesquisas e questionamento realizado ao longo desse tempo.

No capítulo quarto apresentamos a análise e descrição, que estes foram elaborados através de questionários aplicados nas empresas e sua clientela, a fim de descobrir se realmente os funcionários estão satisfeitos com a empresa e se a empresa aplica a Qualidade Total, para oferecer uma melhor prestação de serviço a seus consumidores e entre outros.

E por último a conclusão onde apresentaremos os resultados e daremos nossas

considerações finais do trabalho, com base no que foi pesquisado, estudado e questionado e através de todo esse trabalho realizado até hoje, procuramos aprender estudar cada informação que adquirimos para melhor elaboração do mesmo.

A empresa, todas entidades significativas na sua existência, os usuários, fornecedores, acionistas, meio ambiente, governo, a sociedade em geral se beneficiaram com a implantação do programa de Qualidade Total. Aos fatores de benefícios como qualidade, baixa nos custos dos produtos, bem e serviços, melhores condições de trabalho, aumento na produtividade, pontualidade de entrega, alta administração da empresa são benefícios adquiridos através da Qualidade Total. Atualmente os administradores enfrentam o desafio de fazer frente à competição internacional, aumentar a produtividade e tomar decisões que interessam a sociedade.

Considerando a qualidade como estado primordial de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência da empresa temos a necessidade de modularmos a organização e o contexto no qual ela existe. O conceito de qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações, paralelamente a esta evolução do conceito de qualidade, surgiu a visão que resumo era fundamental no posicionamento estratégico da empresa perante o resultado. Pouco tempo depois, percebeu-se que o Planejamento Estratégico da empresa enfatizando a qualidade não será suficiente para o seu sucesso. O conceito de satisfação do cliente foi então estendidos para outras entidades envolvidas com as atividades da empresa. O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todas as entidades significativas na existência da empresa e de sua excelência organizacional.

Praticar um bom controle de Qualidade Total é desenvolver, produzir e comercializar um produto de qualidade que seja econômico, útil e sempre satisfatório para o consumidor. Para atingir este objetivo, todas as empresas (Diretores, Gerentes, Técnicos e

Operadores) precisam trabalhar em conjunto. Os seguintes itens formam o conceito de IDC: Orientação pelo cliente; Qualidade em primeiro lugar, ação orientada por prioridade; ação orientada por fatos e dados; controle de processos; controle da dispersão; ação de bloqueio; respeito pelo empregado como ser humano; comprometimento da alta direção.

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Antecedentes Históricos

A introdução dos modernos conceitos de qualidade ocorreu com o americano W.Edwards Deming, convidado por volta de 1951, a ensinar os padrões americanos de administração aos industriais japoneses, em um país totalmente destruído pela guerra. Ele, falava aos japoneses sobre a importância de eliminar defeitos, analisar e encontrar a fonte dos erros, fazer correções e registrar o que ocorre posteriormente. O resultado foi um longo relacionamento, reverenciado na criação do Prêmio Deming de Qualidade, instituído na década de 50 como a mais importante premiação anual atribuída às empresas japonesas que se destacam pela qualidade de seus produtos e serviços.

Graças aos seus ensinamentos, a qualidade passou a ser uma preocupação prioritária na base das organizações japonesas. Foi a fase de conscientização e conceituação, e que provocou o surgimento da melhoria contínua da qualidade. Para este teórico, a proposição básica era de que a causa de um problema de qualidade pode ser um componente da produção ou dos processos de operações, como um empregado ou uma máquina, ou pode ser interno ao sistema em si. Uma máquina defeituosa pode ser trocada ou substituída, um funcionário pode ser treinado, mas, se a causa reside dentro do sistema, culpar o funcionário serve apenas para criar frustração. O sistema deve ser analisado e modificado construtivamente.

Logo depois, outro americano, Juran, levou aos japoneses as primeiras técnicas de qualidade às organizações. Foi a fase de instrumentalização. Graças a Juran, a qualidade deixou de ser uma preocupação com a produção e tornou-se a ser prioridade em todos os níveis e áreas da administração das organizações japonesas. Foi o surgimento da administração da qualidade total.

Deming e Juran, os dois orientadores do assunto em questão, somente se tornaram conhecidos em território americano muitas décadas depois. Deming legou-nos o controle estatístico da qualidade e o impulso para a melhoria contínua, Juran, a chamada administração da qualidade total (total quality management ou TQM). O que ambos fizeram foi substituir gradualmente o controle burocrático pela atuação livre das pessoas.

[...] os cuidados com a qualidade dos produtos e serviços não são preocupação recente. Os artesãos desde sempre cuidaram de sua produção em todos os sentidos: criavam, confeccionavam, atendiam o cliente, vendiam, procuravam agradar à clientela. (HARGREAVES, 2001, p. 11)

2.2 A vantagem competitiva através da qualidade

As organizações não existem no vácuo. Elas operam em um ambiente altamente competitivo e dinâmico. No mundo moderno, qualquer que seja a organização, como uma escola, uma fábrica, um hospital, um banco, uma companhia aérea, ou uma repartição pública, a competição constitui a mola mestra dos negócios. A competição por estudantes, recursos, pacientes, clientes, passageiros, fundos é intensa.

Quase nenhuma pessoa hoje precisa ser convencida de que a qualidade total representa a mais importante das armas competitivas de uma organização, no mundo todo, organizações de todas as bandeiras como americanas, inglesas, alemães, francesas, japonesas, coreanas, e outras, utilizam a qualidade de modo estratégico para ganhar clientes, obter vantagens em recursos ou fundos de negócios e ser competitivas, além disso, a preocupação traz conseqüências saudáveis para a organização; pois melhora o desempenho em produtividade, confiabilidade, entrega e preço. “A mudança de mentalidade provocada pela busca da excelência pessoal e profissional é um diferencial na vida do indivíduo que obterá resultados práticos e seguros, ainda mais visíveis”. (CHIAVENATO, 2003, p. 696)

Em 1946 foi criada em Genebra, Suíça, uma entidade chamada Internacional

Standards Organization (ISO) que estabeleceu os padrões de qualidade que estão sendo adotados em quase todos os países do mundo inteiro. Em 1987 foi criada a ISO 9000 para padronizar as normas de gestão de qualidade nas organizações. Assim, as empresas que pretendem competir como de “classe mundial” no mercado global precisam obter a certificação da ISO.

Segundo o Comitê Brasileiro da Qualidade, já existem mais de duas mil empresas no Brasil com certificações da série ISO 9000. Esse número em 1990 era apenas 18 empresas no país. Eram dos mais variados tamanhos e segmentos de atividade, investiram tempo e dinheiro para aperfeiçoar seus padrões de qualidade, o que reflete em ganhos de imagem e funciona como um diferencial importante nos negócios realizados no Brasil e no exterior. A certificação pelas normas acima citadas significa um diploma onde atesta que a empresa está em condições de produzir com eficiência.

O processo de certificação inclui um longo preparo organizacional, para homogeneizar os procedimentos nas diversas áreas, e uma auditoria realizada durante uma semana. Para obter a certificação, cada organização deve refinar e melhorar a qualidade em todas as suas operações e passar por um rigoroso exame efetuado por auditores externos para determinar se ela está ou não de conformidade com os padrões ISO 9000. A norma constitui um selo de aprovação e garantia e é hoje uma necessidade para ingressar nos negócios internacionais, uma vez que todas as organizações do mundo o exigem como condição preliminar.

EM 1991, foi criada em São Paulo, a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ) é uma instituição privada, sem fins lucrativos, formada por 39 organizações públicas e privadas para administrar o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), e atua em todo o território nacional.

Em 1992, foi criado no Brasil, o Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ), contou

com a participação de 29 empresas em sua primeira edição. A premiação do PNO está em sintonia com o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP) que preconiza “a instituição de prêmios destinados ao reconhecimento das contribuições em prol da qualidade e produtividade”.

Idalberto Chiavenato, afirma que nunca se falou tanto em qualidade total como nesta última década. Em reuniões de dirigentes, em seminários de treinamento, em pesquisas de mercado, nos meios acadêmicos, o tema qualidade tem sido de extensa e intensamente explorado. Fala-se muito no assunto a palavra “qualidade” tem vários significados, dependendo de como é utilizada. Para um engenheiro, qualidade significa aderência perfeita e conformidade às especificações e padrões de referência do projeto.

Para um estatístico, qualidade significa o menor desvio padrão possível em relação à média aritmética, mediana ou qualquer medida estatística de posição. Mas para uma dona de casa, tem um outro significado completamente diferente. Como cliente ou consumidora, a dona de casa não está preocupada com os conceitos do engenheiro ou estatístico: ela quer um produto ou serviço que satisfaça as suas necessidades pessoais, algo que resolva seus problemas.

O engenheiro e o estatístico formulam conceitos de qualidade que podem ser utilizados internamente dentro das organizações para a produção de produtos ou serviços, mas de nada adianta a qualidade interna se o consumidor não está satisfeito com o produto ou serviço que utiliza. Assim existe a qualidade interna que constitui a maneira pela qual uma organização administrará seus processos, produtos e serviços, e a externa, que constitui a percepção que o consumidor tem a respeito do produto ou serviço que compra e utiliza, não resta dúvida de que, sem a interna, não se pode construir e manter a imagem da externa.

Para Lourdes Hargreaves, as tecnologias têm evoluído e inovado a produção sistematicamente, as empresas acabam colocando no mercado uma enorme diversidade de

produtos cada vez mais sofisticados e atraentes. Para se diferenciarem nesse mercado e atraírem ou manterem, os clientes, as empresas procuram valorizar sua marca e seus produtos através de investimentos ostensivos em publicidade e marketing, sendo recursos que estimulam a qualidade no atendimento e nos serviços associados.

Os clientes se vêem, então cercados por ofertas, vantagens, gentilezas, garantias e direitos. Nesse ambiente competitivo, surge o usuário mais exigente em relação à qualidade do produto e dos serviços que vai consumir, onde passou a ser o principal diferencial. “Os avanços tecnológicos contribuem para elevar o padrão de qualidade de um produto ou serviço, são muito úteis na relação cliente e prestador de serviços que elevam a excelência da qualidade”. (HARGREAVES, 2001, p. 19)

Robert Camp, afirma que o caminho para decolar na competitividade é através do benchmarking, que é um processo contínuo de medição de produtos, serviços e práticas em relação aos mais fortes concorrentes, ou às empresas reconhecidas como líderes em suas atividades. Considera que, para vencer no ambiente competitivo, as organizações precisam articular-se em três direções, como agregar o maior número de pessoas no esforço de pensar novos negócios ou aprimorar o existente, inclusive como metas de premiação.

Para os segmentos especializados, estimular a figura do empreendedor, seja funcionário, parceiro ou sócio, com garra e talento para prospectar e desenvolver novos negócios. É nesse quadro que surge a figura do profissional do futuro. No Brasil, há inúmeras reclamações sobre o pouco grau de especialização da mão de obra. Os profissionais que dominarão o mercado serão os generalistas, aqueles capazes de estabelecer relações e que saibam cultivar uma visão sistêmica e estruturada.

No segundo aspecto temos o trabalhar em vista da produção final, não o controle dos mesmos, como ainda hoje há o vício cultural arraigado das empresas pretenderem o controle absoluto sobre tudo que fazem, as mais dinâmicas serão aquelas que tiverem visão

estratégica e, dentro dela, souberem articular os diversos parceiros, identificar e acomodar interesses, estabelecer relações de confiança e objetivas com terceiros, trocam-se as relações de controle e subordinação por relações contratuais e de confiança.

Finaliza-se em acabar com os dogmas sobre propriedade, pois a guerra estratégica obriga ao exercício das fusões e incorporações entre as empresas, a fim de ganhar agilidade, ocorre uma alteração na estrutura de controle de empresas e é desenvolvida uma nova tecnologia de aferição de valor, e caminha-se em direção á profissionalização na gestão, permitindo agilidade nas fusões mediante troca de ações.

[...] O benchmarking provê maior consciência dos produtos, custos, mercados e dos processos que garantem que planos eficazes sejam desenvolvidos para aplicá-los. Ele é o caminho pra a vantagem competitiva, é uma forma pró-ativa de afetar mudanças. (CAMP, 1993, p. 27)

2.3 A importância da qualidade no trabalho

A qualidade no trabalho é de fundamental importância, pois atinge diretamente a imagem da empresa que de alguma forma está gravado na mente das pessoas. No mundo dos negócios ter uma boa imagem é fundamental para o sucesso. A qualidade é o produto final do trabalho humano, é a cultura e inteligência de um povo, é a responsabilidade no trabalho, é o caminho da melhoria de vida.

Na qualidade encontramos maneiras de fazer as coisas melhores, mais rápido ou mais barato, agimos de maneira a fazer as coisas que satisfazem ou excedem padrões de excelência, desenvolvemos, utilizamos procedimentos para assegurar que o trabalho seja terminado a tempo ou que atenda as necessidades empresarias. A exigência e eficiência é um importante diferencial em qualquer tipo de negócio, quando cumprimos todos os prazos e garantimos competência do que fazemos estamos conquistando confiança dos clientes e nos destacando na concorrência.

As empresas comprometidas com o que faz tem uma missão a cumprir: Ser a melhor em distribuição de bens de consumo e de serviços. Para tal é necessário ter um padrão de qualidade no atendimento aos seus clientes; sendo éticas, justas e honestas com todas as pessoas, sem distinção. Devendo exigir respeito e valorização para com todos seus associados. A qualidade no trabalho, ou seja, em tudo que fizermos, evita austeridade nos gastos e intolerância com o desperdício.

Idalberto Chiavenato, considera que as organizações têm se modernizado e enfatizado o conceito de qualidade externa através do reforço do conceito da interna. Diz que, antigamente havia um órgão chamado departamento ou divisão de controle que centralizava e monopolizava todos os assuntos.

Os inspetores trabalhavam em diversos locais da organização a fim de verificar possíveis desvios ou anormalidade e acionar as ações corretivas para colocar a situação em ordem. Hoje, a responsabilidade foi totalmente descentralizada e delegada ao nível de execução. Cada funcionário é responsável pela eficiência do seu trabalho e pela satisfação do seu cliente.

[...] Qualidade significa conformidade com os padrões, os funcionários devem saber exatamente quais os padrões de desempenho que se esperam deles, a liderança, treinamento e disciplina devem prevenir os defeitos em primeiro lugar. (CHIAVENATO, 2003, P. 688)

Lourdes Hargreaves, afirma que a qualidade no trabalho se refere primeiramente, à plena satisfação do cliente. E o segredo para atingir tal objetivo reside na empresa prestadora de serviços concentra-se profundamente nas necessidades e nos desejos do cliente, criando um serviço que atenda ou exceda as suas expectativas. Ao buscar a qualidade no trabalho, a empresa precisa dar atenção aos funcionários, além de ter em vista a produtividade e, como resultado, o lucro. Nenhuma empresa sobrevive sem lucro. Por isso diz-se que a qualidade e a produtividade devem andar juntas para que o sucesso de um negócio se mantenha.

Já Robert Camp, considera que é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados vêem seu trabalho. A satisfação no trabalho contribui para que haja resultados positivos e representa uma parcela de anseios resolvidos com a vida. Diz também que como qualquer outro tipo de atitude, é geralmente formada durante um determinado período de tempo, na medida em que o funcionário vai obtendo informações sobre o ambiente de trabalho.

A Implantação do Programa de Qualidade Total no setor administrativo empresarial na cidade de Pinheiro-MA, direcionará as atividades e operações das empresas tendo como meta a satisfação das necessidades de todas as pessoas, dos clientes, dos associados, dos fornecedores, da comunidade onde vivemos, para conseguir cumprir a missão. Fala-se hoje a respeito do programa 5S da qualidade total. Um programa simples, mas de grande profundidade que mobiliza a todos dentro da empresa e contribui com mudanças na forma de agir e pensar. Através do setor administrativo, o programa atingirá todas as áreas da empresa, com a colaboração de cada pessoa, sendo imprescindível, à vontade, dedicação e amor.

As Empresas são constituídas de pessoas. Por outro lado estas constituem para as mesmas um meio pelo qual podem alcançar muitos e variados objetivos pessoais os quais não poderiam ser alcançados apenas através do esforço individual. "Qualidade é o atendimento das exigências do cliente, deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras, representa a adequação à finalidade-ou ao uso". (CHIAVENATO, 2000, p.663)

É fundamental que haja na empresa a implantação de qualidade no atendimento, pois é através dela que um funcionário pode chegar de maneira apta a um cliente. Isso ocorre porque o mundo não para de evoluir, por isso os clientes estão tornando-se cada vez mais exigentes. A qualidade no atendimento deve vir em primeiro plano sempre. Também é necessário produtividade, esta acontece quando um funcionário reage a uma preocupação

genuína da empresa sendo motivado para desempenhar a qualidade do seu trabalho de maneira eficiente e eficaz.

Na empresa o bom uso da qualidade é primordial, ela é aplicada a todas as áreas e níveis da empresa, por isso é indispensável e deve começar no topo da empresa, pois a mesma está voltada à importância de querer um bom atendimento ao cliente. O bom atendimento é surpreender as expectativas, é ir além daquilo que ele deseja.

Observa-se que o efeito que a qualidade causa é indispensável dentro da empresa pois é através dela que o funcionário pode comunicar-se de maneira clara com o cliente, causando assim satisfação a todas as suas exigências. Com as evoluções os consumidores estão ficando cada vez mais seletivos. “Quando um cliente entra numa empresa e sente-se mal atendido, lesado, discriminado recusa-se a retornar. Precisamos ter alto padrão de qualidade no atendimento, temos que sermos éticos justos e honestos com todas as pessoas sem distinção.” (MENDONÇA, 1996).

É necessário ter alto padrão de qualidade, como ter conhecimento, isto é a segurança ao transmitir informações, sobre a função, para saber o que o a pessoa deseja, é necessário está atento a tudo que fala, para que a comunicação não seja desagradável, é necessário falar atentamente para estabelecer um processo de comunicação. O poder de percepção é fundamental, pois é através de gestos, expressões e a postura que o consumidor transmite mensagens que auxiliam na compreensão.

O programa 5S é fundamental para o fortalecimento e estruturação da empresa. Pois é uma ferramenta forte que prima pela simplicidade, mas é capaz de mudar pensamento, culturas, fazer com que o indivíduo mude sua forma de agir, levando-o a torna-se uma pessoa segura. “O programa 5S é um programa muito simples, mas grande produtividade, que vai mobilizar todos nós e com certeza vai contribuir para mudanças na nossa forma de agir e pensar”. (MENDONÇA. 1996).

O programa teve sua origem no Japão na década de 60, e por ser um método participativo de educação e crescimento, todos devem aceitar pela melhoria das condições de trabalho, física, moral e psicológica da equipe, tem como objetivo agradar aos clientes, por isso não é aplicado à empresa como grandes riscos de não conseguirem chegar a suas metas. É necessário em toda a empresa haver aprimoramentos, treinamentos e capacitação, através do programa de qualidade total, que são Seiri (Senso de utilização), Seiton (Senso de ordenação), Séiso (Senso de limpeza), Seiketsu (Senso de saúde), Shitsuke (Senso de auto-disciplina).

O Senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o útil, colocando a disposição o que pode ser aproveitado de acordo com a necessidade e adequação, evitando desperdício e eliminando o desnecessário. Foi o que aconteceu com a tecnologia Esmaltec, ela desperdiçava uma tonelada de aço todo dia, com tudo percebeu e o quadro mudou. “Não acumule coisas desnecessárias. Defina um lugar para cada coisa e mantenha cada coisa em seu lugar. Não tolere a sujeira, elimine-a. Contribua para que seu local de trabalho seja cada vez mais harmônico e agradável”. (MENDONÇA. 1996)

No Senso da ordenada o objetivo é manter todos os materiais úteis bem próximo do local de trabalho, dispor dos itens de forma sistemática, o indivíduo economiza tempo colocando no local de trabalho o que utiliza toda hora. Para que o ambiente esteja sempre agradável e os clientes sintam-se em casa é necessário o senso de limpeza. Um local higienizado tem grande influência no bem estar do cliente, transmitindo maior segurança.

O Senso de saúde é dar condições de trabalho, físicas e mentais, favoráveis a saúde, evitando acidentes, tornando o local agradável, entre outros.

O da auto-disciplina é o cumprimento das normas e padrões éticos e técnicos nos estabelecimentos é ser um funcionário comprometido, responsável, causando a melhoria contínua a nível de pessoal e organizacional.

O cliente quando vai a empresa e encontra respeito, honestidade,

responsabilidade, segurança, organização e funcionários bem qualificados sente-se feliz, tornando-se fiel. Sendo um programa voltado para os funcionários, podemos destacar alguns resultados positivos que se obtém com sua implantação como mudanças das atitudes e hábitos; melhoria de desempenho em trabalhos em equipe; conscientização da importância da redução de custos e desperdícios nos estoques do almoxarifado.

Destacam-se também a prevenção de acidentes; melhoria da produtividade, aparência pessoal; imagem da empresa; mudança da postura no atendimento ao público; elevação da moral das pessoas; melhoria da comunicação através de maior integração nas condições ambientais; elevação do nível de participação dos funcionários na busca de desenvolvimento; zelo pela saúde física e mental; crescimento da iniciativa do ser humano; desenvolvimento da criatividade; respeito às pessoas; aumento da motivação para o trabalho; influência positiva na família; segurança no trabalho; referência de sucesso para o programa de Qualidade Total.

[...] O critério mais simples para avaliar a eficácia de um sistema é a produtividade. A produtividade de um sistema é definida como a relação entre recursos utilizados e os resultados obtidos. Todo sistema tem índice de produtividade, que se verifica com a contagem da qualidade produzida por unidade de recursos. (MAXIMIANO, p.116)

De acordo com os autores acima citados, para que haja qualidade no trabalho é importante à produtividade de cada colaborador. Para Idalberto Chiavenato, o envolvimento dos funcionários na busca de soluções de eficiência no trabalho, constitui um aspecto fundamental nos processos de melhoria da qualidade. A ênfase contínua neste processo reflete a tentativa de manter uma vantagem de excelência ao longo do tempo, sempre buscando novos meios para melhorar incrementalmente o desempenho atual. A filosofia básica contínua é que cada pessoa nunca deve estar satisfeita com o que faz, mas estar sempre na busca constante de aperfeiçoamento.

Robert Camp, considera que é útil pensar a respeito de atender as exigências do mercado, através do desempenho e produtividade do funcionário, considerando que é uma

função empresarial como um processo global composto por muitos processos. O esforço de uma função para satisfazer as exigências do usuário é composto por muitos processos internos distintos. Cada processo individual deve satisfazer as exigências de todos até que finalmente o consumidor seja satisfeito.

Lourdes Hargreaves, diz que estudos a nível nacional e a longo prazo indicam que a satisfação no trabalho tem se apresentado relativamente elevada e estável nos Estados Unidos, esse é um fator que contribui para o desenvolvimento da produtividade. Embora as expectativas dos trabalhadores tenham aumentado, a qualidade das práticas gerências por seu lado evoluiu. Como resultado, mais de 80% da força de trabalho declara-se razoavelmente satisfeita com seu trabalho. Todavia, isto não deveria fazer com que os administradores se acomodassem, pois tal situação sugere também que milhões de trabalhadores estão infelizes e provavelmente insatisfeitos com algum aspecto específico de seus cargos.

Produtividade significa, motivar o empregado e superar a necessidade do cliente, adquirindo através de seus superiores, onde busca dar conhecimento, treinamento para os subordinados. A partir da qualificação do funcionário o mesmo adquire seu desenvolvimento intelectual de forma eficiente e eficaz. Mas, para que isso ocorra é preciso melhorar simultaneamente a qualidade produtiva e serviços ao consumidor.

É preciso aplicar conhecimentos para que se possa satisfazer a necessidade do cliente, como, por exemplo, definir uma estratégia de serviço ao consumidor; para superar suas expectativas e desenvolver um plano para oferecer os produtos que ele deseja; comunicar a importância da estratégia e fazer com que seus líderes visitem pessoalmente os consumidores; é essencial que os executivos líderes da empresa dêem exemplo aos demais funcionários para que respondam prontamente as demandas dos clientes.

O atendimento ao cliente somente ocorre quando os consumidores interagem com os funcionários da linha de frente, reestruturando para criar equipes especiais, devotadas ao

produto; como o único propósito de visualizar as necessidades e desejos dos consumidores, é preciso medir o desempenho da empresa através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários, no desenvolvimento de objetivos para analisar os registros proporcionando retroação adequada. Em um ambiente de complexas tecnologias o investimento em qualidade melhora tanto a produtividade como o trabalho e trata-se de um investimento vital para a sobrevivência da empresa.

[...] a partir da teoria das relações humanas, todo o acervo de teorias psicológicas acerca da motivação humana passou a ser aplicado dentro da empresa. Verificou-se que todo comportamento humano é motivado. A motivação no sentido psicológico, é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de pensamento sendo a satisfação de uma ou mais necessidades. (CHIAVENATO, 1979, p. 154)

A produtividade procura o melhor desempenho nas atividades realizadas e o conhecimento para um bom aprendizado na empresa. É preciso que os subordinados e superiores estejam em harmonia e motivação para viver. Portanto os funcionários motivados e satisfeitos com aquilo que fazem no trabalho dão o melhor de si na empresa e elevam o nível no trabalho, proporcionando acertos positivos.

Outro princípio importante na produtividade é a comunicação que através do líder dar motivos para a ação mediante a capacidade de comunicação. Comunicar é o mesmo que tornar comum um significado. A idéia deve ser retransmitida, compreendida, aceita e executada, gerando resultados. Na empresa é preciso que haja uma boa comunicação principalmente entre os subordinados e superiores, através desse princípio o funcionário consegue repassar erros e informações de forma objetiva e clara para seus clientes, dando mais confiança para os que necessitam de informações.

A boa administração no trabalho constitui necessidades específicas de todas as entidades, da menor à maior. Constitui o órgão específico de toda empresa. A necessidade da administração com qualidade não deriva simplesmente do fato de o serviço ter alcançado dimensões grandes demais, os administradores precisam subordinar-se à necessidade que a empresa tem de ser administrada com qualidade.

No trabalho do administrador, encontramos cinco operações básicas que juntos elas resultam na interação dos recursos em um organismo viável e em desenvolvimento. O administrador fixa objetivos, organiza, motiva e comunica, avalia e forma pessoas, inclusive a si mesmo. Cada uma dessas categorias exige diferentes qualidades e habilitações. A excelência no trabalho envolve simultaneamente a eficácia e eficiência utilizando os recursos necessários e alcance de objetivos.

A excelência deve está em todas as funções administrativas da empresa como no planejamento que é a primeira função administrativa, servindo como base para as demais funções, determinando antecipadamente quais são os objetivos que devem ser atingidos e como fazer para alcançá-los. Formulando objetivos e os recursos necessários, no planejamento, nos recursos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, no controle, monitorando as atividades, na empresa definindo o trabalho, alocando recursos e coordenando as atividades.

De acordo com Renato Lee, a qualidade é o principal diferencial não só dos produtos em si, mas, sobretudo, dos serviços oferecidos pelas empresas. A qualidade de um produto ou de um serviço é medida pelo conjunto de características capazes de atender às necessidades implícitas e explícitas do cliente. “As necessidades implícitas dizem respeito ao que o cliente espera ou deseja, portanto, não estão especificadas em nenhum documento”. (HARGREAVES, 2001, p.12).

2. 4 A qualidade: uma vantagem no mercado acirrado

Segundo Idalberto Chiavenato, a administração para o desempenho excelente e a vantagem competitiva constituem o tema central das organizações de hoje. A palavra de ordem é qualidade. O alcance de objetivos em todos os níveis organizacionais e aspectos das

operações estão sendo consideradas os critérios universais do desempenho organizacional. As demandas competitivas de uma economia globalizada constituem uma importante força na corrida para a qualidade total. A competitividade significa a capacidade de uma organização oferecer produtos e serviços melhores e mais baratos, mais adequados às necessidades e expectativas do mercado, trazendo soluções inovadoras ao cliente.

As organizações bem sucedidas se caracterizam por intensos e contínuos esforços na busca da competitividade organizacional. As vantagens competitivas a partir das economias de escala, da especialização e da comunicação do tipo topo base passam a serem substituídas pela rapidez e retorno sobre o tempo, aprendizagem, liderança gerencial do meio do campo para baixo, mantendo a economia de escala.

Para Célio de Oliveira, a excelência começa dentro de você. Por isso existem alguns fatores no ser humano que podem ser explorados como vantagem competitiva dentro do mercado de trabalho tais como: o desempenho, a motivação, a comunicação, salário como meio de recompensa etc., gerando também a própria produtividade.

A motivação é aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou pelo menos, que dá origem a uma propensão, a um comportamento específico. É uma força que se encontra no interior de cada pessoa e que pode estar ligada a um desejo. Uma pessoa não consegue jamais motivar alguém; o que ela pode fazer é estimular a outra. Entende-se, assim, que a motivação seja um impulso que venha de dentro e que temos, portanto, suas fontes de energia no interior de cada pessoa.

O desempenho algumas vezes se caracteriza por elevada satisfação no trabalho. A seqüência é que o melhor desempenho tipicamente leva a maiores recompensas econômicas, sociais e psicológicas. Quando as recompensas são consideradas justas e equitativas, então um aumento na satisfação se processa, uma vez que os funcionários sentem que estão recebendo recompensas em função do seu desempenho.

A comunicação flui em todas as direções, à medida que as pessoas, realizam-na e discutem seus resultados. A comunicação ascendente torna-se especialmente frutífera quando os funcionários são encorajados a fazer comentários sobre aquilo que se passa em suas mentes, em vez de simplesmente responderem questões tópicas sobre determinados assuntos.

O salário é importante para trabalhadores em função de várias razões. O dinheiro tem valor devido aos bens e serviços que irá comprar. Este é o valor econômico do salário como um meio de troca e para alocação dos recursos econômicos; entretanto, o salário é também um meio social de troca.

A produtividade é de vital importância para a teoria da organização. O interesse dos administradores é obter uma utilização eficiente dos recursos para atingir os objetivos. A capacidade humana constitui recurso crucial e extremamente variável. Na verdade, a capacidade humana latente pode muito bem ser o maior recurso ainda por explorar. "Vivemos em um mundo de interdependência. As companhias dependem de profissionais motivados, que precisam delas para se realizar" (João Lins, 2004, p. 21)

Acredita-se que o bom atendimento na prestação de serviços depende de uma boa infra-estrutura da empresa e também do desempenho de cada funcionário, consciente do papel que tem de cumprir e comprometido com o sucesso dos negócios. Nesse sentido, há um exemplo clássico, onde perguntaram para um auxiliar de limpeza de uma fábrica da Coca-Cola o que ele estava fazendo; o homem, de vassoura na mão, respondeu prontamente que estava "ajudando a vender refrigerantes. Concluímos que a qualidade só aparece se os profissionais envolvidos com o serviço estão comprometidos com o trabalho e se as empresas, por sua vez, praticam políticas de valorização e capacitação de pessoal.

Especialistas em administração são unânimes em afirmar que as pessoas amistosas, cordiais, educadas, competentes e bem informadas, quando prestam um serviço, são muito mais valiosas do que a mais sofisticada tecnologia. Justamente porque o

atendimento é realizado por pessoas e não por máquinas. Máquinas não dialogam, não sabem ouvir ou argumentar, não negociam, não lidam com o emocional e o afetivo das pessoas. Enfim, máquinas não estabelecem o nível de relação de que o cliente precisa para se sentir plenamente satisfeito.

As organizações operam em um ambiente altamente competitivo e dinâmico, e a excelência em produtos está constituindo uma forte vantagem estratégica na conquista dos clientes. Nesse contexto, o conceito de cliente interno está levando a uma extensa cadeia de qualidade que se transforma em uma cadeia de valor, a qual está substituindo a cadeia escalar. O último elo dessa cadeia de valor é o consumidor. A ênfase nos resultados positivos requer consonância, e isso se faz através de pessoas, e não apenas com tecnologia.

A vantagem competitiva através da eficiência e eficácia tem levado organizações a obter certificação da ISO 9000. Competitividade significa fazer mais e melhor do que outras organizações, a um custo mais baixo e provocando maior prazer do usuário.

2.5 Ferramentas básicas para melhoria em qualidade

Para Idalberto Chiavenato, a implementação da Qualidade Total envolve o uso de muitas ferramentas. As principais são: Benchmarking, Terceirização e Redução do ciclo de tempo.

A primeira, representa um dos mais importantes componentes dos atuais programas; ele foi introduzido em 1979 pela Xerox Corporation (empresa de corporação americana) que, para se livrar de um enorme problema de concorrência de mercado, fez comparações com as melhores empresas concorrentes a fim de melhorar seus próprios processos internos. Este componente funciona como “o processo contínuo de avaliar produtos, serviços e práticas dos concorrentes mais fortes e daquelas empresas que são reconhecidas

como líderes empresariais". O autor acima citado conceitua esta ferramenta um marco de referência, um padrão de excelência que precisa ser identificado para servir de base ou alvo para a mudança.

Este instrumento encoraja as companhias a pesquisar os fatores chaves que influenciam a produtividade e a qualidade em todas as organizações ou em suas unidades de produção, vendas, finanças recursos humanos, engenharia e outras.

A segunda é uma decorrência da filosofia de qualidade total. A terceirização ocorre quando uma operação interna da organização é transferida para outra organização que consiga fazê-la com qualidade superior, no sentido de melhorar a qualidade e reduzir custos. A terceirização significa que determinadas atividades são atribuídas a outras organizações que as façam melhor e mais barato. Bancos e financeiras transferiram para outras empresas a administração de seus cartões de crédito. A quase totalidade das empresas petrolíferas terceirizou as áreas de limpeza e de manutenção de suas refinarias. Boa parte das grandes empresas transferiu suas operações de processamento de dados para agências de serviços.

A terceira representa as etapas seguidas para completar um processo da organização, como ensinar a uma classe, publicar um livro, desenhar um novo produto etc. Cada atividade tem um ciclo de tempo: a produção de um produto, o desenvolvimento de um novo produto, o retorno do investimento efetuado.

A redução ou simplificação de ciclos de trabalho, a remoção de barreiras entre departamentos situados entre as etapas de trabalho, a eliminação de etapas improdutivas no processo são os aspectos que permitem que a qualidade total seja bem sucedida nas organizações. O ciclo operacional das organizações torna-se mais rápido, e o giro do capital aplicado, muito mais ainda. Por trás da redução do ciclo operacional, está a competição pelo tempo, o atendimento mais rápido do cliente, etapas da produção mais bem encadeadas entre si, quedas de barreiras e obstáculos intermediários etc. Os conceitos de fábrica enxuta e de

just-in-time estão baseados no ciclo de tempo reduzido.

Embora a qualidade total seja uma meta de muitas organizações, é relativamente difícil encontrar uma definição que seja universalmente aceita. Para alguns significa sistemas ou controle estatísticos de qualidade; para outros, representa o uso de grupos de trabalho e envolvimento do pessoal. A filosofia básica está voltada para a satisfação do cliente, os objetivos da organização e algumas considerações ambientais. A aplicação dos conceitos implicam investimentos em pessoas e em tempo.

Considera-se que uma das técnicas da qualidade total é investimentos em funcionários da empresa que são os melhores aliados dos negócios. A Accor, a maior rede hoteleira do mundo, resolveu pedir a colaboração de mais de 130 funcionários para checar a instalação e serviços de seu mais novo hotel cinco estrelas, o Sofitel, de São Paulo. Consultores externos foram dispensados. Durante quatro dias anteriores à inauguração os funcionários foram divididos em grupos. Cada um deles foi convidado, juntamente com a família, a passar uma noite hospedado no hotel. Participaram do programa desde camareiras e garçons até os gerentes do Sofitel.

A missão era elaborar uma lista com todos os problemas detectados durante o período de hospedagem. O objetivo era corrigir as deficiências antes que os verdadeiros hóspedes se dessem conta dos problemas. Ao final do treinamento, mais de 150 falhas nos serviços e na infra-estrutura foram detectadas pelos funcionários. Os problemas iam da falta de informação na hora de abrir a torneira de água quente da banheira até a demora na entrega do serviço de lavanderia expressa. O passo foi corrigir as deficiências. O custo total do programa não passou dos 82 mil dólares.

Para Robert Camp, uma das ferramentas é também o Benchmarking que é a chave para tornar-se o melhor entre os melhores. É iniciativa para mudanças que deve receber algumas considerações importantes para levar o desempenho superior. É preciso que o

processo conduza à simplificação da empresa. Isso significa não só simplificação das práticas, mas também do processo, isto é o que ode ser eliminado e ainda manter satisfeitos os clientes. O foco continua sobre as melhores práticas da indústria e se possível, no uso de tecnologias comprovadas que provavelmente serão encontradas em outra indústria.

Considerações importantes:

- Foco sobre a satisfação das exigências dos clientes
- Foco sobre as melhores práticas
- Incluir tecnologias comprovadas
- Foco sobre a simplificação da empresa
- Concentrar-se nos maiores contribuintes para a base de custos
- Definir estratégia de longo prazo e de migração
- Uso de ferramentas para melhorar a qualidade

Dentro das ferramentas básicas o foco deve estar na satisfação das exigências dos clientes. Mas isso não faz com que elas sejam excedidas. É preciso haver uma visão de como ficará a operação, depois de convertida para copiar as melhores práticas da indústria. Essa decisão final é construída a partir das descobertas das descobertas bem sucedidas para atingir seus objetivos, uma vez que elas incorporam as mudanças a serem feitas.

[...] O administrador deve estar focalizado no futuro para poder preparar a sua empresa a enfrentar os novos desafios que surgem. Além disso, deve pensar globalmente e agir localmente para levar sua empresa à excelência. (CHIAVENATO, 2000, p.10)

O processo referido como ferramenta de qualidade torna a organização competitiva, provendo maior consciência dos produtos, custos, mercados e dos processos que garantem que planos eficazes sejam desenvolvidos para aplicá-los. Ele é o caminho para a vantagem na concorrência. O foco externo constante e os testes de idéias, métodos e práticas, incorporação a planos e programas para sua aplicação é a única abordagem que assegura a concorrência a longo prazo.

Para tornar-se competitivo é preciso compreender os concorrentes e revelar as melhores práticas onde quer que elas possam existir. Por sua natureza, o processo já citado desafia a maneira corrente de fazer negócios, trazendo de fora novas idéias e práticas. Portanto, o benchmarking é uma forma pró-ativa de afetar as mudanças. A organização compreende suas forças, reconhece suas fraquezas e sabe como o mundo exterior realiza melhor essas práticas que exigem modificações. Ele restaura o domínio na fonte para metas que asseguram a satisfação dos clientes, inclusive em qualidade, custo e oportunidade.

CAPÍTULO 3 –METODOLOGIA

Através deste estudo iremos desenvolver pensamentos coerentes e profissionais, para desde então modificar a realidade nas empresas. É fundamental colhermos informações e analisarmos dados. Utilizaremos os **Métodos Teóricos** que servirão para organizar e conduzir a resultados pesquisados, usamos também os **Métodos Empíricos** que por base nos conhecimentos e informações pesquisados servirão como experiência para o desenvolvimento da empresa, nos auxiliaremos das entrevistas, questionários, história de vida e tipos de observação. O **Método Estatístico** para tabular os dados e fazer análise conclusiva da pesquisa.

3.1 Pesquisa Bibliográfica

Usaremos a pesquisa bibliográfica para resolver problemas e adquirir conhecimentos a partir do emprego predominante de informações provenientes de materiais que nos ajudarão no levantamento do tema e tipos de abordagem já trabalhados, para então levantar e selecionar conhecimentos já catalogados em bibliotecas, editoras, videotecas, internet, entre outros.

3.2 Pesquisa Documental

Utilizaremos a pesquisa documental afim de que obtemos informações e dados concretos obtidos nos últimos 15 meses de funcionamento da empresa, para então avaliarmos o grau de desenvolvimento e crescimento da empresa. Nos auxiliaremos de folha de pagamento, livro de registro de caixa, balancetes, relatórios e planilhas de custos.

3.3 Pesquisa de Campo

A Pesquisa de Campo fazer-se-á:

3.3.1 Universo e Amostra

O Universo pesquisado compreenderá os funcionários, fornecedores, gerentes, administradores e clientes das empresas **Magazine Vieira**, **Armazém Paraíba** e **Brasil Escolar** que são aproximadamente 43.318 pessoas. Determinou-se através da teoria de amostragem o 0,82% onde 10,1% de funcionários e 0,92% de gerentes e para o mesmo percentual de administradores da **Magazine Vieira**, 9,97% de funcionários são do **Armazém Paraíba**, e 6,20% de funcionários sendo 0,39% de gerentes são da **Brasil Escolar** que correspondem a 355 pessoas entrevistadas.

Tabela 3.3.1 Universo Analisado da Pesquisa de Campo

Empresas	N ° de Funcionários	N ° de Fornecedores	N ° de Gerentes	N ° de Administradores	N ° de Clientes
Magazine Vieira	32	72	4	1	12.000
Armazém Paraíba	133	110	2	6	30.000
Brasil Escolar	16	240	01	01	700
Total	181	422	7	8	42.700
Universo	43.318		Amostra 355		

3.3.2 Procedimentos para Coleta de Dados

Analisar-se-á as seguintes informações referentes ao período de 15 meses

estudados:

- ✧ Foco no cliente;
- ✧ Planejamento da qualidade no atendimento;
- ✧ Comunicação interna;
- ✧ Utilização de recursos humanos;
- ✧ Outros recursos;
- ✧ Valorização da auto-imagem;
- ✧ Identificação dos requisitos do produto;
- ✧ Revisão da produtividade;
- ✧ Comunicação com o cliente de maneira clara e convincente;
- ✧ Validação do processo;
- ✧ Foco na satisfação do cliente;
- ✧ Utilização de informação e inovação dentro da empresa;
- ✧ Visar o crescimento empresarial;
- ✧ Reflexão para melhoria contínua.

3.3.3 Instrumentos utilizados

Utilizaremos questionários com perguntas dicotômicas, tricotômicas com múltipla escolha auxiliando-nos das observações a sistemáticas não participantes em equipe e na vida real.

3.3.4 Sujeitos Entrevistados

Tabela 3.3.2 Amostra Seleccionada na Aplicação de Questionários

Empresa	Nº de Funcionários	Nº de Fornecedores	Nº de Gerentes	Nº de Administradores	Nº de clientes
Magazine Vieira	11		1	1	100
Armazém Paraíba	25				100
Brasil Escolar	16		1		100
Total	52		2	1	300
Amostra				355 entrevistados	

3.4 Pesquisa Estudo de Caso

A Pesquisa estudo de caso fazer-se-á:

3.4.1 Universo e Amostra

Tabela 3.4.1: Universo Analisado na Pesquisa de Estudo de Caso

Empresa	Números de Funcionários	Números de Fornecedores	Números de Administradores	Números de Gerentes	Total
Armazém Paraíba	133	110	06	02	251
Magazine Vieira	32	72	01	04	109
Total					360

O universo pesquisado corresponde aos funcionários, fornecedores, gerentes e administradores das empresas que são 360 pessoas, através da teoria da amostragem determinou-se 0,40% de funcionários do Armazém Paraíba e 1,8% de funcionários do Magazine Vieira que correspondem a 3 pessoas entrevistadas.

3.4.2 Procedimentos para a Coleta de Dados:

Analisar-se-á as seguintes informações no período estudado:

- ✧ Foco no cliente;
- ✧ Planejamento na qualificação do funcionário;
- ✧ Responsabilidade;
- ✧ Comprometimento;
- ✧ Treinamento e capacitação;
- ✧ Valorização da auto-estima;
- ✧ Identificar o desempenho;
- ✧ Comunicação com o funcionário de maneira clara e objetiva;
- ✧ Satisfação e motivação do funcionário;
- ✧ Salário compatível com o cargo;
- ✧ Reflexão no respeito com o funcionário como ser humano;
- ✧ Participação nas tomadas de decisões;
- ✧ Utilização de recursos para redução e prevenção de acidentes;
- ✧ Elevação do nível de participação na busca de melhorias;
- ✧ Participação no lucro.

3.4.3 Instrumentos utilizados

Utilizar-se-á entrevistas semi-abertas, estruturadas, com perguntas abertas, focalizadas, clínicas e dirigidas auxiliando na observação sistemática, participante natural e artificial em equipe e na vida real.

3.4.4 Sujeitos entrevistados

Tabela 3.4.2: Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas

Armazém Paraíba	Funcionários	Fornecedores	Gerentes	Administradores	Total
% de entrevistados	0,40%	-	-	-	100%
Nº de pessoas	1	-	-	-	1

Tabela 3.4.3: Amostra Seleccionada na Aplicação de Entrevistas

Magazine Vieira	Funcionários	Fornecedores	Gerentes	Administradores	Total
% de entrevistados	1,8%	-	-	-	100%
Nº de pessoas	2	-	-	-	2

CAPÍTULO 4 –ANÁLISES E DISCUSSÕES

As Organizações são necessárias porque servem á sociedade, permitem que realizemos objetívõs que os indivíduos sozinhos não conseguem alcançar, preservam o conhecimento e proporcionam carreiras. O alcance dos objetivos da organização irá depender do desempenho da equipe de trabalho: administradores, colaboradores, fornecedores, clientes, da eficiência e eficácia de cada componente. O processo de administrar inclui as atividades inter-relacionadas de planejar, organizar, liderar e controlar.

Para levar as organizações a seus objetivos, os administradores adotam uma Grande variedade de papéis interpessoais, informacionais e decisórios. Hoje em dia os administradores enfrentam o desafio de fazer frente á competição nacional e internacional, para aumentar a produtividade e tomar decisões que interessem à sociedade. Para enfrentar esses desafios, os administradores precisam desenvolver sua visão de longo prazo da organização e do lugar que ela ocupa no contexto mundial, precisam considerar a ética e os valores em suas tomadas de decisão, e precisam dos talentos de nossa população multicultural. Acima de tudo, devem desenvolver seu potencial administrativo através da educação formal e da prática continua.

O trabalho realizado foi feito na cidade de Pinheiro-MA, com as seguintes empresas: **Armazém Paraíba**, **Brasil Escolar** e **Magazine Vieira** todas trabalhando no comércio varejista da cidade.

Nesta pesquisa apresentamos os objetivos específicos com seus respectivos cruzamentos, desenvolvidos através de questionários para funcionários e clientes e entrevistados, Identificando as deficiências encontradas no setor empresarial, como a escolaridade e setor ocupado; tempo na empresa e satisfação do cargo; qualificação e desempenho. A verificação dos índices de produtividade das empresas, entidades e sua

relação com a implantação do programa de qualidade, como o controle de produtividade e periodicidade do controle, trabalho em equipe e qualidade, mudança e adaptação. Mostrando a contribuição do programa de qualidade total no crescimento da produtividade visando qualidade no atendimento como o primeiro contato e retorno, atenção ao cliente e solução das necessidades, preferência da empresa e recomendação. Relacionando as condições de trabalho, prestação de serviços, produtos oferecidos pela empresa no atendimento ao cliente como: serviços da empresa e qualidade do produto, atendimento e infidelidade do cliente, forma de pagamento e fidelidade do cliente.

O objetivo neste trabalho é obter resultados para a conclusão de um projeto monográfico.

Com o cruzamento faixa etária e sexo observamos que o **Armazém Paraíba** com o total de 20% (N = 7) estão na faixa etária de até 20 anos, sendo 2,9% (N = 1) confirmaram ser do sexo masculino, e com 17,1% (N = 6) responderam ser do sexo feminino no total de 57,1% (N = 20), estão na faixa etária de 21 a 30 anos, com 34,2% (N = 12) afirmaram ser do sexo masculino, para 22,9% (N = 8) são do sexo feminino, para o total de 14,3% (N = 5) estão na faixa etária de 21 a 30 anos com 5,7% (N = 2) são do sexo masculino com o total de 8,6% (N = 3) afirmaram estar na faixa etária de 41 a 50 anos, sendo 2,9% (N = 1) ser do sexo masculino, e 5,7% (N = 2) são do sexo feminino.

Na **Brasil Escolar** apenas 18,75% (N = 3) estão na faixa etária de 21 a 30 anos, afirmando ser do sexo masculino. Com o total de 81,25% (N = 13) são do sexo feminino, para 6,25% (N = 1) responderam estar na faixa etária de 20 anos. Com 68,75% (N = 11) afirmaram estar na faixa etária de 21 a 30 anos. Com 6,25% (N = 1) estão na faixa etária de 31 a 40 anos.

De acordo com os dados coletados o **Magazine Vieira** com apenas 9,10% (N = 1) estão na faixa etária de até 20 anos, sendo do sexo masculino, e com 27,3% (N = 3) estão com 21 a 30 anos. Afirmando ser do sexo masculino no total de 45,50% (N = 5) responderam

estarem entre 31 a 40 anos. Para 9,10% (N = 1) confirmaram ser do sexo masculino. Já com 36,40% (N = 4) são do sexo feminino. Com 9,10% (N = 1) afirmaram ser do sexo masculino, estando com 41 a 50 anos de idade, e com o mesmo percentual, acima de 50 anos afirmaram ser do sexo masculino.

Tabela 4.1: Análise da relação entre Faixa etária X Sexo dos funcionários

SEXO	FAIXA ETÁRIA									
	Até 20 anos		De 21 a 30		De 31 a 40		De 41 a 50		Acima de 50	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAIBA										
Masculino	1	2,9	12	34,2	2	5,7	1	2,9		
Feminino	6	17,1	8	22,9	3	8,6	2	5,7		
TOTAL	35					100%				
BRASIL ESCOLAR										
Masculino			3	18,75						
Feminino	1	6,25	11	68,75	1	6,25				
TOTAL	16					100%				
MAGAZINE VIEIRA										
Masculino	1	9,10	3	27,3	1	9,10	1	9,10	1	9,10
Feminino					4	36,40				
TOTAL	11					100%				

O levantamento detectou um rejuvenescimento da força de trabalho. A média de idade é de 33 anos, contra 35 em 2002. O tempo de permanência dos colaboradores nas empresas diminuiu, de 7,9 anos em 2002 para 7,4 em média. A rotatividade manteve-se moderada.

Em nossa sociedade existem muitos mitos com relação à idade e sexo das pessoas. É comum as pessoas de mais idade serem vistas como rígidas, incapazes, depressivas, hipocondríacas e improdutivas. Face, a esses estereótipos não admira que as pessoas de mais idade possam ser desconsideradas. Precisamos quebrar tabus e mitos e corrigir conceitos errados sobre as pessoas de mais idade.

Podemos perceber nesta análise a idade que possuem os funcionários de cada empresa pesquisada e o sexo predominante. É importante que as empresas possuam uma mescla na idade e no sexo, pois elas devem unir juventude e experiência.

“As características dos clientes como idade, sexo, nível sócio-econômico, tipo de consumidor etc, constituem a base para esse tipo de departamentalização.” (CHIAVENATO, 2000, p. 164).

Fazendo um comparativo entre as empresas percebemos que com respeito ao sexo e idade os funcionários estão em uma faixa equilibrada, ou seja, numa fase amadurecida, no **Armazém Paraíba** com 57,7%, e na **Brasil Escolar** com 87% houve coincidência, pois declararam com firmeza que a faixa etária que predomina nessa empresa é de 21 a 30 anos. Porém o **Magazine Vieira** com 45,50 contém maior número de funcionários na faixa etária de 31 a 40 anos, em uma fase mais amadurecida.

Com respeito ao Sexo, houve novamente uma coincidência entre **Armazém Paraíba** 54,3% e **Brasil Escolar** com 81,25% onde a maior parte dos seus funcionários são do sexo feminino. Já no **Magazine Vieira** o que predomina com 63,7% é sexo masculino.

Verificamos que a empresa **Magazine Vieira** não coincidiu em nenhum item em relação às outras empresas. E também o **Armazém** se sobressaiu em relação a 2ª e a **Brasil Escolar** em relação a 1ª variável.

Contudo perguntando que fatores contribuem para que uma empresa tenha no seu quadro funcional uma força de trabalho jovem e do sexo masculino?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

A disponibilidade do quadro gerencial e administrativo em contratar pessoas jovens, mas ambos os sexos.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

Maioria é do sexo masculino, pois há atividade pesada, não requer a força feminina.

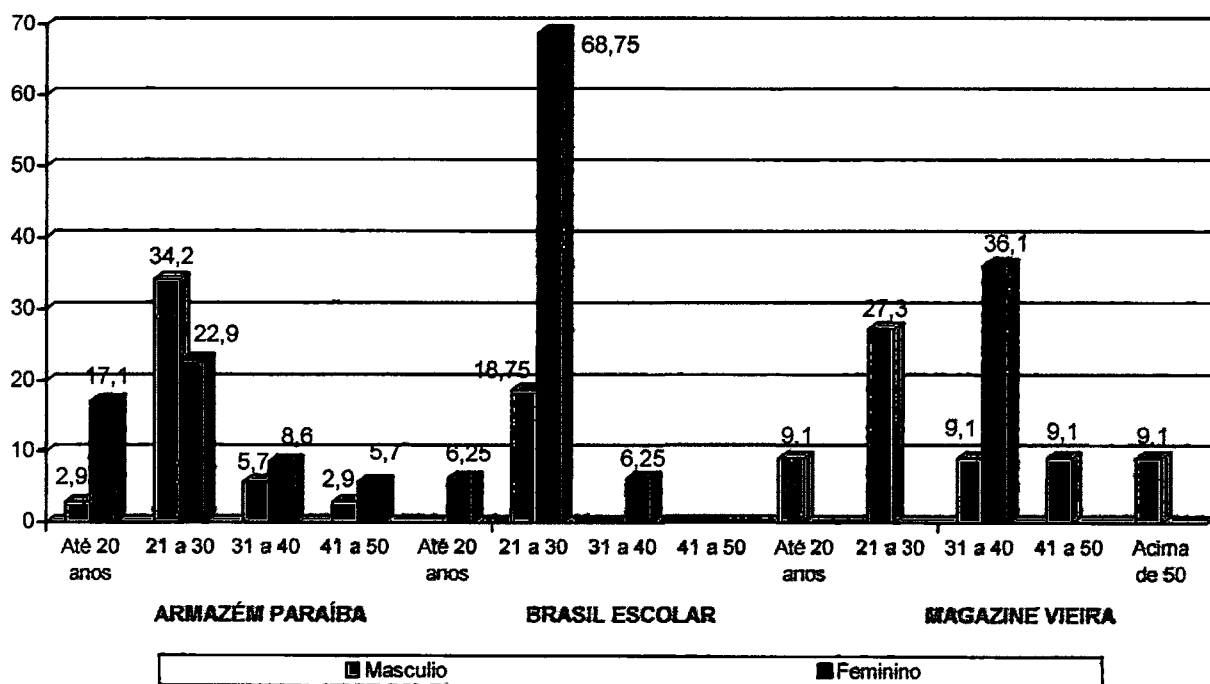
Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 Diz:

Dentro da área comercial, especificamente na área de móveis e elétron em relação ao sexo masculino as empresas buscam funcionários com maior proporção.

Concluimos, portanto, que as empresas pesquisadas possuem, uma faixa etária de colaboradores equilibrada e amadurecida. Quanto ao sexo, há predominância mais de um que outro, isto depende da necessidade de cada empresa, para alcançar seu avanço e desenvolvimento. Sexo e idade, não deve um referencial tão elevado para um recrutamento de um candidato, o que deve estar em alta é sua competência como: capacidade empreendedora; comunicação; criatividade; inovação; cultura de qualidade; capacidade negocial; liderança;

planejamento, organização; tomada de decisão e visão sistêmica. Este elenco de competências pode ser acrescido na medida em que o cliente demonstre a necessidade e aponte outros importantes para a função. Esse equilíbrio conteúdo está relacionado com a força que os jovens e do sexo masculino representam, ou seja, na hora da montagem de móveis ou levá-lo de um lugar ao outro, seja força predomina, no entanto não é dispensável o feminino, pois elas representam um equilíbrio das empresas em outros setores, porém o quadro gerencial na hora do recrutamento dos funcionários estão mais preocupados com a qualidade dos mesmos, não o seu sexo, porém contratam pessoas com uma faixa etária jovem.

Gráfico 4.1: Análise da relação entre Faixa etária X sexo dos funcionários



4.1 Identificação das deficiências encontradas no setor empresarial nas empresas em estudo

Com o cruzamento entre escolaridade e o setor que ocupa. No **Armazém Paraíba**, existem funcionários que responderam 3º grau incompleto com 5,7% (N = 2) e 3º grau completo com 2,9% (N = 1) que ocupam o setor administrativo. Com 2º e 3º graus incompleto 2,9% (N = 1) coincidem no mesmo percentual ocupando o setor de produção. Na

parte do atendimento 8,6% (N = 3) possuem 1º grau e 77,1% (N = 27) possuem 2º grau.

Em se tratando da **Brasil Escolar** os funcionários que possuem 2º grau e 3º grau incompleto ocupam o setor administrativo, com 12,5% (N = 2). No setor de produção dos entrevistados, não houve incidência. No setor de atendimento com 6,25% (N = 1) possuem 1º grau e 62,5% (N = 10) possuem 2º grau. Possuem 3º grau incompleto 18,75% (N = 3). Dos entrevistados, não existe nenhum colaborador com 3º grau completo no setor.

No **Magazine Vieira**, os funcionários que possuem 1º e 2º grau não ocupam o setor administrativo, somente os que possuem 3º grau incompleto com 18,20% (N = 2) ocupam o setor. Com 1º grau 9,10% (N = 1) e 2º grau com o mesmo valor ocupam o setor de produção. Com 1º grau 18,20% (N = 2) e 2º grau 36,40% (N = 4) e 3º grau incompleto 9,10% (N = 1) ocupam o setor de atendimento.

Tabela 4.1.1: Análise entre Escolaridade x Setor ocupado

SETOR OCUPADO	ESCOLARIDADE							
	1º Grau		2º Grau		3º Grau incomp.		3º Grau completo	
	F	%	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAÍBA								
Administrativo					2	5,70	1	2,90
Produção			1	2,90	1	2,90		
Atendimento	3	8,60	27	77,10				
TOTAL	35				100%			
BRASIL ESCOLAR								
Administrativo			1	6,25	1	6,25		
Produção								
Atendimento	1	6,25	10	62,50	3	18,75		
TOTAL	16				100%			
MAGAZINE VIEIRA								
Administrativo					2	18,20		
Produção	1	9,10	1	9,10		9,10		
Atendimento	2	18,20	4	36,40	1			
TOTAL	11				100%			

Esta análise do grau de escolaridade e setor ocupado, indicará o nível dos funcionários em relação à sua capacidade funcional no desempenho das suas atividades.

Fizemos esta pesquisa com o objetivo de colher informações para que através das

mesmas possamos ter uma avaliação do nível de escolaridade e setor ocupado por cada funcionário.

Cada funcionário ocupando o seu cargo de acordo com o seu talento e habilidade facilitará o seu desempenho e desenvolvimento. Toda empresa é também responsável pelo desenvolvimento a nível escolar e profissional de seus colaboradores, por exemplo, já há algumas delas que se preocupam com este desafio e chegam a pagar até cursos universitários aos seus profissionais e dizem que com esta ação estão contribuindo com o desenvolvimento do país.

[...] As organizações devem dar oportunidades de crescimento aos seus profissionais como cursos de reciclagem, apoio à educação continuada, treinamento e possibilidades reais de promoção. Quantidade e qualidade de oportunidades oferecidas é o que os colaboradores consideram que está a seu alcance para incrementar a própria carreira. (Revista Exame, pág. 36, 2003)

Constatamos que nas empresas como **Armazém Paraíba** com 80%, **Brasil Escolar** com 68,75% e **Magazine Vieira** 45,50% coincidiram a resposta com relação à primeira variável, sobressaindo-se o **Armazém Paraíba**. Tiveram coincidência também para o setor ocupado o **Armazém Paraíba** com 85,7%, **Brasil Escolar** 87,50% e **Magazine Vieira** 63,7%. Com relação ao atendimento sobressaiu-se a **Brasil Escolar**.

Perguntando-se em que influência a escolaridade do funcionário no setor em que ocupa?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Influência na flexibilidade do funcionário em se adaptar rapidamente às mudanças de seu quadro funcionário ou setor.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

Dependendo da função a formação técnica é inteiramente indispensável, trazendo retorno para a empresa, venda e relação humana.

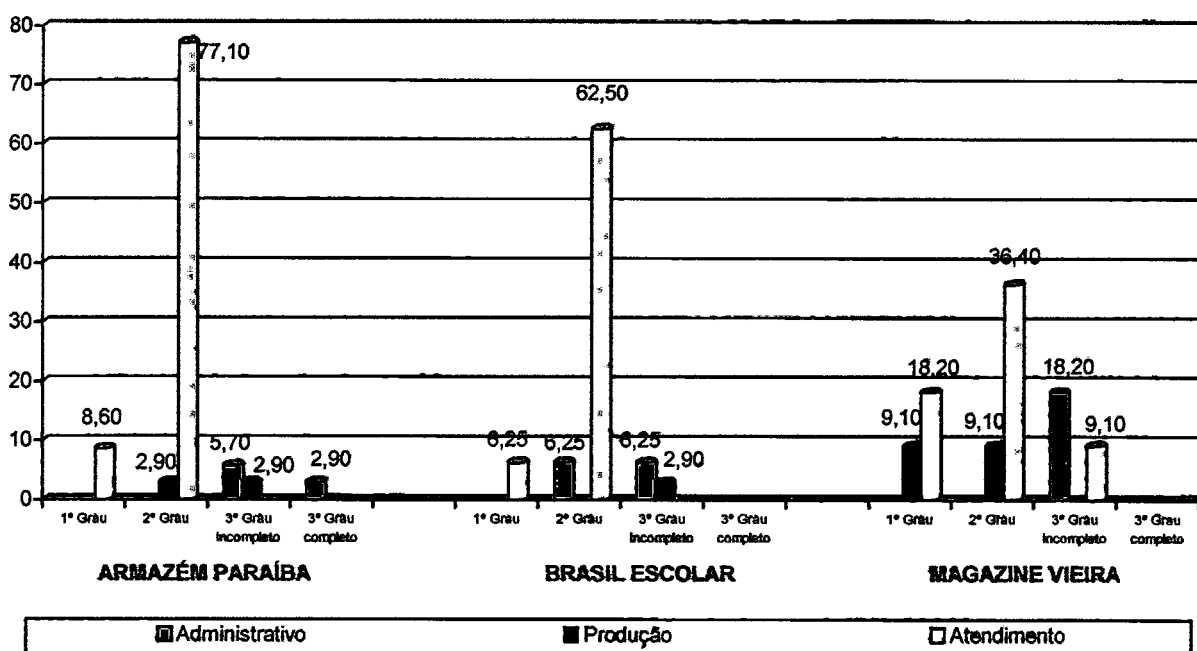
Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da mesma empresa.

Em relação ao nível acadêmico é de fundamental importância que a empresa possua pessoas com nível de escolaridade. Dentro do mercado globalizado.

Deduzimos com esta pesquisa a respeito da escolaridade e setor ocupado a

importância de avaliar os funcionários, favorecendo as empresas o conhecimento do perfil dos mesmos, analisando problemas existentes, fazendo comparações, vendo as alternativas de mudanças, garantindo maior eficiência em cada setor. Ao tomarem conhecimento de tais informações, as empresas se beneficiarão no que diz respeito à implantação de medidas que venham atender de forma eficaz as necessidades de seus funcionários. Essa influência ocorre devido aos cargos ocupados, ou seja, eu funcionário para ocupar um determinado cargo ele necessita estar preparado, nesse caso a escolaridade influenciaria de maneira clara e objetiva. Implicará também na satisfação com o cargo, pois um funcionário qualificado no setor ocupado identificaria-se trazendo retorno satisfatório para se e para a empresa.

Gráfico 4.1.1: Análise entre Escolaridade x Setor ocupado



Com o cruzamento entre tempo na empresa e satisfação do cargo. Na opção menos de um ano, os colaboradores do **Armazém Paraíba** responderam positivamente sobre satisfação 17,1% (N = 6), de 01 a 3 anos 37,1% (N = 13), de 04 a 06 anos 2,9% (N = 1), acima de 06 anos 25,7 (N = 9). Os funcionários menos de 01 ano na empresa que não estão satisfeitos com o cargo representam 8,6% (N = 3) de 01 a 03 anos 2,9% (N = 1) de 04 a 06 anos e acima de 06 anos estão no mesmo percentual. Não houve referência para a alternativa

um pouco.

Com relação a **Brasil Escolar** na opção menos de 01 ano, responderam positivamente sobre satisfação 18,75% (N = 3) de 01 a 03 anos no mesmo valor. Não houve referência para a opção de 04 a 06 anos. Os colaboradores menos de um ano que não estão satisfeitos com o cargo representam 6,25% (N = 1) de 01 a 3 anos 18,75% (N = 3) de 04 a 6 anos 12,5% (N = 2), acima de 06 anos 18,75% (N = 3) . Por parte dos entrevistados, não houve nenhuma incidência para a opção um pouco.

Em se tratando do **Magazine Vieira** na opção menos de um ano e satisfação ao cargo não houve referência. De 01 a 03 anos e 04 a 06 anos há satisfação do cargo e estão com o percentual 9,10% (N = 1) cada um. Acima de 06 anos há satisfação ao cargo com 63,64% (N = 7). Os colaboradores menos de 01 ano e 01 a 03 anos que não estão satisfeitos com o cargo representam 9,10% (N = 1). De 04 a 06 anos e acima de 06 anos não houve incidência, assim como para a alternativa um pouco.

Tabela 4.1.2: Análise entre Satisfação no cargo X Tempo na empresa

SATISFAÇÃO NO CARGO	TEMPO NA EMPRESA							
	Menos de 1 ano		1 a 3 anos		4 a 6 anos		Acima de 6 anos	
	F	%	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAÍBA								
Sim	6	17,10	13	37,10	1	2,90	9	25,70
Não	3	8,60	1	2,90	1	2,90	1	2,90
Um pouco								
TOTAL	35				100%			
BRASIL ESCOLAR								
Sim	3	18,75	3	18,75			1	6,25
Não	1	6,25	3	18,75	2	12,50	3	18,75
Um pouco								
TOTAL	16				100%			
MAGAZINE VIEIRA								
Sim			1	9,10	1	9,10	7	63,64
Não	1	9,10	1	9,10				
Um pouco								
TOTAL	11				100%			

Esta análise tempo na empresa e satisfação do cargo determinará a satisfação ou não do funcionário na empresa, pois às vezes alguém se mantém no trabalho para garantir a sua sobrevivência. O grande erro está em se acomodar nessa situação e passar a se lamentar. As Organizações precisam ser mais humanas e se importarem em abrir espaços para a

realização de seus profissionais. Funcionário satisfeito é mais comprometido e aos poucos vai tomando consciência de que não estão atados a uma relação “eterna enquanto dure”.

[...] A transformação tem acontecido rapidamente, hoje um número menor de profissionais pretende trabalhar na empresa atual até pendurarem as chuteiras. No atual cenário econômico a estabilidade perde o interesse dos profissionais. (Revista Exame, pág. 15, 2003)

Constatamos que nas empresas pesquisadas como **Armazém Paraíba** com 40%, **Brasil Escolar** 37,50% coincidiram no que se refere ao tempo na empresa de 01 a 03 anos. Em se tratando do **Magazine Vieira** com 63,64% acima de 06 anos. No caso da 2ª variável considera-se o **Armazém Paraíba** com 82,8% e **Magazine Vieira** com 81,84%. Com relação á **Brasil Escolar** o maior percentual foi negativo com 56,25%.

Contudo perguntando que contribuição dá a satisfação no cargo para o tempo do funcionário na empresa e o que o motiva levar tanto tempo na empresa?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Se dispor dando o melhor de si na empresa e satisfazer o desejado, logo influenciara o prolongamento de seu tempo serviçal.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

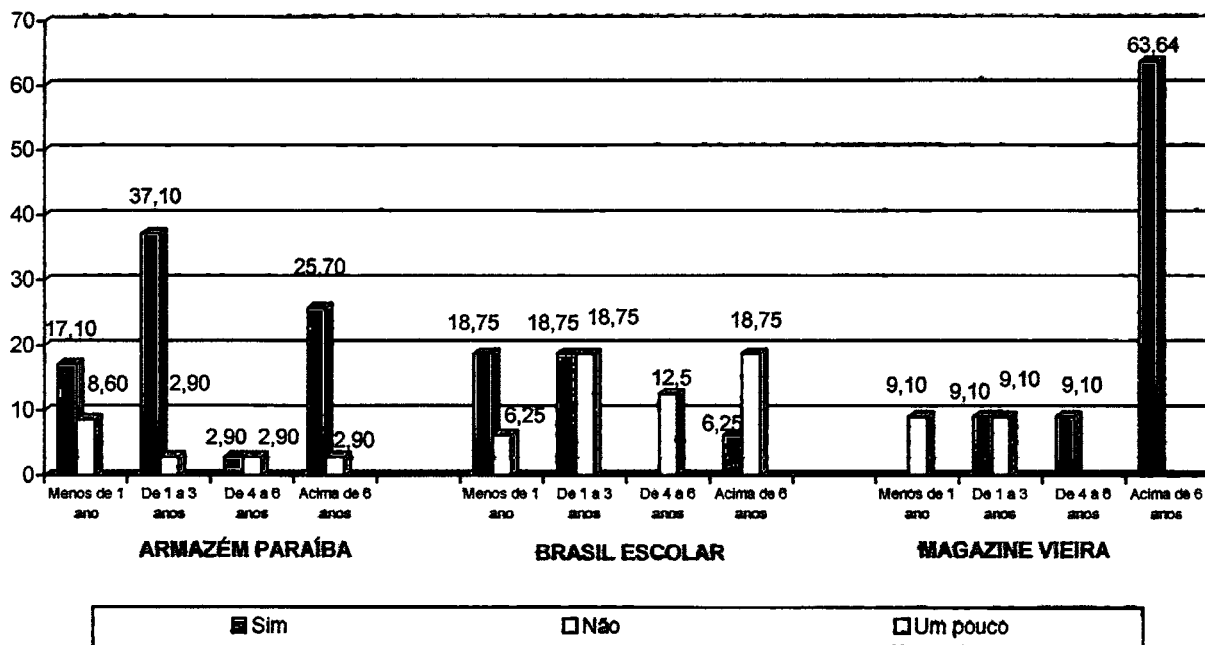
O tempo de trabalho na maioria das vezes é influenciado pela satisfação outras pela necessidade.

Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Um funcionário satisfeito com o cargo fará o possível para se desempenhar melhor e prolongar sua vida na empresa.

Consideramos com esta pesquisa sobre tempo na empresa e satisfação do cargo o quanto é importante a avaliação deste setor, favorecendo ás empresas informações imprescindíveis ao seu bom funcionamento. Cada funcionário tendo satisfação no seu cargo haverá rendimento e produtividade. A longabilidade de um funcionário na empresa se deve a satisfação de seu cargo levando o funcionário a se desempenhar de maneira satisfatória sendo reconhecido pela empresa com seu serviço, porém ocupando um cargo desqualificado implicará no mau uso do cargo, gerando desmotivação e insatisfação como cargo ou até o afastamento da empresa.

Gráfico 4.1.2: análise entre Satisfação no cargo X Tempo na empresa



Através dos dados coletados nesta análise feita neste cruzamento sobre qualificação e desempenho os funcionários do **Armazém Paraíba** responderam ótimo e em todos os setores com 34,1% (N = 12), bom e em todos os setores 25,6% (N = 9), regular e em todos os setores 5,7% (N = 2), não houve referência para a opção ruim. Ótimo, bom, regular e em algumas áreas com percentual de 2,9% (N = 1). Não houve referência para a opção ruim. Ótimo e departamento pessoal 2,9% (N = 1), bom 11,5% (N = 4) regular e ruim não houve referência. Ótimo e outros 5,7% (N = 2) bom e regular 2,9% (N = 1) não houve referência para a alternativa ruim.

Com relação á **Brasil Escolar** ótimo e em todos os setores 18,75% (N = 3) bom 50% (N = 8) não houve citação para regular e ruim. Ótimo e bom em algumas áreas 12,5% (N = 2) não houve citação por parte dos entrevistados para a alternativa regular e ruim e departamento pessoal e outros.

No **Magazine Vieira** as opções ótimo e em todos os setores responderam 54,54% (N = 6) bom, regular e ruim não houve referência por parte dos entrevistados. Em algumas áreas ótimo e bom com o mesmo percentual 18,20% (N = 2) regular 9,10% (N = 1) não houve

referência para a opção ruim e outros por parte dos entrevistados.

Tabela 4.1.3: Análise entre Desempenho X Qualificação

DESEMPENHO	QUALIFICAÇÃO					
	Ótimo		Bom		Regular	
	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAÍBA						
Em todos os setores	12	34,10	9	25,60	2	5,70
Em algumas áreas	1	2,90	1	2,90	1	2,90
Departamento pessoal	1	2,90	4	11,50		
Outros	2	5,70	1	2,90	1	2,90
TOTAL	35			100%		
BRASIL ESCOLAR						
Em todos os setores	3	18,75	8	50,00		
Em algumas áreas	2	12,50	2	12,50		
Departamento pessoal						
Outros					1	6,25
TOTAL	16			100%		
MAGAZINE VIEIRA						
Em todos os setores	6	54,54				
Em algumas áreas	2	18,20	2	18,20	1	9,10
Departamento pessoal						
Outros						
TOTAL	11			100%		

Esta análise da qualificação e desempenho revela se o funcionário está habilitado, preparado para desenvolver suas atividades e atuar nas mesmas com grande desenvoltura. O envolvimento dos funcionários na busca de soluções de qualidade constitui um aspecto fundamental no processo de melhoria contínua da qualificação e desempenho. A ênfase na melhoria contínua reflete a tentativa de manter uma vantagem de qualidade ao longo do tempo, sempre buscando novos meios para melhorar incrementalmente o desempenho e qualificação atual. A filosofia básica da melhoria contínua é que cada pessoa nunca deve estar satisfeita com o que faz, mas estar sempre na busca constante do aperfeiçoamento. Essa melhoria contínua – o chamado Kaizen para os japoneses – é a alma de todo o processo.

[...] A razão do empenho e desempenho de cada profissional é o reconhecimento do seu esforço e dedicação por parte das empresas em que trabalham, elas estão melhorando a cada ano, mas ainda precisam superar algumas contradições para satisfazer seus profissionais. (Revista Exame, pág. 58, 2003)

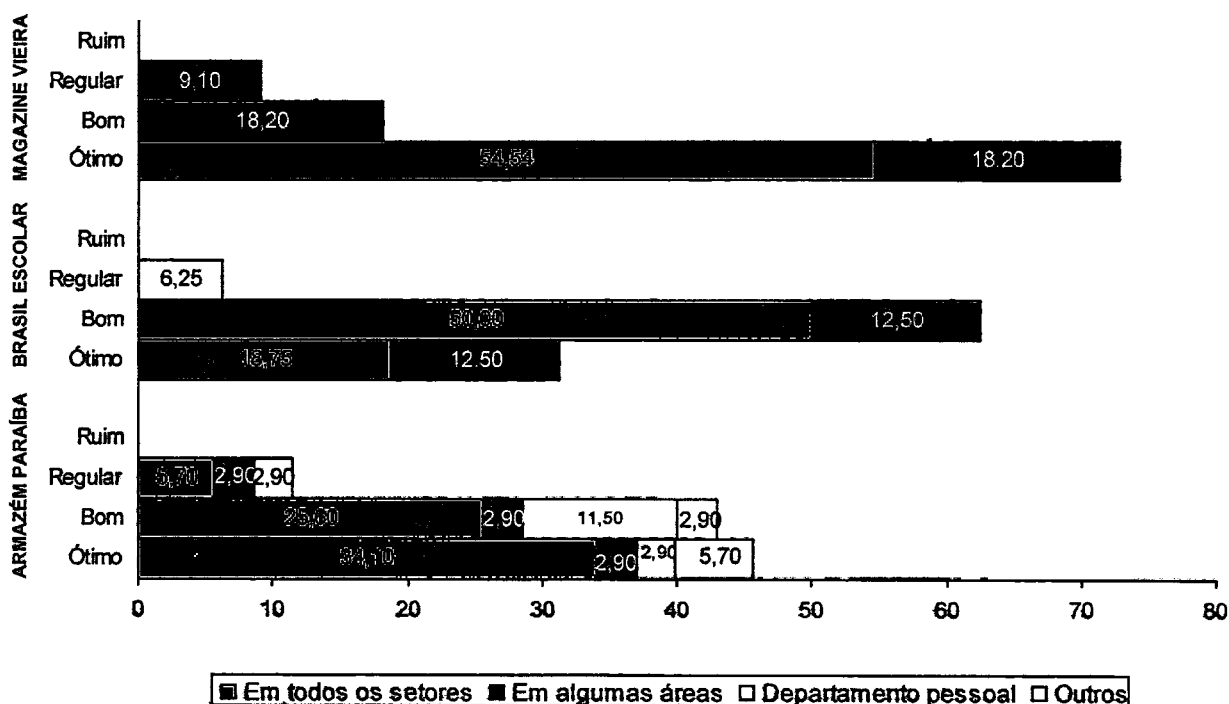
Realizamos esta pesquisa com o firme propósito de colher informações para que através das mesmas possamos ter uma avaliação da qualificação e desempenho de cada funcionário.

Constatamos que nas empresas pesquisadas **Armazém Paraíba** 45,6% e

Magazine Vieira 72,74% coincidiram no que se refere á qualificação ótima, sobressaindo-se o **Magazine Vieira**. Na segunda variável houve coincidência no desempenho em todos os setores, o **Armazém Paraíba** apresenta 65,4%, **Brasil Escolar** 68,55%, **Magazine Vieira** 54,4%, sendo **Brasil Escolar** sobressaindo-se das demais.

Concluimos com esta pesquisa que nas empresas possuem desempenho e qualificação algumas se sobressaem com mais categoria e desenvoltura que outras. Os administradores de topo devem incorporar os valores de qualidade na administração do dia - a - dia. A Organização deve treinar seus funcionários e focalizar as suas necessidades e desejos e tornar os índices de qualificação e desempenho iguais ou melhores do que seus concorrentes.

Gráfico 4.1.3: Análise entre Desempenho X Qualificação



4.2 Verificação dos índices de produtividade das empresas, entidades e sua relação com a implantação

Com base nas pesquisas realizadas no **Armazém Paraíba**, o cruzamento da

periodicidade do controle realizado nas empresas com a influência na produtividade é satisfatório. Baseando-se nessa afirmação o total de funcionário que responderam positivamente em relação ao controle, existente foi 80% para que 14,3% (N = 5) dos colaboradores contataram que a periodicidade ocorre anualmente, 2,9% (N = 1) Semestral 25,7% (N = 9) Trimestral é 37, 1% (N = 3) dos funcionários asseguram que é bimestral. Os funcionários que respondem negativamente foram no total de 85% (N = 3), pois eles acreditam que não há controle de produtividade nessa empresa. Também afirmaram que constando que semestral, trimestral e bimestral tem pouca periodicidade tem o mesmo percentual de 2,9% (N = 1).

Já os que respondem que ocorre somente às vezes apresentam um total de 11,5% (N = 4), 2,9% (N = 1) relata que é Anual, 5,7% (N =2 trimestral e 11,5% (N = 4) declaram com firmeza que é bimestral.

Na **Brasil Escolar** os funcionários que informaram respondendo afirmativamente sobre o controle nessa empresa com um percentual total de 50% (N = 8), dentre esses acreditam que anualmente, semestralmente, bimestralmente e não optaram 12,5% (N = 2) por não saber simultaneamente.

O funcionário que respondeu negativamente somou um total 6,25% (N = 1) e não optou sobre o período, pois não há produtividade. Já os funcionários que acreditam que há produção somente às vezes são ao todo 43,75% (N = 7) afirmando que anualmente ocorre controle de 18,75% (N = 3), outros constatam que é trimestral e bimestral 12,5% (N = 2) declaram separadamente.

Contudo no **Magazine Vieira** o controle soma positivamente um total de 72,72% (N = 8) correndo em um período anual e trimestral identificaram 27,27% (N = 3), 18,18% (N=2) semestralmente, e outros 27,27% (N = 3) afirmaram que o controle da produtividade ocorre às vezes num período anual.

Tabela 4.2.1: Análise entre Periodicidade de controle X Controle de produtividade

Periodicidade de Controle	Controle de Produtividade					
	Sim		Não		As vezes	
	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAÍBA						
Anual	5	14,3			1	2,9
Semestral	1	2,9	1	2,9		
Trimestral	9	25,7	1	2,9	2	5,7
Bimestral	13	37,1	1	2,8	1	2,9
Total	35				100%	
BRASIL ESCOLAR						
Anual	2	12,5			3	18,75
Bimestral	2	12,5				
Trimestral					2	12,5
Bimestral	2	12,5			2	12,5
Não optaram	2	12,5	1	6,25		
Total	16				100%	
MAGAZINE VIEIRA						
Anual	3	27,27			3	27,30
Semestral	2	18,18				
Trimestral						
Bimestral	3	27,27				
Total	11				100%	

Esta análise está como a periodicidade do controle pode influenciar na produtividade indicando a sua necessidade dentro da empresa, para que a mesma ofereça condições melhores de trabalho aos seus funcionários, trazendo bons resultados para os negócios e influenciando na qualidade dos serviços, pois a satisfação do trabalhador melhorará seu rendimento.

A pesquisa foi realizada para que através dela houvessem dados satisfatórios para que possamos ter uma avaliação real das necessidades da empresa e dos seus funcionários, em questão a produtividade e a periodicidade deste controle. Uma das regras básicas da produtividade significa, motivar o funcionário e satisfazer a necessidade do cliente de forma lucrativa. O funcionário deve ser informatizado de tudo que ocorre dentro da empresa, porque quando isso não acontece, ele ficará desmoteado. Com relação a 2ª variável a periodicidade do controle relaciona-se ao período de tempo em que o controle é feito.

[...] Uma vez que a firmas se tornam maiores e usam níveis mais elevados de tecnologia, a adoção das técnicas é mais. A pesquisa operacional ajuda os gerentes de operações a tomarem decisões quando os problemas são complexos e quando os custo de uma decisão errada é elevada e duradoura.[...]. (Gailher et al, pág. 12)

Contamos que nas três empresas pesquisadas como o **Armazém Paraíba** 80%, **Brasil Escolar** com 50% e **Magazine Vieira** com 72,72% coincidiram as respostas onde

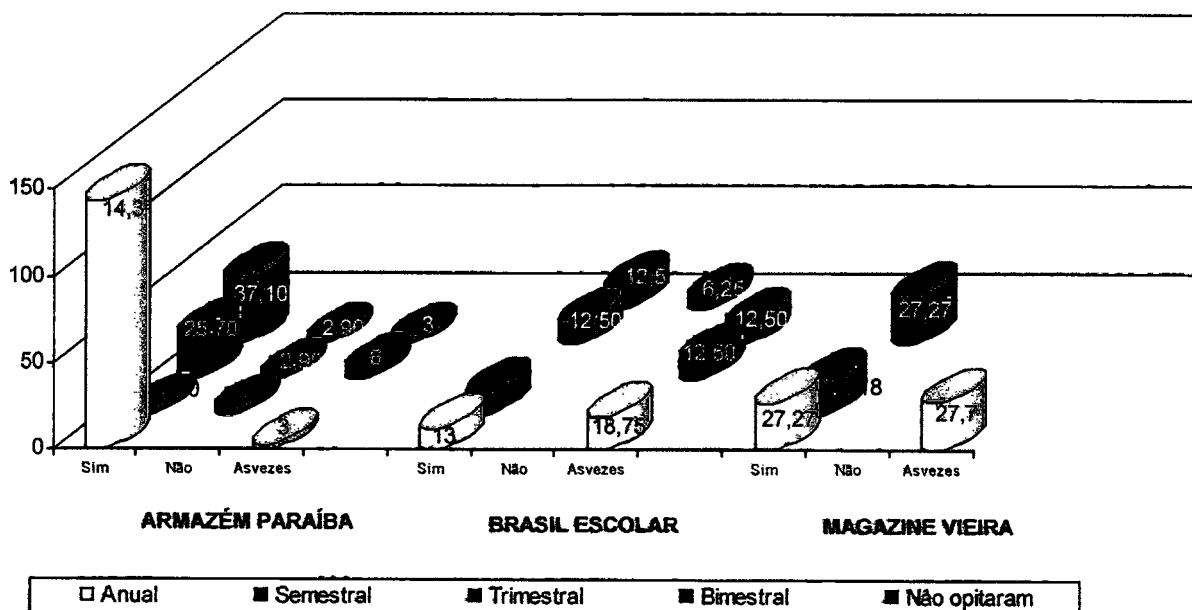
constatarem índice de que há de produção na empresa.

Tiveram coincidência também para as alternativas onde a um controle de periodicidade, apenas **Brasil Escolar** com 31,25% e **Magazine Vieira** com 54,54% onde afirmaram que a periodicidade é anual.

Verificamos que a empresa que sobressaiu no controle de produtividade e periodicidade foi o **Armazém Paraíba** sendo afirmativo 80% e bimestral 42,8%.

Deduzimos com esta pesquisa o quanto é importante avaliar, setor por setor, funcionário por funcionário, favorecendo a empresa pela abertura de novos mercados, fazendo comparações, vendo alternativas de mudanças. As empresas têm um controle de produtividade e a periodicidade, utilizando um alto desempenho, levando a eficiência nas operações dessa organização. Isso ocorre para que as empresas acompanhem o mercado que esta, cada vez mais competitivo e garantindo também uma qualidade nos produtos e serviços que venham favorecer o desempenho da empresa.

Gráfico 4.2.1: Análise entre Periodicidade de controle X Controle de produtividade



O cruzamento entre trabalho em equipe e qualidade pode influenciar dentro das empresas pesquisadas.

No **Armazém Paraíba** dentre os funcionários pesquisados responderam

positivamente sobre a variável para um total de 80% (N = 28), preferindo através da mão-de-obra qualificada 22,9% (N = 8), qualidade no atendimento 42,8% (N = 15), não convencerem das alternativas e marcaram outros para não comprometer-se 43% (N = 5). Já os que optaram que a 1ª variável ocorre somente, às vezes conquistou um total de 20% (N = 7), sendo que através da mão-de-obra qualificada 5,7% (N = 2), qualidade no atendimento 11,4% (N = 4) e outros 2,9% (N = 1), pois este afirma que existe outra possibilidade.

De acordo com os dados coletados na **Brasil Escolar** alguns responderam “sim” diante do trabalho em equipe, com um total de 81,25% (N = 13), com relação a qualidade no atendimento 68,75% (N = 11), já através da mão-de-obra qualificada 12,5% (N = 2). Para o funcionário que responde negativamente e outra forma de alcançar a qualidade dentro da empresa é ao todo 6,25% (N = 1). Os funcionários que responderam às vezes foram num total 12,5% (N = 2) com qualidade no atendimento.

Os funcionários do **Magazine Vieira** que responderam afirmativamente sobre o trabalho em equipe foram um total de 90,9% (N = 10), relacionado com a mão-de-obra qualificada 36,36% (N = 4), já 54,54% (N = 6) responderam qualidade no atendimento. Como indicou 9,10% (N = 1) às vezes ao total pode relacionar-se somente a um que foi escolhido a mão-de-obra qualificada.

Tabela 4.2.2: Análise entre Trabalho em equipe X Qualidade

Trabalho em equipe	Qualidade					
	Sim		Não		Às vezes	
	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba						
Através da m. d. qualif.	8	22,9			2	5,7
Qualid. do atendimento	15	42,8			4	11,4
Outro	5	14,3			1	2,9
Total	35				100%	
Brasil Escolar						
Através da m. d. qualif.	2	12,5				
Qualid. do atendimento	11	68,75			2	12,5
Outro			1	6,25		
Total	16				100%	
Magazine Vieira						
Através da m. d. qualif.	4	36,36			1	9,10
Qualid. do atendimento	6	54,54				
Outro						
Total	11				100%	

Com esta análise observamos que o trabalho em equipe possui muitas vantagens como rapidez, convivência, unidade, troca, de idéias, conhecimento, informação, etc. Sabe-se que uma pessoa é um talento, uma equipe e um conjunto de talentos. Há integração, e espírito de equipe no trabalho há qualidade desempenho, desenvolvimento e produtividade. O trabalho em equipe gera energia, o todo tem características que nenhuma das partes possuem. A implantação do programa de qualidade pode influenciar nos índices de produção. As pessoas passam a maior parte do tempo vivendo ou trabalhando dentro de organizações. A produção de bens e serviços não pode ser desenvolvido por pessoas que trabalham sozinhas [...]. (Roraima Silva, 2002).

Esta pesquisa foi realizada para que através desses dados possamos ter uma avaliação real das necessidades do funcionário para que haja mais qualidade, pois a organização precisa funcionar como uma orquestra afinada e consoante. Em geral uma grande orquestra não tem grandes músicos solistas em virtuosos, mas músicos adequados capazes de tocar em conjunto de maneira excepcional. No trabalho em equipe os membros pensam em todos os processos, as atividades, as funções e as intimações organizacionais com o ambiente com parte de um sistema de inter-relações.

Comparando as três empresas a avaliação no trabalho em equipe, o **Armazém Paraíba** 80% se sobressaem, **Brasil Escolar** 13% e **Magazine Vieira** 10% e coincidiram respondendo positivamente. E também coincidiram com relação a qualidade total na empresa, respondendo, **Armazém Paraíba** 54,28 %, **Brasil Escolar** 81,25% e **Magazine Vieira** com 54,54%, a firmando qualidade no atendimento.

Com respeito o trabalho em equipe somente o **Brasil Escolar** com 6,25% respondeu negativamente e com 90,9% positivo o **Magazine Vieira** sobressaiu em relação as demais empresas.

Contudo perguntando que fatores contribuem para que haja trabalho em equipe e

conseqüentemente qualidade total da empresa?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Trabalho em equipe gera uma qualidade impressionante, e todos ganham.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

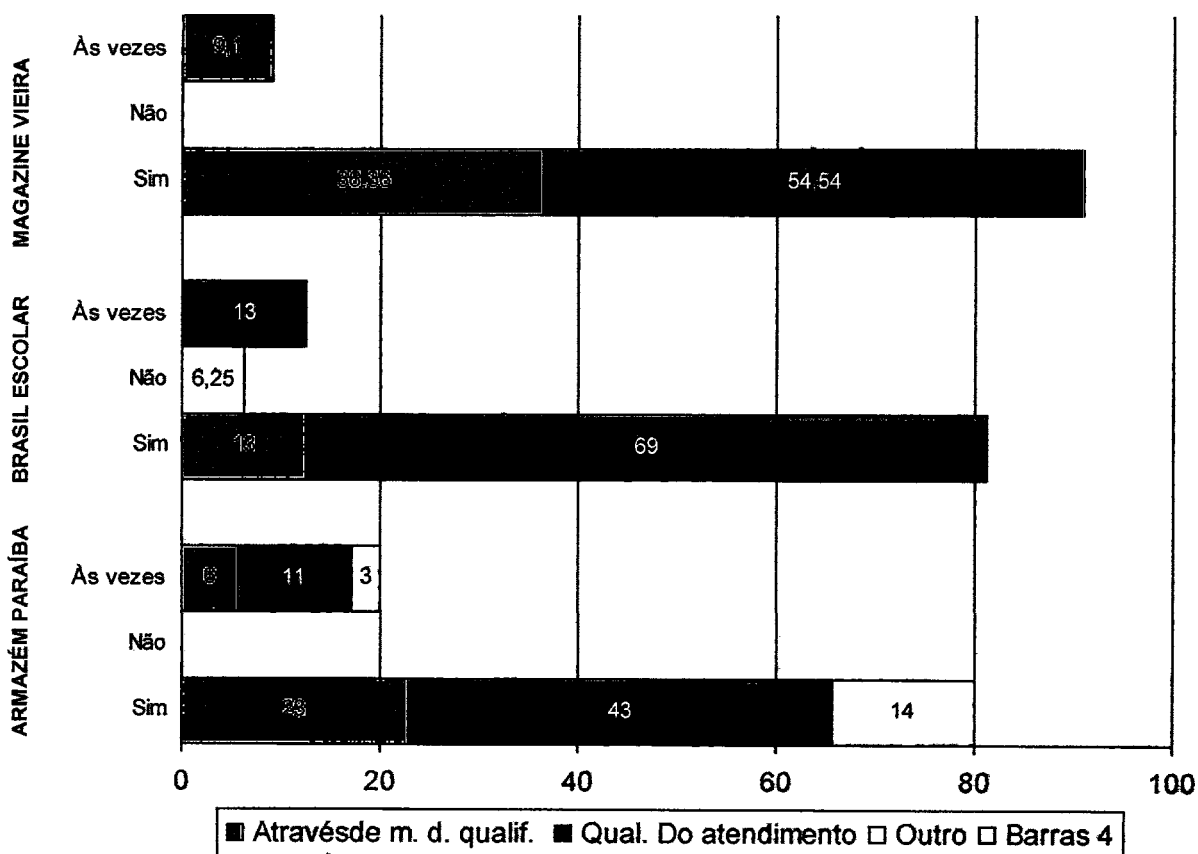
Uma boa administração é importante, pois um gestor qualificado trabalha com seus clientes internos em equipe gerando qualidade.

Afirmado conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

O cliente é o fator principal da empresa, onde buscamos total qualidade através de trabalho em equipe para conquistá-lo e mantê-lo.

Quando a empresa opta por trabalho em equipe, opta por qualidade total, por isso a comunicação entre funcionários é fundamental para haver uma inteiração de toda empresa.

Gráfico 4.2.2: Análise entre Trabalho em equipe X Qualidade



Analisando o cruzamento entre mudanças e adaptações verificou-se no **Armazém Paraíba** ocorre mudanças na empresa, dentre os pesquisados os que afirmaram soma um total

de 40% (N = 14), garantindo que é muito bom 25,7% (N = 9), outros satisfatório 8,6% (N = 3), já regular somente 5,7% (N = 2) por afirmarem que há baixa adaptação a essas mudanças.

Os funcionários que responderam que constantemente ocorrem mudanças ao todo são 42,8% (N = 15), considerando muito bom 8,6% (N = 3), satisfatório 28,5% (N = 10), e regular 5,7% (N = 2). Já os que responderam raras vezes, soma um total ocorre essas mudanças de 17,2% (N = 6), relatando muito bom 8,6% (N = 3), satisfatório 5,7% (N = 2), regular 2,9% (N = 1), pois não está satisfeito com a adaptação dos funcionários.

Já na empresa **Brasil Escolar** os funcionários consideram que a mudança ocorre periodicamente, abrange um todo de 25% (N = 4), correspondendo satisfatório 18,75% (N = 3) e 6,25% (N = 1) consideram regular. Os funcionários que afirmam a 1ª variável com constantemente soma ao todo 43,75% (N = 7), sendo muito bom 6,25% (N = 1), os que constatam que é satisfatório 12,5% (N = 2) já regular 6,25% (N = 1). Os que acreditam que rara vezes tem um percentual de 25% (N = 4) considerando não satisfatório 18,75% (N = 3) e ruim 6,25% (N = 1). Não ocorre mudança o funcionário respondeu satisfatório e não ocorre 6,25% (N = 1) percentual total.

Com respeito a **Magazine Vieira** os funcionários que afirmam que as mudanças ocorrem periodicamente soma um total de 18,2% (N = 2), relacionando com muito bom e regular 9,10% (N = 1) simultaneamente. Já o que responderam constantemente e regular sua qualidade atinge um percentual 9,10% (N = 1). Raras vezes tem um total de 46% (N = 5) relacionando com satisfatório 36,36% (N = 3) e regular 9,10% (N = 1). Quem respondeu não ocorre tem um total de 27,27% (N = 3).

Concluimos que para a empresa prosperar em suas atividades profissionais, quaisquer que sejam, é necessário que cada funcionário tenha em espírito de companheirismo. É a empresa por sua vez motiva os funcionários ao trabalho em equipe, eliminando a competitividade e reconhecendo o cargo que ocupa para isso a empresa tem que ser ética,

justa e honesta com todos os funcionários sem distinção. É preciso planejamento e visão estratégica para explorar da melhor forma toda a potencialidade das equipes, garantindo um maior aprimoramento com uma visão na qualidade total.

Lembrando que a credibilidade do funcionário depende do que a empresa lhe oferece. E assim podendo haver um melhor trabalho em equipe com vontade, dedicação e amor.

Tabela 4.2.3: Análise entre Mudança X Adaptação

Mudança	Adaptação							
	Periodic.		Constant.		Raras vezes		Não ocorreu	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Muito bom	9	25,7	3	8,6	3	8,6		
Satisfatório	3	8,6	10	28,5	2	5,7		
Regular	2	5,7	2	5,7	1	2,8		
Ruim								
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Muito bom			1	6,25				
Satisfatório	3	18,75	2	12,5	3	18,75	1	6,25
Regular	1	6,25	4	2,5				
Ruim					1	6,25		
Total	16				100%			
Magazine Vieira								
Muito bom	1	9,10						
Satisfatório					4	36,36	3	27,27
Regular	1	9,10	1	9,10	1	9,10		
Ruim								
Total	11				100%			

Esta análise é de que as mudanças influenciam dentro da empresa e se há adaptação por parte dos funcionários. Enfoca-se que as empresas pesquisadas ocorrem mudanças por toda estruturação; e algumas vezes os administradores não se preocupando para administrá-las. Algumas vezes as mudanças não do certo, pesquisas mostram isso todos os problemas, pois em alguns casos as empresas não há adaptação as mesmas. Muitas vezes as mudanças são feitas de cima para baixo, as pessoas de base são as mais fáceis de se adaptarem em uma restituição. Os problemas às vezes acontecem de baixo para cima, no chão da fábrica, uma vez que estes são maiores. O mundo muda rapidamente e a organização deve ter processos de inovação criativa para acompanhar a se adaptar as mudanças, pois elas precisam ser bem administradas.

Como a empresa deverá concorrer com outras empresas do seu ambiente de tarefa pelos recursos que irá necessitar, ela precisará se distinguir ou se destacar em seus serviços ou seus métodos de criá-los. E já que ela precisará cooperar com outras empresas do seu ambiente de tarefa, ela precisa ter os meios para manter e assegurar o seu domínio, todos estes elementos juntos constituem as forças que levam as mudanças ao crescimento e a adaptação. (Lícia Rios, 2003)

Comparando as empresas coincidem que a mudança do **Armazém Paraíba** com 42,8% se sobressaem constantemente, coincidindo com **Brasil Escolar** 43,75%. Já o **Magazine Vieira** com 45,46 relatou que a mudança ocorre raras vezes. Com respeito a mudança é necessário que ocorra constantemente para que haja melhor aprimoramento. Comparando ainda dados vamos nos direcionar a 2ª variável.

No **Armazém Paraíba** há coincidência de muito bom e satisfatório com 42,8% simultaneamente e também **Brasil Escolar** 56,29%, com 63,64% o **Magazine Vieira** afirma que é satisfatório quando a adaptação das mudanças que podem vir ocorrer nas empresas.

Contudo perguntando até que ponto a mudança pode interferir na adaptação? As pessoas que compõem o quadro estão preparados?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Não interfere em nada, só depende do funcionário se esforçar para se adequar. É todo funcionário tem que está preparado para recebê-las.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

A mudança de atividade é proporcional ao tempo, mas sendo que, nem todo mundo se adapta na forma que é remanejada.

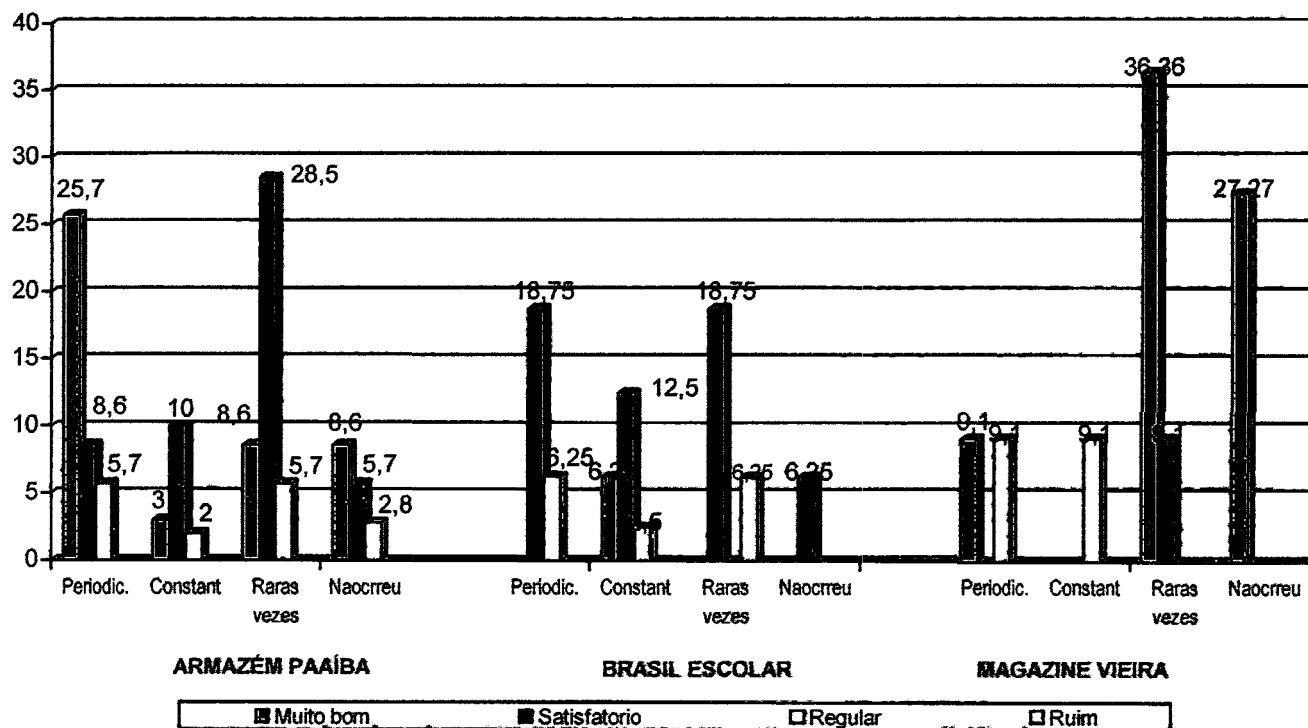
Afirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

O ser humano é preparado para mudar a todo o momento, depende de seu esforço.

Concluimos que a empresa precisa conhecer os seus funcionários, saber se estão prontos para mudanças e quanto tempo levaram para se adaptar. Para que isso ocorra é necessário investimentos para que se possa obter a excelência nos serviços oferecidos pela empresa, privilegiando a melhoria gradual. Toda mudança é um desafio, porém o cliente interno e externo tem que está preparado para se adaptar a elas, afim que essa mudança não ocorra de maneira extraordinária prejudicando as empresas, mas passando lentamente para

não sofrer pressões.

Gráfico 4.2.3: Análise entre Mudança X Adaptação



4.3 Mostrar a contribuição de qualidade total do crescimento da produtividade visando qualidade no atendimento

Com o cruzamento entre o aumento da produtividade e das necessidades da mão-de-obra especializada para melhora o desenvolvimento, a comunicação e a qualidade de vida de seus funcionários na empresa. No **Armazém Paraíba** tem aqueles funcionários que através da mão-de-obra especializada responderam dinamizar o processo da produção, com 2,9% (N = 1) preferem motivar as pessoas, visando melhora o aumento o aumento da produtividade, com 5,7% (N = 2) admitem ser funcionários identificados setor afim de prestar melhor na produtividade, já 2,9% (N = 1) assegura que solucionado projeto, será melhor para o aumento da produtividade, com o total de 77% (N = 27) responderam que os funcionários recebem aperfeiçoamento do processo de trabalho, já 34%(N = 12), preferem motivar as pessoas, para 20% (N = 7), optaram na identificação de setor, com 7,1% (N = 6), preferem relacionar projetos, e 5,7% (N = 2), escolheram elegendo prioridades, no total de 11,5% (N = 4),

afirmaram que executam ações preventivas, para 2,9% (N = 1), responderam em motivar pessoas, e com o mesmo percentual identificar setor, e 5,7% (N = 2), optaram em selecionar projetos.

Na **Brasil escolar**, os funcionários responderam que com a especialização da mão-de-obra, preferem dinamizar o processo da produção, já 6,25% (N = 1), admitem motivar as pessoas, pois será melhor para o aumento da produtividade, correspondendo com o mesmo percentual a identificação de meta, no total de 31,25% (N = 13), responderam que estão sempre se aperfeiçoando no processo de trabalho, para 62,5% (N = 10), preferem motivar as pessoas, com 6,25% (N = 1), admitem identificar metas afim de melhorar o aumento da produtividade e 12,5% (N = 2), estão selecionando projetos.

De acordo com os dados coletados do **Magazine Vieira**, os colaboradores responderam que o aumento da produtividade se dá através de motivar as pessoas, a fim de aumentar o desempenho, a comunicação na produtividade, com 27,30% (N = 3), optaram em dinamizar o processo da produção para melhorar a mão-de-obra especializada, já 36,40% (N = 4), estão se aperfeiçoando cada vez mais no processo de trabalho, e 36,40% (N = 4), preferem relacionar projetos visando o aumento da produtividade

Tabela 4.3.1: Análise entre Aumento da produtividade X Mão de obra especializada

Mão-de-obra especializada	Aumento da produtividade							
	Motivando as pessoas		Identificando meta		Selecionando projetos		Elegendo	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Dinamizando o processo de produção	1	2,9	2	5,7	1	2,9		
Aperfeiçoando o processo de trabalho	12	34,2	7	20	6	17,1	2	5,7
Executando ações preventivas	1	2,9	1	2,9	2	5,7		
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Dinamizando o processo de produção	1	6,25	1	6,25			1	6,25
Aperfeiçoando o processo de trabalho	10	6,25	1	6,25	2	12,5		
Executando ações preventivas								
Total	16				100%			
Magazine Vieira								
Dinamizando o processo de produção	3	27,30						
Aperfeiçoando o processo de trabalho	4	36,40			4	36,40		
Executando ações preventivas								
Total	11				100%			

Esta análise de como a mão-de-obra especializada gera o aumento da produtividade, o desempenho, o desenvolvimento, a comunicação, etc. A mão-de-obra especializada. Treinada, capacitada e pode ser desenvolvida através da empresa, melhorando a qualidade de vida de seus funcionários. As organizações modernas estão exigindo novos valores, novos parâmetros, novas práticas administrativas. Na base dessas organizações estão as pessoas e a maioria ativa e a maioria passiva das organizações. E em um mundo novo e diferente as tradições fatores de produções – natureza, capital e trabalho como mão-de-obra exauriam quase todas as suas possibilidades devido às tecnologias e aos modernos processos de trabalho, o segredo do sucesso organizacional está nas pessoas com mão-de-obra especializada, sem os quais não existem organizações. A mão-de-obra especializada é o principal repositório do conhecimento e das vantagens competitivas das organizações.

[...] Aumentar a produtividade através de desenvolvimentos tecnológicos é, no mínimo, tão importante quanto o desempenho do empregado no trabalho para aumentar a produtividade. É reduzir defeitos, sucatas e retrabalho aumentam diretamente a produtividade e todos os fatores de produção (Norman Gaither, pg 461)

Constatamos que nas três empresas pesquisadas como no **Armazém Paraíba**, com 40% , na **Brasil Escolar** com 68,75% e **Magazine Vieira** com 63,70%, coincidiram as respostas que estão motivando as pessoas para o aumento na produtividade, se sobressaindo a **Brasil Escolar**. Tiveram também coincidência na alternativa, onde a mão-de-obra especializada melhora no aperfeiçoamento do processo de trabalho, no **armazém Paraíba** com 77%, na **Brasil Escolar** com 81,25% e no **Magazine Vieira** com 72,8%, se sobressaindo somente a **Brasil Escolar**.

Contudo perguntando a mão-de-obra especializada pode melhorar o desempenho e o desenvolvimento do funcionário nas prestações de serviços, conseqüentemente aumentando sua produtividade na empresa. No seu entendimento, o que a empresa deve fazer para aumentar esta produtividade?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Oportunizando seus funcionários a fazer cursos de especializações.
No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

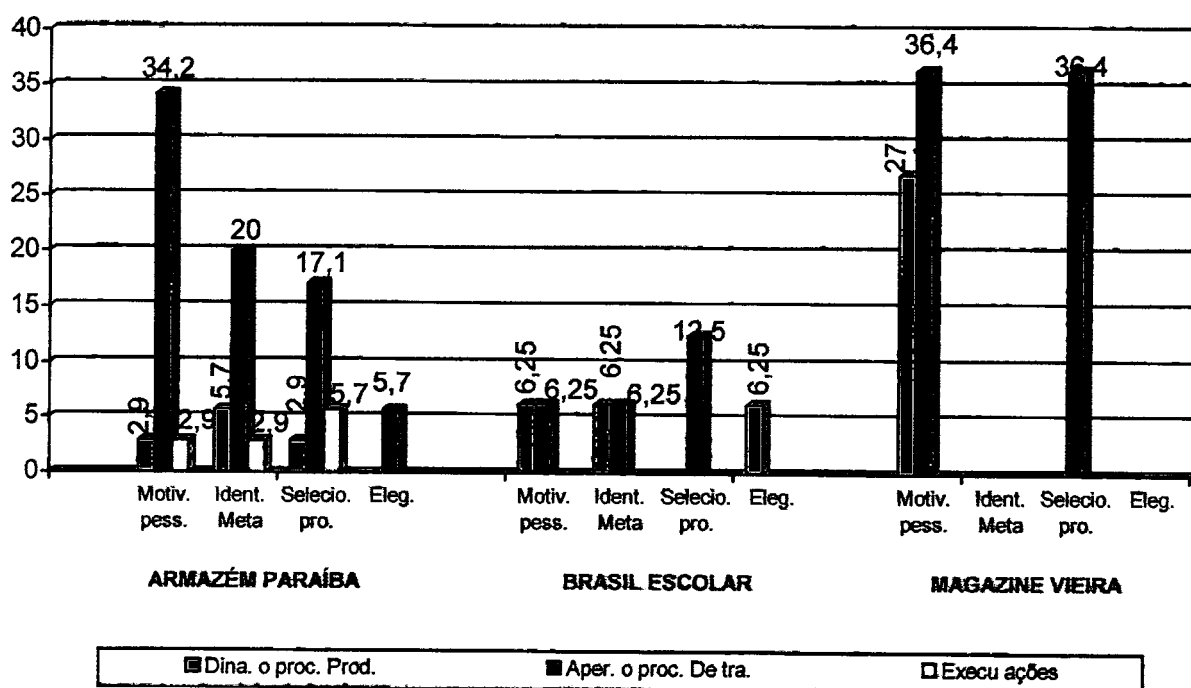
Através de treinamento, curso de aperfeiçoamento, com equipamento de trabalho.

Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Em relação a conquista de clientes, a empresa deve buscar mecanismo tecnológicos e social para entrar em outro nível de competição com outras empresas buscando o aumento no seu quadro de cliente.

Deduzimos com esta pesquisa o quanto é importante avaliar a mão-de-obra especializada para o aumento da produtividade, a fim de melhorar o funcionário, e que ele esteja sempre se capacitando, fazendo treinamento específico e melhorando cada vez mais de desenvolvimento, desempenho em comunicação, visando está sempre motivando mais seu colega de trabalho a fim de passar em forma satisfação a todos seus clientes. O funcionário quando qualificado e treinado implicará conseqüentemente em melhoria nas empresas aumentando assim a produtividade, levando os clientes a satisfação total. Um funcionário com uma mão-de-obra especializada levando menos tempos para se adaptar ao cargo, porém nem todos os funcionários entraram na empresa já qualificados nesses casos o papel da empresa e promover cursos de qualificação para que haja uma conquista de cliente.

Gráfico 4.3.1: Análise entre Aumento da produtividade X Mão-de-obra especializada



Para uma melhor satisfação do comunicador é necessário que as organizações ofereçam produtos de qualidade e atendimento personalizados, faremos uma avaliação de como está a comunicação na empresa e o serviço ao consumidor.

Analisando o cruzamento verificou-se que no **Armazém Paraíba** o serviço ao consumidor com o total 20,1% (N = 7) optaram por ético, com 8,6% (N = 6) responderam que a comunicação oferecida ao consumidor é excelente e com o mesmo percentual afirmaram ser boa, para 2,9% (N = 1) optaram em responder regular, no total 17,2% (N = 6) preferem que o serviço ao consumidor sejam antiética, sendo 15,5% (N = 4) disseram ser excelente, para 5,7% (N = 2) confirmaram que comunicação é boa, o total de 57% (N = 20), reconheceram que o serviço ao consumidor tem que ser compromissado, onde 46,6% (N = 16) optaram por ser excelente, já 5,7% (N = 2) afirmaram ser boa a comunicação, e com 5,7% (N = 2) responderam ser regular, com o total 5,7% (N = 2) preferem que outros serviços seja oferecido aos consumidores, para 2,9% (N = 1) afirmaram que a comunicação é boa, com o mesmo percentual confirmaram que é regular a comunicação.

De acordo com o dados coletados no **Brasil Escolar** apenas 6,25% (N = 1) respondeu que a comunicação é excelente, com o total 37,8% (N = 12) afirmaram ser que boa a comunicação, já 25% (N = 4) disseram que a ética é fundamental para o serviço ao consumidor, com 6,25% (N = 1) preferem que o serviço ao consumidor seja comprometido e com o mesmo percentual o outros serviços utilizado devem ser oferecidos ao consumidor, no total de 50% (N = 16) responderam que a comunicação é regular, para 6,25% (N = 1) admitem que o serviço ao consumidor é ético, já 31,25% (N = 5) confirmaram que o serviço ao consumidor tem que ser mais compromissado, e 12,5% (N = 2) preferem outros serviços, apenas 6,25% (N = 1) responderam que é ruim a comunicação.

Os colaboradores do **Magazine Vieira** responderam excelentemente que a comunicação é de fundamenta importância com 27,27% (N = 3) admitem que a ética essencial

no serviço ao comunicador, no total de 45,47% (N = 5) disseram que o serviço oferecido ao comunicador tem que ser mais compromissada, já 9,10% (N = 1) responderam que a comunicação é excelente, e com 9,10% (N = 1) afirmaram ser boa a comunicação, já 27,27% (N = 3) asseguram ser regular, 27,27% (N = 3) preferem outros serviços ao comunicador.

Tabela 4.3.2: Análise entre Serviço ao consumidor X Comunicação

Serviço ao consumidor	Comunicação							
	Excelente		Boa		Regular		Ruim	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Ética	3	8,6	3	8,6	1	2,9		
Antiético	4	11,5	2	5,7				
Compromissados	16	45,6	2	5,7	2	5,7		
Outros			1	2,8	1	2,9		
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Ética	1	6,25	4	25	1	6,25	1	6,25
Antiética								
Compromissados			1	6,25	5	31,25		
Outros			1	6,25	2	12,5		
Total	16				100%			
Magazine Vieira								
Ética	3	27,27						
Antiética								
Compromissados	1	9,10	1	9,10	3	27,27		
Outros					3	27,27		
Total	11				100%			

Com esta análise observa-se que a comunicação traz a todos um objetivo comum. A idéia é transmitida, compreendida, aceita e executada, gerando resultados positivos. Havendo boa comunicação entre o superior e subordinado, uma boa comunicação interna. Haverá uma boa prestação de serviço ao consumidor. A comunicação é uma disciplina de interação grupal para aprendizagem em um grupo. A comunicação é feita através de equipes técnicas como dialogo e discussão para desenvolver o pensamento coletivo e alcançar objetivo comum e desenvolver uma inteligência e capacidade maior do que a soma dos talentos individuais. Quando maior a velocidade de responder ao cliente, oferece novos

produtos e serviços e mudar estratégias, tanto maior o resultado.

[...] comunicação é a transmissão de uma informação de uma pessoa a outra ou de uma organização a outra. A comunicação é o fenômeno pelo qual um emissor influencia e esclarece a um receptor. Mais do que isso, comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção, influenciar o comportamento. (Idalberto Chiavenato, 2003, pg 518)

Constatamos que nos três empregos não houve coincidências, porém no **Armazém Paraíba** a comunicação foi excelente com 65,7%, na **Brasil Escolar** foi boa 37,8% já no **Magazine Vieira** a comunicação foi regular com 54,54%. Em relação a o serviço ao consumidor houve coincidência, no **Armazém Paraíba** 57%, com o **Magazine Vieira** 45,47% no que diz respeito aos compromissos. No entanto a **Brasil Escolar** foi afirmado que é ética com 47,75%, se sobressaindo o **Armazém Paraíba**.

Contudo perguntando como a comunicação entre os funcionários pode influenciar no serviço ao consumidor?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Quando um funcionário está informado de maneira clara conseqüentemente informará ao cliente trazendo satisfação.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

De três maneiras, salário, relacionamento entre funcionário e patrão, seleção entre o ambiente de trabalho.

Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Relativo ou comunicação interna a empresa tem de mostrar aos funcionários como atingir satisfação dentro da empresa através de um alto nível de comunicação.

Concluimos que para a empresa realizar melhores suas atividades profissionais, quaisquer que sejam é necessários que haja uma comunicação entre superior e subordinado, onde é preciso também que estejam sempre em harmonia e dialogo, e então desenvolver um pensamento coletivo na empresa, sendo assim ela conseguira obter com mais rapidez, oferecer serviços de qualidade ao consumidor, conseguindo assim prestar todo o tipo de assistência a seu cliente, satisfazendo a sua necessidade e deixando satisfeito com a organização. Quando um gestor interage com seus funcionários, a comunicação fica mais clara, conseqüentemente

junto aos comunicadores, 6,25% (N = 1) responderam que a eficiência na organização, para 12,5% (N = 2) optaram pela dinâmica na organização e 18,75% (N = 3) preferem a organização autoritária, já 6,25% (N = 1) admitiram que a pontualidade reconhecida é uma vantagem para empresa, com o total 31,25% (N = 4) afirmaram que a organização é eficiente, já 12,5% (N = 2) optam ser participativa, com 12,5% (N = 2) preferem a organização autoritária, para 25% (N = 4) confirmaram que é uma vantagem a preferência por parte dos clientes.

Com respeito a **Magazine Vieira** os funcionários afirmaram que a organização é eficiente, com 45,50% (N = 6) responderam que é uma vantagem ter boa imagem aos consumidores, já 9,10% (N = 1) admitem a pontualidade reconhecida também é uma boa vantagem na empresa, com 18,20% (N = 2) afirmaram que a mão-de-obra qualificada é uma das primeiras vantagem na organização, para 9,10% (N = 1) admitem que a organização é participativa, e com o total de 18,2% (N = 2) preferem que a organização seja autoritária, já 9,10% (N = 1) confirmaram que a pontualidade reconhecida é uma vantagem para a organização e com o mesmo percentual responderam que a mão-de-obra qualificada na empresa é uma vantagem com relação aos concorrentes.

Tabela 4.3.3: Análise entre Vantagens X Organização

Vantagens	Organização									
	Eficiência		Participativa		Dinâmica		Autoritária		Ineficiência	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba										
Boa imagem aos consumidores	4	11,5	3	8,6			1	2,9		
Pontualidade Reconhecida					1	2,9				
Mão-de-Obra Qualificada	4	11,5	3	8,6	1	2,9	1	2,9		
Preferência p/ parte dos clientes	7	20	3	8,6	5	14,2			2	5,7
Total	35					100%				
Brasil Escolar										
Boa imagem aos consumidores	1	6,25			2	12,5	3	18,75		
Pontualidade Reconhecida					1	6,25				
Mão-de-Obra Qualificada	1	6,25	2	12,5			2	12,5		
Preferência p/ parte dos clientes			4	25						
Total	16					100%				
Magazine Vieira										
Boa imagem aos consumidores	6	45,50	1	9,10						
Pontualidade Reconhecida	1	9,10					1	9,10		
Mão-de-Obra Qualificada	2	18,20								
Preferência p/ parte dos clientes							1	9,10		
Total	11					100%				

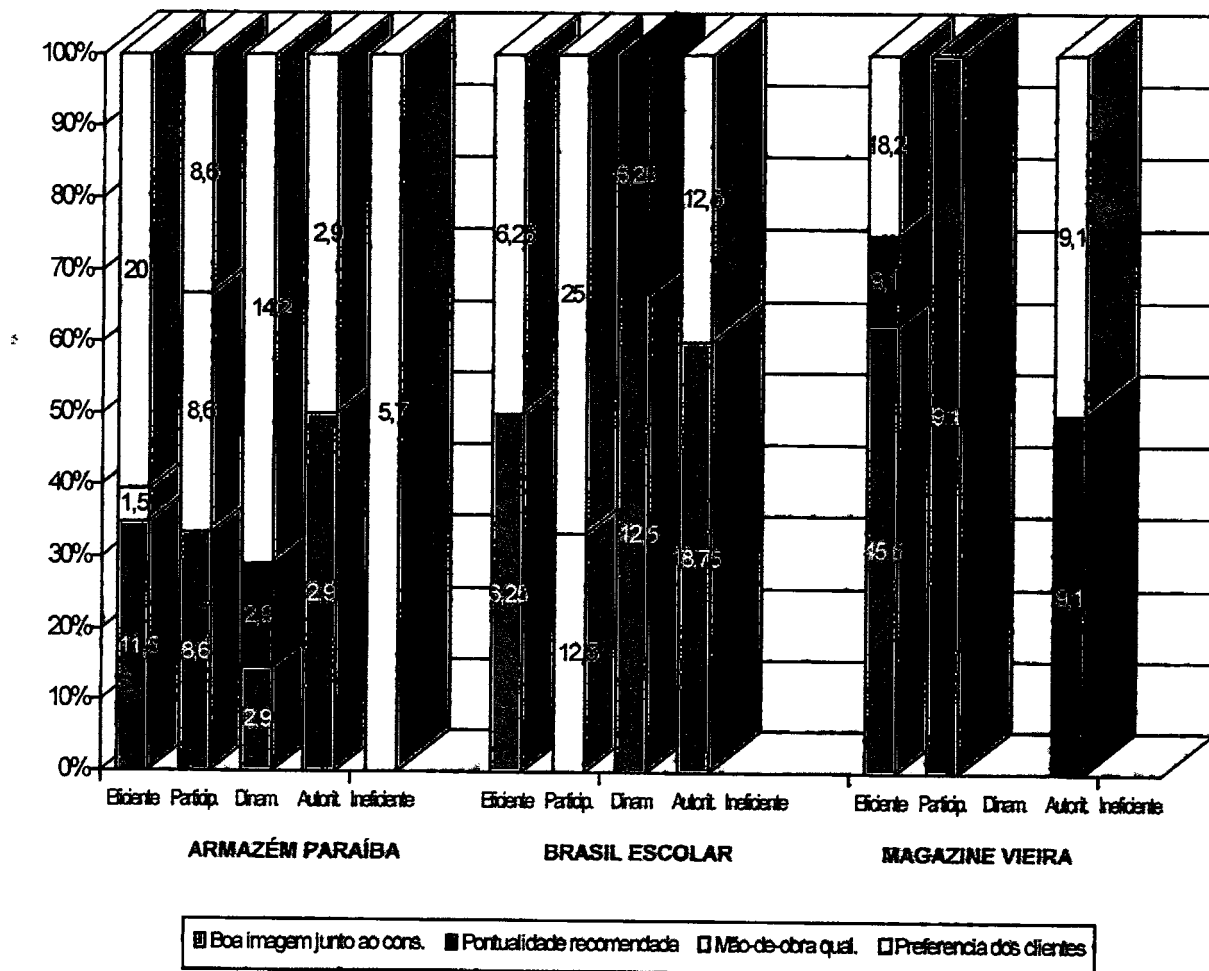
Tendo diferencial como no cartão financiamento próprio, taxa de juros mais acessível.

Afirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Atenção ao cliente, um atendimento qualidade fazendo o cliente se sentir em casa.

Deduzimos através destas análises que em uma organização qualificada com qualidade, e funcionários capacitados sendo treinados constantemente, obterá vantagens em todos os setores utilizados com relação a seus concorrentes, simplesmente porque a qualidade oferecida no atendimento irá suprir as necessidades dos clientes interno e externo, fornecendo com grande satisfação à clientela da empresa. Quando a empresa procura organizar por departamento e mais fácil ter diferencial entre empresas, porém o que a empresa deve ter como objetivo não é a concorrência e sim o que produz ou vende conseqüentemente divulgar esses produtos dando um atendimento especial ao cliente.

Gráfico 4.3.3: Análise entre Vantagens X Organização



Com esta análise da empresa possui uma estrutura organizada planejada, organizada, faz uso da qualidade total, no que diz respeito a sua administração participativa no mercado de trabalho. As vantagens não refletidas no atendimento das necessidades dos clientes internos e externos, facilitando o trabalho e desempenho dos seus funcionários e trazendo melhoria de vida a todos que fazem parte do processo empresarial.

A empresa deve se organizar na parte contábil, fianças, marketing e vendas, gerenciamento de produção, gerenciamento de recursos humanos, sistema de informação etc. organização é ter capacidade de utilizar recursos humanos, matérias, financeiros e tecnológicos de forma radical. A desorganização compromete o funcionamento e desempenho de qualquer empreendimento.

[...] organização é a função administrativa relacionada com atribuição de tarefas, agrupamento de tarefas em equipe ou departamentos e a locação dos recursos necessários nas equipes e nos departamentos. É, portanto, o processo de arranjar de alocar o trabalho, estabelecer a autoridade e os recursos entre os membros de uma organização para que eles possam alcançar os objetivos estabelecidos (Idalberto Chiavenato, 2003, pg 15)

Contamos que nas empresas pesquisadas como no **Armazém Paraíba** com 42,9% no **Magazine Vieira** 72,80% coincidiram que a organização é eficiente, já na **Brasil Escolar** com 37,5% optaram que a organização é participativa, se sobressaindo o **Magazine Vieira**. Com relação as vantagens houve coincidência na **Brasil Escolar** com 37,% e no **Magazine Vieira** 54,60% afirma que a boa imagem aos consumidores é uma vantagem para organização. No entanto o **Armazém Paraíba** com 48,5% foi afirmado que a preferência é por parte dos clientes, se sobressaindo novamente o **Magazine Vieira**.

Contudo perguntando a empresa é organizada em seus departamentos, como finanças, marketing, vendas, etc, pode conseguir vantagens entre seus concorrentes. No seu entendimento, o que a empresa pode fazer para melhorar suas vantagens competitivas?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

O que importa não é a competitividade mas a produção com qualidade divulgando bem, dando um atendimento especial.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

Com relação ao primeiro contato e retorno, os clientes entrevistados do **Armazém Paraíba** afirmaram com 16% (N = 16) dos consumidores que o motivo de ir á empresa pela primeira vez foi instalações próxima e o que lhes fez retornar foi produtos de qualidade com o mesmo percentual. Propaganda com 28% (N = 28) dos consumidores, recomendação de amigos 13% (N = 13) dos consumidores. Afirmaram com 6% (N = 6) dos consumidores que o motivo do primeiro contato com a empresa foi outros e o retorno aconteceu através de instalações. Em relação à primeira variável 5% (N = 5) dos consumidores aconteceu através de recomendação de amigos e motivo do retorno foi forma de pagamento no mesmo percentual. Propaganda e bom atendimento no mesmo percentual com 7% (N = 7) dos consumidores, recomendações de amigos e bom atendimento com 6% (N = 6) no mesmo percentual.

No que se refere á **Brasil Escolar** o primeiro contato aconteceu através de instalações próxima e o retorno através de produto de qualidade com 8% (N = 8), propaganda e produtos de qualidade com 25% (N = 25), recomendações de amigos e produtos de qualidade com 11% (N = 11), outros e produtos de qualidade com o mesmo percentual de 11% (N = 11), propaganda e instalações com 5% (N = 5), instalações e bom atendimento no mesmo percentual de 5% (N = 5), propaganda e bom atendimento com 17% (N = 17).

Em se tratando do **Magazine Vieira** o primeiro contato e retorno aconteceu através de instalações e produtos de qualidade com 8% (N = 8) dos consumidores, propaganda e produtos de qualidade no mesmo percentual de 22% (N = 22) dos consumidores, recomendações de amigos e produtos de qualidade com o mesmo percentual de 9% (N = 9) dos consumidores, propaganda e instalações com 9% (N = 9) dos consumidores, propaganda e bom atendimento com 12% (N = 12) dos consumidores, recomendações de amigos e forma de pagamento com 8% (N = 8) dos consumidores, recomendações de amigos e bom atendimento com 8% (N = 8).

Tabela 4.3.4: Análise entre Primeiro contato X Retorno

RETORNO	PRIMEIRO CONTATO							
	Instalações próxima		Propaganda		Recomendações de amigos		Outros	
	C	%	C	%	C	%	C	%
ARMAZÉM PARAÍBA								
Produtos de qualidade	16	16,00	28	28,00	13	13,00	5	5,00
Instalações	2	2,00	3	3,00			6	6,00
Forma de pagamento	1	1,00	3	3,00	5	5,00		
Bom atendimento	4	4,00	7	7,00	6	6,00	1	1,00
TOTAL	100				100%			
BRASIL ESCOLAR								
Produtos de qualidade	8	8,00	25	25,00	11	11,00	11	11,00
Instalações	3	3,00	5	5,00	2	2,00		
Forma de pagamento	1	1,00	1	1,00	2	2,00	2	2,00
Bom atendimento	5	5,00	17	17,00	4	4,00	3	3,00
TOTAL	100				100%			
MAGAZINE VIEIRA								
Produtos de qualidade	8	4,00	22	22,00	9	9,00	3	3,00
Instalações	4	4,00	9	9,00	4	4,00	2	2,00
Forma de pagamento	4	2,00	12	12,00	8	8,00	3	3,00
Bom atendimento	2		2	2,00	8	8,00		
TOTAL	100				100%			

Esta análise do primeiro contato com a empresa e retorno é o momento em que o cliente interfaceia com a mesma. Este contato pode ser físico ou não, pode ser consciente ou inconsciente, feito em primeira ou em qualquer instância. É todo e qualquer contato, sem exceção, não apenas os primeiros, nem somente os mais importantes, mas todos. Qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de seus produtos e serviços. Cabe à organização ficar atenta a tudo que se refere ao cliente e se antecipar no sentido de prever possíveis causas de insatisfação, sejam elas conscientes ou não, cabe ao administrador detectar, eliminar e gerenciar de forma preventiva as causas da insatisfação ou desconforto, para que sempre haja um retorno por parte do cliente, pois o mesmo só o efeito e percebe com mais facilidade os efeitos negativos que os positivos. Infelizmente esta é uma realidade cruel: o ser humano tende a se fixar nos pontos negativos, esquecendo a parte boa do processo.

[...] Mesmo que o cliente já seja um antigo cliente, a todo novo momento em que ele volta a se relacionar com a empresa, redesenha-se um novo ciclo de serviço. (Almeida, 1995, pág.36)

Constatamos que nas empresas três pesquisadas houve coincidência no que diz respeito á propaganda e o primeiro contato. **Armazém Paraíba** com 41%, **Brasil Escolar** com 48%, **Magazine Vieira** com 45%.

Com relação ao produto de qualidade e retorno houve coincidência nas três empresas pesquisadas. **Armazém Paraíba** com 62%. **Brasil Escolar** com 55%, e **Magazine Vieira** com 42%, sobressaindo-se o **Armazém Paraíba**.

Contudo perguntando até que ponto o primeiro contato influenciará no retorno do cliente? O que o funcionário deve fazer para tornar esse momento agradável?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Não é possível limitar um ponto para que isso ocorra, mas é preciso que satisfação a necessidade do cliente, dando um bom atendimento com eficiência e rapidez.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

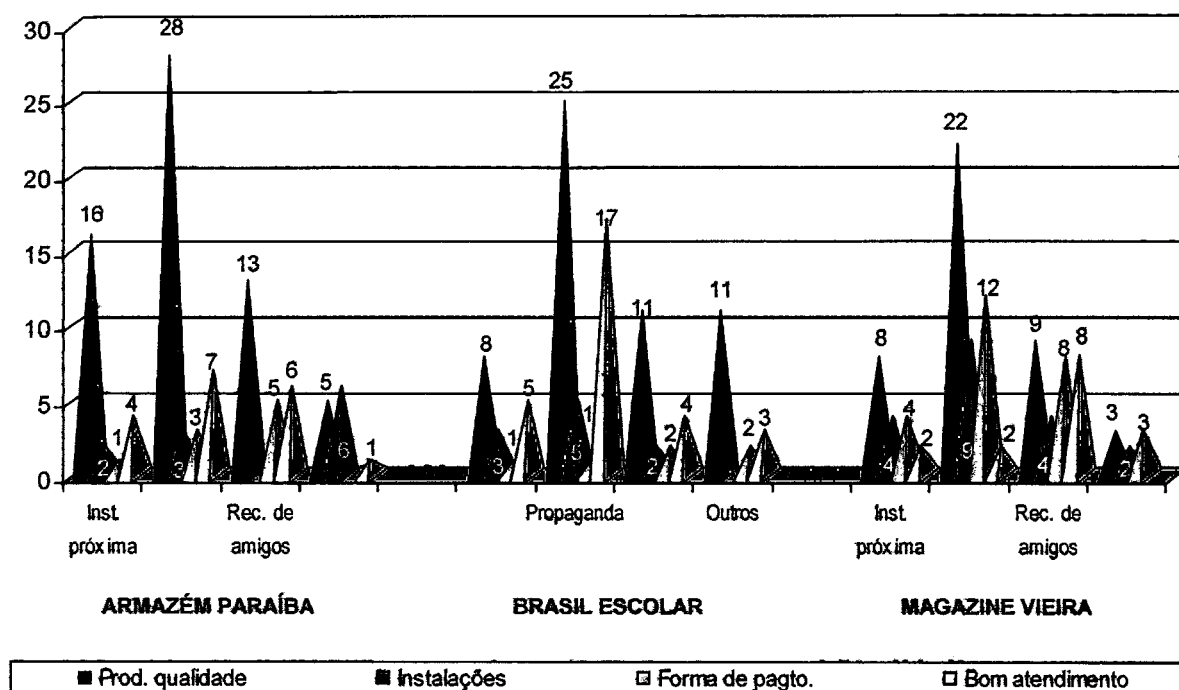
Vai depender da satisfação com o produto e com preço, relacionamento entre ambos, instalação, apresentação do produto climatização e iluminação do ambiente.

Afirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Depende da satisfação com o produto e do atendimento, poderá finalizar ou perder o cliente.

De acordo com os dados coletados nesta análise, concluímos no que se refere á este cruzamento que o momento em que o cliente possui qualquer tipo de contato com a empresa é de fundamental importância para que ela apresente-se de uma forma positiva e elevando a sua imagem perante o cliente com desenvolvimento, entretanto desempenho de uma grande desenvoltura, pois a primeira impressão sempre fica de uma forma bastante acentuada. Contudo o funcionamento deve tratar o cliente não só no primeiro contato mais todo tempo com qualidade para que ele não retorne só uma vez mais sim todas às vezes possíveis, podendo alcançar isso com eficiência e eficácia. A qualidade do produto também influencia.

Gráfico 4.3.4: Análise entre Primeiro contato X Retorno



Com o cruzamento atenção ao cliente e solução das necessidades. Os clientes do **Armazém Paraíba** responderam com 18% (N = 18) que a atitude da empresa em relação à solução de suas necessidades é atenciosa e satisfatório, com 20% (N = 20) regular e satisfatório, com 18% (N = 18) imparcial e satisfatório. Atenciosa e regular, registra o fato e regular coincidiram no mesmo percentual com 3% (N = 3), atenciosa e muito boa ficaram no percentual de 18% (N = 18).

No que se refere à **Brasil Escolar** a atenção da empresa e solução das necessidades dos clientes é atenciosa e satisfatório com 17% (N = 17), registra o fato e satisfatório com 28% (N = 28). Atenciosa, regular e registra o fato coincidiram no mesmo percentual com 6% (N = 6), não dá retorno e regular com 9% (N = 9).

Em se tratando do **Magazine Vieira** a atenção ao cliente e solução das necessidades é atenciosa e satisfatória com 28% (N = 28), registra o fato e satisfatório com 38% (N = 38). Registra o fato e regular, não dá retorno e regular ficaram no mesmo percentual com 5% (N = 5).

Tabela 4.3.5: Análise entre Atenção ao cliente X Solução das necessidades

SOLUÇÃO DAS NECESSIDADES	ATENDIMENTO AO CLIENTE											
	Atencioso		Registra o fato		Dá retorno posterior		Não dá retorno		Imparcial		Não optou	
	C	%	C	%	C	%	C	%	C	%	C	%
ARMAZÉM PARAÍBA												
Satisfatório	18	18,00	20	20,00	5	5,00	4	4,00	18	18,00	1	1,00
Regular	3	3,00	3	3,00	1	1,00	2	2,00				
Muito bom	18	18,00	4	4,00	1	1,00			2	2,00		
Ruim												
TOTAL	100						100%					
BRASIL ESCOLAR												
Satisfatório	17	17,00	28	28,00	3	3,00	8	8,00	9	9,00		
Regular	6	6,00	6	6,00	2	2,00	9	9,00	10	10,00		
Muito bom			1	1,00	1	1,00						
Ruim												
TOTAL	100						100%					
MAGAZINE VIEIRA												
Satisfatório	28	28,00	38	38,00	2	2,00	3	3,00	4	4,00		
Regular	2	2,00	5	5,00	3	3,00	5	5,00	6	6,00		
Muito bom			2	2,00			1	1,00	1	1,00		
Ruim												
TOTAL	100						100%					

Esta análise da atenção ao cliente e solução das necessidades, revela que as empresas não podem perder de vista os clientes, nem o suprimento de suas necessidades. As organizações devem compreender que a razão de ser de qualquer empresa é o cliente. Por natureza, o processo de encantamento é dinâmico. A palavra “encantar” guarda uma estreita relação com as palavras “surpreender” e inesperado”. A empresa que busca encantar o cliente é inquieta, é criativa, supera-se a todo momento; tem como meta exceder sempre! Qualidade em produtos e serviços é um conceito simples, porém com grande poder impactador e revolucionário, é um marco referencial; é o ponto de partida.

Nos anos 80, a competição entre as empresas estava centrada em chegar a um nível de defeito zero na qualidade dos produtos. Hoje, a ênfase está em chegar ao nível de defeito zero no atendimento ao cliente.

[...] Qualidade é a capacidade de atender, durante todo o tempo, às necessidades do cliente, é uma adequação à finalidade ou uso. Tem como objetivo as necessidades do usuário, presente e futuras. (CHIAVENATO, 1999, pág.676)

Comparando as empresas pesquisadas o Armazém Paraíba sobressaiu-se com 40% sobre o atendimento ao cliente ser de maneira atenciosa. Em relação à solução das necessidades o índice foi satisfatório com 65%. Já a Brasil Escolar com 35% e o Magazine

Com o cruzamento preferência e recomendação, os clientes entrevistados do **Armazém Paraíba** que responderam positivamente ao bom atendimento foram de 70% (N = 70), em se tratando da alternativa localização 13% (N = 13), na falta de opção 5% (N = 5).

A respeito da **Brasil Escolar** as respostas positivas foram de 37% (N = 37), localização 38% (N = 38), falta de opções 9% (N = 9), localização 7% (N = 7).

No que diz respeito ao **Magazine Vieira**, responderam positivamente ao bom atendimento 26% (N = 26), localização 52% (N = 52), falta de opções 8% (N = 8).

Tabela 4.3.6: Análise entre Preferência X Recomendação

RECOMENDAÇÃO	PREFERÊNCIA									
	Bom atendimento		Localização		Falta de opções		Recursos tecnológico		Não optou	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
ARMAZÉM PARAÍBA										
Sim	70	70,00	13	13,00	5	5,00	4	4,00	4	4,00
Não	2	2,00	2	2,00						
As vezes										
TOTAL	100						100%			
BRASIL ESCOLAR										
Sim	37	37,00	38	38,00	9	9,00	3	3,00		
Não	2	2,00	7	7,00		4,00				
As vezes										
TOTAL	100						100%			
MAGAZINE VIEIRA										
Sim	26	26,00	52	52,00	8	8,00	4	4,00		
Não	4	4,00	3	3,00	3	3,00				
As vezes										
TOTAL	100						100%			

Esta análise da preferência e recomendação são valores e propósitos que cada empresa deve atingir. Entretanto, no novo cenário empresarial só há um único caminho para atingir tudo isto: é a satisfação máxima do cliente, pois é ele mesmo quem viabiliza a satisfação de todos os segmentos interessados na empresa (funcionários, fornecedores, executivos e acionistas). Hoje, mais que nunca, é ele que detém o poder. Cada empresa deve fazer um mapeamento e descobrir que são seus clientes e sua característica, é uma tarefa que as organizações precisam levar em consideração de forma prioritária, as empresas precisam descobrir formas de manter os seus clientes satisfeitos.

[...] Clientes podem demitir todos de uma empresa, do alto executivo para baixo, simplesmente gastando seu dinheiro em algum outro lugar. (Almeida, 1995, pág. 87)

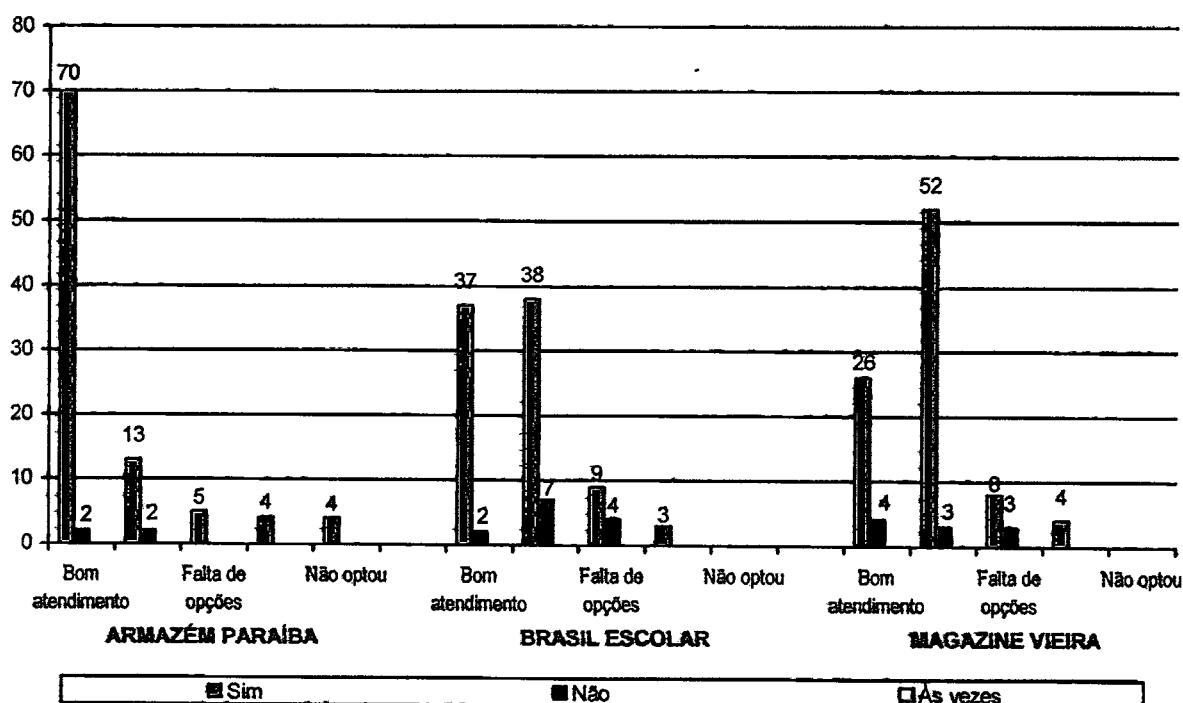
Constatamos que houve coincidência na **Brasil Escolar** com 45% e no **Magazine**

Vieira com 55% com relação á localização e preferência, sobressaindo-se o Magazine Vieira. Em se tratando do Armazém Paraíba com 72% preferiram o bom atendimento.

Na segunda variável houve coincidência nas três empresas, o Armazém Paraíba com 92%, Brasil Escolar 87% e Magazine Vieira com 90%, sobressaindo-se o Armazém Paraíba.

Concluimos a respeito deste cruzamento, a importância das empresas a cada dia trabalharem com mais garra e vigor para manterem seus percentuais ou elevaram-se em relação á preferência e recomendação por parte de seus clientes. É necessário para isto que haja investimentos em produtos e serviços, tecnologia de ponta para encantarem e satisfazerem seus clientes.

Gráfico 4.3.6: Análise entre Preferência X Recomendação



4.4 Relação das condições de trabalho, prestações de serviço, produto oferecido pela empresa no atendimento ao cliente

Com o cruzamento entre a qualidade e uma aplicabilidade na empresa. O Armazém Paraíba tem aqueles funcionários no total 14,3% (N = 5) responderam

negativamente que não ouviram falar em qualidade total, mas tem curiosidade, 2,9% (N = 1) afirmaram que a desmotivação é um obstáculo na aplicabilidade, com o total 22,8% (N = 8) leram a respeito da qualidade total e tenta aplicar os conceito na empresa, para 11,5% (N = 4) confirmaram que a desmotivação é um obstáculo na aplicabilidade da qualidade total na empresa, já 2,9% (N = 1) optaram em outros obstáculos, e 8,6% (N = 3) não optaram na aplicabilidade, com o total 22,8% (N = 8) leram a respeito da qualidade total e tentam aplicar os conceito na empresa, para 11,5% (N = 5) confirmaram que a desmotivação é um obstáculo na aplicabilidade, já 5,7% (N = 2) preferem outro obstáculo na aplicabilidade da qualidade total com o mesmo percentual aqueles funcionário que não optaram nenhuns dos itens, para o total de 54,4% (N = 19) aqueles que acreditam ir além das rotinas diárias na qualidade total, com 14,3% (N = 5) afirmaram que à falta de conhecimento é um dos principais obstáculo na aplicabilidade na empresa, já 20% (N = 7) responderam a desmotivação um obstáculo na aplicabilidade da qualidade total na empresa, para 8,6% (N = 3) preferiram outros obstáculo outros obstáculo na aplicabilidade da empresa, com 11,5% (N = 4) não optaram, no total de 8,6% (N = 3) afirmaram preferir outro item de qualidade total, com 2,9% (N = 1) optaram em outros obstáculo na aplicabilidade da qualidade total da empresa, e 5,7% (N = 2) preferem não opinar em nenhum dos itens.

Na **Brasil Escolar** os funcionários no total de 31,25% (n = 5) afirmaram que a falta de conhecimento é um obstáculo aplicabilidade da qualidade total na empresa, com 25% (N = 4) disseram que não ouviram falar sobre a qualidade total, mais que tem curiosidade, e 6,25% (N = 1) responderam acreditam além dos motivos diários da qualidade total, já 6,25% (N = 1) afirma ser a desmotivação na aplicabilidade da qualidade total, acredita ainda ir além dos motivos diários na qualidade da empresa com 6,25% (N = 1) leram a respeito da qualidade total e tenta aplicar um conceito, mais nenhum incentivo recebeu para a aplicabilidade na empresa, no total de 25% (n = 4) optaram em outros, para 6,25% (n = 1) não

ouviram falar na qualidade total, mais quem tem curiosidade, já 18,75% (n = 3) leram a respeito e tentam aplicar um conceito, para o total com 37,5% (n = 6) não opinaram aplicabilidade da qualidade total com 33,25% (n = 5) responderam que leram a respeito da qualidade total e tentam aplicar um conceito, e 6,25% (n = 1), preferem outros itens de qualidade total.

De acordo com os dados coletados do **Magazine Viera** os funcionários afirmaram que 9,10% (n = 1) não ouviram falar em qualidade total mais tem curiosidade e a falta de conhecimento na empresa é um obstáculo na aplicabilidade da qualidade total, como total de 81,84% (n = 9) responderam leram a respeito e tentam aplicar os conceito da qualidade total na empresa, para 9,10% (n = 1) disseram se um obstáculo a falta de conhecimento na aplicabilidade da qualidade total, já 63,64% (n = 7) confirmaram que a desmotivarão também é um obstáculo na aplicabilidade, e 9,10% (n = 1) afirmaram que nenhum incentivo recebem da empresa.

Tabela 4.4.1: Análise entre Aplicabilidade X Qualidade total

Aplicabilidade	Qualidade total							
	Não: mais tem curiosidade		Leu a respeito e tenta aplicar a respeito		Acredita ir além das rotinas básica		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Falta de conhecimento					5	14,3		
Desmotivação	1	2,9	4	11,5	7	20		
Nenhum Incentivo								
Outros	1	2,9	2	5,7	3	8,6	1	2,9
Não Optou	3	8,6	2	5,7	4	11,5	2	5,7
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Falta de conhecimento	48	25			1	6,25		
Desmotivação					1	6,25		
Nenhum Incentivo			1	6,25				
Outros	1	6,25	3	18,75				
Não Optou			5	31,25			1	6,25
Total	16				100%			
Magazine Viera								
Falta de conhecimento	1	9,10	1	9,10				
Desmotivação			7	63,64	1	9,10		
Nenhum Incentivo			1	9,10				
Outros								
Não Optou								
Total	11				100%			

Com esta análise percebe que a qualidade total está ligado com o estado ótimo de

eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência da empresa, temos a necessidade de modelarmos a organização e o contexto no qual ela existe. Ela representa a busca da satisfação, não só do cliente, mais de todos “stakeholder” (entidade significativas na existência da empresa) e também da existência organizacional da empresa. No entanto a qualidade total estar. Estar simplesmente ligado com o programa dos que o senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina. Portanto a empresa aplicar a todos um conhecimento na suas organizações e para seus funcionários, logo conseguiram com mais êxito os seus projetos, e os seus resultados aparecerá com mais rapidez e sucesso no mercado.

[...] qualidade total é uma filosofia de gestão que pressupõe o envolvimento de todos os membros de uma organização em uma busca constante de alta superação e de contínuo aperfeiçoamento. (Chiavenato, 2003 pág. 704)

Contamos que na três empresas pesquisadas, houve coincidência na **Brasil Escolar** com 56,75% e no **Magazine Vieira** com 81,84% com relação ao item leiram a respeito de qualidade total e tento aplicar os conceitos, apenas no **Armazém Paraíba** 54,4% preferiram acreditar ir além das rotinas da qualidade total sobressaindo o **Magazine Vieira**. No **Armazém Paraíba** com 34,4%, no **Magazine Vieira** com 72,74%. Coincidiram com o item desmotivarão na aplicabilidade da qualidade total na empresa apenas na **Brasil Escolar** com 35,5% preferiram não opinaram Por esse item se sobressaindo o **Magazine Vieira**.

Contudo perguntando até que ponto o funcionamento tem conhecimento sobre os programas de qualidade total e sua aplicabilidade na empresa?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

É super importante o funcionamento está se reciclando, se atualizando, para uma melhor qualidade no seu quadro funcional.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

Estudando o produto, com acompanhamento e procedência do mesmo.

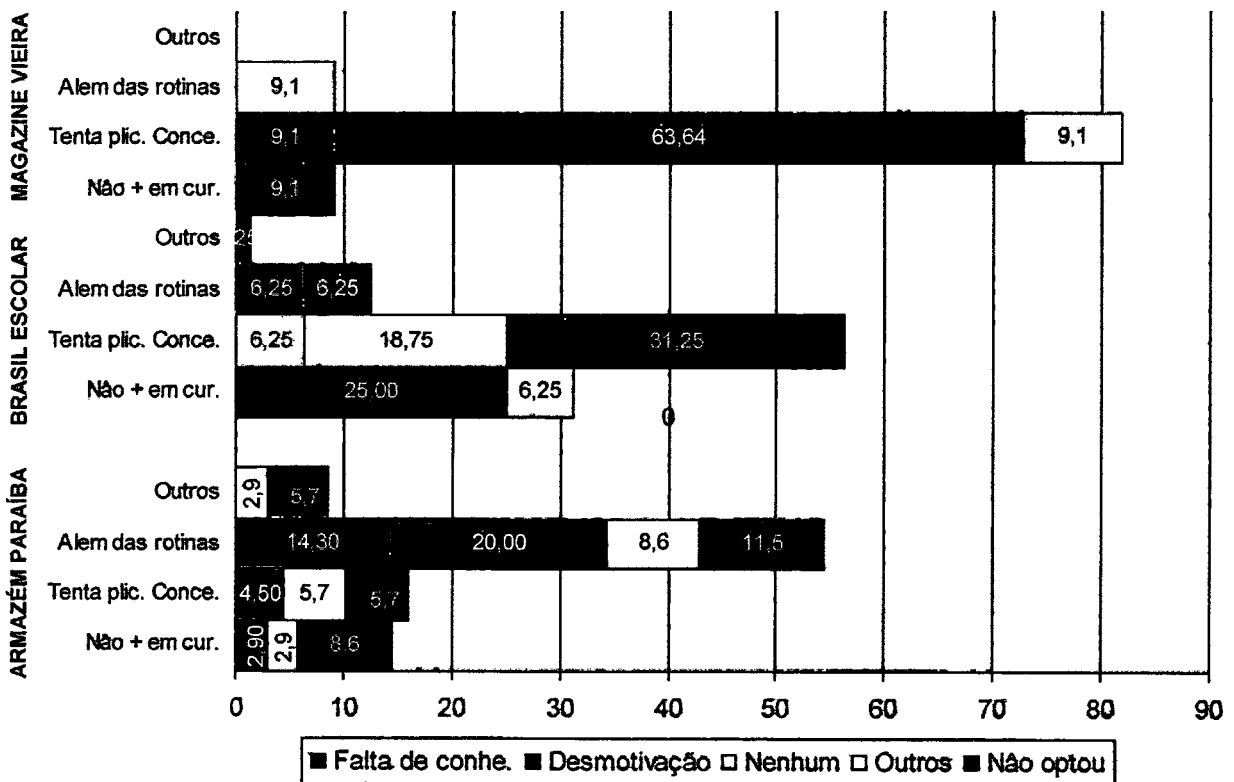
Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Em relação a qualidade a empresa deve buscar através de treinamento constante e

informatização.

Concluimos que a qualidade total é utilizada para descrever o processo de com que os princípios de qualidade constituem parte dos objetivos estratégicos da organização aplicando-os a todos as operações, juntamente com um melhoramento contínuo e localizando as necessidades de cliente, para as coisas certas na primeira vez. O funcionário deve conhecer a qualidade total porque é importante para sua aplicabilidade dentro da empresa atualizando-se dentro do mercado. Porém se o funcionamento chega até a empresa desorientado é função da empresa fazer treinamento e orientá-los.

Gráfico 4.4.1: Análise entre Aplicabilidade X Qualidade total



Analisando o cruzamento verificando que o no **Armazém Paraíba** no total de 20,9% (N = 22) responderam que pessoal treinado proporciona o atendimento com rapidez, para 16,2% (N = 17) confirmaram excelência na qualidade da informatização, e 38% (N = 4) reconheceram que a informatização contribui para redução de custo, com o total de 15,1% (N = 16) disseram que recursos tecnológicos proporcionam um melhor atendimento com rapidez,

para 11,4% (N = 12) optaram por excelência na qualidade, para o total de 16,2% (N = 17) responderam que instalação adequada melhora um atendimento com rapidez, com 10,5% (N = 4) responderam excelência na qualidade empresarial, no total de 16,5% (n = 17) disseram que o atendimento com rapidez depende do comprometimento de resultado, com 10,5% (N = 11) opinaram que ha excelência na qualidade da informatização, com o total 4,9% (N = 5) confirmaram que atendimento com rapidez depende da participação da gerência, para total de 14,1% (N = 15) respondeu que conhecendo o produto oferecerá o atendimento com rapidez, com 11,4% (N = 12) afirmaram que excelência da qualidade depende da informatização, com total de 5,7% (N = 6) responderam que funcionários motivados melhoram o atendimento com rapidez, 4,8% (N = 5) confirmou que a excelência na qualidade é inicial para informatização da empresa, para o total 6,8% (N = 7) disseram que equipamento adequado oferece atendimento com rapidez e com 4,8% (N = 5) afirmaram ser excelente a qualidade de informatização.

Os funcionários da **Brasil Escolar** no total de 46,66% (N = 21) responderam que a interação estrutura funcional contribui para a informatização, sendo 8,8% (N = 4) disseram que o pessoal treinado melhoraria o atendimento com rapidez, para 15,5% (N = 7) confirmaram que conhecimento do produto facilita o atendimento com rapidez com mesmo percentual os funcionários motivados oferecerá com rapidez um melhor atendimento, para total 46,66% (N = 22) opinaram pela excelência na qualidade da informatização com 8,8% (N = 4) responderam que o atendimento com rapidez depende de pessoal treinado, já 6,6% (N = 3) confirmaram que instalação adequados é essencial para rapidez no atendimento, sendo 8,8% (N = 4) afirmaram atendimento co rapidez é o funcionário conhecer o produto e 13,3% (N = 6) admitem que funcionário motivado ira oferecer atendimento com rapidez no total de 6,6% (N = 3) responderam que a informatização contribui pra redução de custo.

De acordo com os dados coletados no **Magazine Vieira** com o total de 21,21% (N

= 7) responderam que o questionamento com rapidez depende do pessoal treinado, para 12,12% (N = 4) optaram por interação na estrutura funcional, já 6,06% (N = 2) afirmaram a excelência na qualidade de informatização, no total de 12,12% (N = 4) confirmaram recursos tecnológicos facilita o atendimento com rapidez, com o total de 27,27% (N = 9) asseguram que a participação da gerencia influencia para o atendimento, sendo 18,18% (N = 6) optaram pela interação na qualidade da informatização da empresa, já 18,18% (N = 6) disseram que um atendimento com rapidez é saber conhecer o produto, para 12,12% (N = 4) admitem ser motivados.

Tabela 4.4.2: Análise entre Atendimento com rapidez X Informatização

Atendimento com Rapidez	Informatização							
	Interação na Estrutura Funcional		Excelência na Qualidade		Redução de Custos		Referencia competitiva	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Pessoal Treinamento	1	0,9	17	16,2	4	3,8		
Recursos Técnicos	1	0,9	12	11,4	3	2,8		
Instalação Adequada	3	2,8	11	10,2	2	2,0	1	0,9
Comprometimento com o resultado	2	2,0	11	10,5	2	2,0	2	2,0
Gerencia Participativa	1	0,9	2	2,0			2	2,0
Conhecimento do Produto	1	0,9	12	11,4	1	0,9	1	0,9
Funcionários Motivados	1	0,9	5	4,8				
Equipamento Adequado	2	2,0	5	4,8				
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Pessoal Treinamento	4	8,8	4	8,8	1	2,2		
Recursos Técnicos			2	4,4				
Instalação Adequada			3	6,66				
Comprometimento com o resultado	1	2,2			1	2,2		
Gerencia Participativa	1	2,2	2	4,4				
Conhecimento do Produto	7	15,5	4	8,8				
Funcionários Motivados	7	15,5	6	13,3	1	2,2		
Equipamento Adequado	1	2,2						
Total	16				100%			
Magazine Vieira								
Pessoal Treinamento	4	12,12	2	6,06	1	3,03		
Recursos Técnicos	1	3,06	3	9,09				
Instalação Adequada								
Comprometimento com o resultado			1	3,03				
Gerencia Participativa	6	18,18	2	6,06	1	3,03		
Conhecimento do Produto	6	18,18						
Funcionários Motivados	4	12,12						
Equipamento Adequado	1	3,03			1	3,03		
Total	11				100%			

Com esta análise observamos que as empresa estão simplesmente se aperfeiçoando com tecnologia avançada e cada vez mais investindo nela. Através da informatização a empresa consegue obter com mais rapidez as informações do mercado interno e externo, e

também podem acompanhar as novas mudanças no mercado imperial, onde é bastante competitivo. Conseqüentemente a empresa informatizada oferece com qualidade e rapidez, um atendimento personalizado, deixando assim um cliente feliz e satisfeito com qualidade recebida no atendimento.

Comparando as três empresa, observamos que no **Armazém Paraíba** com 71,4%, e na **Brasil Escolar** com 46,66%, concluíram no item que a excelência.

Na qualidade contribui para informatização, sendo que o **Magazine Vieira** com 66,66%, opinou pela interação na estrutura funcional. Se sobressaindo o **Armazém Paraíba**. Com relação ao atendimento com rapidez, não houve coincidência nas três empresas, sendo **Armazém Paraíba** com 20,9% aderiu pelo treinamento, na **Brasil Escolar** com 31%, optaram por funcionários motivados; já no **Magazine Vieira** com 27,27%, preferiram a participação da gerência.

Contudo perguntando sabe-se hoje em dia que a tecnologia está bastante avançada e que algumas empresas tem feito grandes investimentos nesse setor. Na sua opinião porque vale a pena a empresa investir em tecnologia?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Facilitar o trabalho, agiliza o negocio e agrada o cliente pela rapidez. Neste mundo globalizado tem que está informado.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

A tecnologia é inteiramente produtiva investimento no funcionário para que possa está apto para operar nas máquinas.

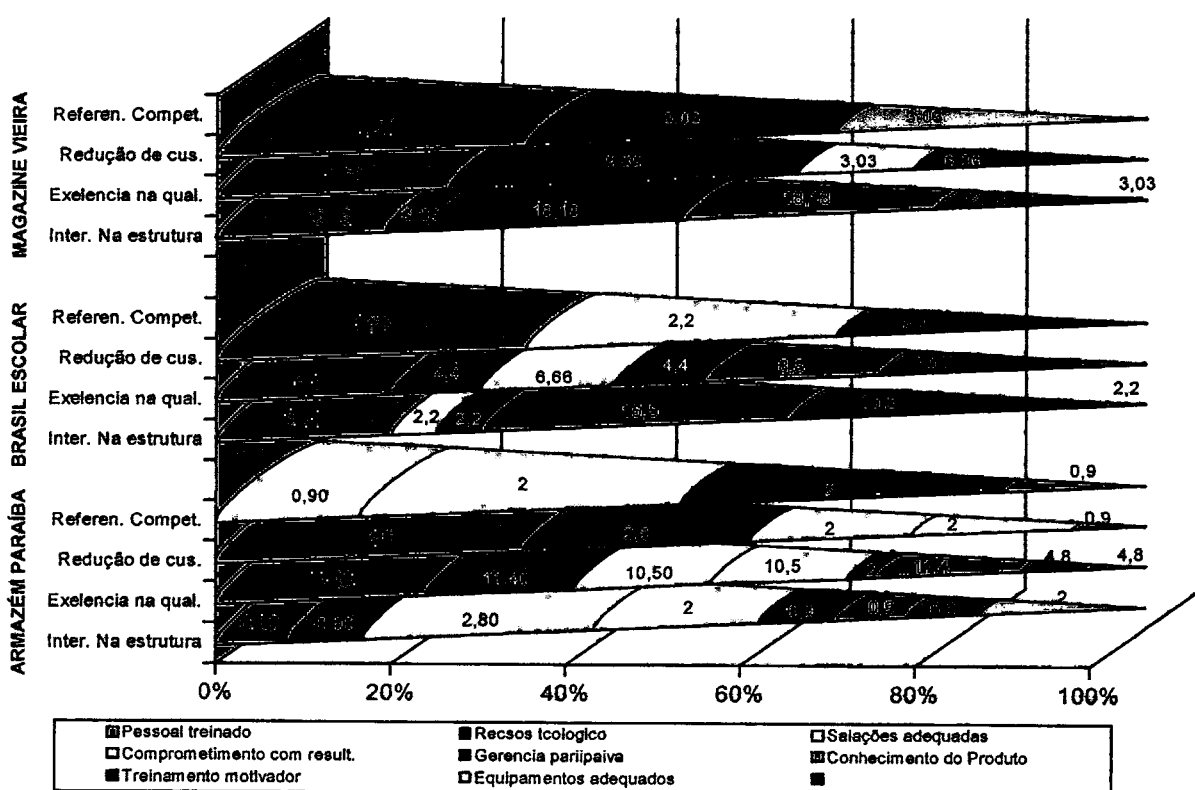
Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Na especialização e capacidade desses funcionários tornando pessoas mais profissionais.

Deduzimos que através da informatização a empresa consegue obter com mais rapidez os resultados. O empreendedor deve estar preparado para novas mudanças no mercado, a fim de conquistar esse mercado então conseqüentemente deverá investir mais em equipamentos modernos, treinar constantemente seus empregados e dar motivação há eles

equipamentos modernos, treinar constantemente seus empregados e dar motivação há eles afim de que melhore o atendimento a seu cliente e satisfazer suas necessidades. Com essa nova era da globalização as empresas se vêem intimadas a adaptar suas empresas co avanço tecnológicos para que haja uma facilidade no ato de compra e venda, tendo e oferecendo qualidade, agilizando o processo e atendimento o cliente com rapidez. Mas para que haja uma interação total a empresa tem recruta ou especializar funcionários para trabalhar com ela.

Gráfico 4.4.2: Análise entre Atendimento com rapidez X Informatização



Com este cruzamento verificou-se no Armazém Paraíba com 14,3% (N = 5) que a avaliação d produtividade dos funcionários é satisfatória e que há controle efetiva para melhorar essa avaliação, no total 17,2 (N = 6) responderam que a disciplina espontânea é para melhora a produtividade, com 14,3% (N = 5) afirmaram que avaliação da produtividade é satisfatória, apenas 2,9% (N = 1), afirmou ser insuficiente na essa avaliação, com o total de 68,6% (N = 24) confirmou que para melhora a produtividade é necessário fazer treinamento especifico para os funcionários, para 51,4% (N = 18) responderam ser satisfatória a avaliação

da produtividade, já 5,7% (N = 2) diriam ser regular, e 2,9% (N = 1) afirmou que Avaliação da produtividade é insuficiente para produção.

Com respeito a **Brasil Escolar** os funcionários com o total de 62,5%(N = 10) responderam serem satisfatórias às avaliações da produtividade, com 18,75% (N = 3) afirmaram melhoria para o controle efetivo já 12,5% (N = 2) confirmam que a disciplina espontânea melhora a avaliação da produtividade, e 31,5% (N = 5) admitem melhora o treinamento específico, no total de 31,25% (N = 5) afirmaram ser regular a avaliação da produtividade, para 12,5% (N = 2) disseram que falta melhorar mais o controle efetivo, com o mesmo percentual confirmaram que a disciplina espontânea melhora a produtividade, já 6,25% (N = 1) asseguram melhora o treinamento específico, e 6,25% (N = 1) afirmou ser muito boa a avaliação da produtividade e melhora mais o controle efetivo.

Já no **Magazine Vieira** os funcionários afirmam no total 72,73% (N = 8) ser satisfatória a avaliação da produtividade, com 9,10% (N = 1) disseram melhorar a disciplina espontânea dos funcionários, já 63,66% (N = 7) responderam que o treinamento específico melhora a avaliação da produtividade, e com 27,27% (N = 3) optaram ser regular essa avaliação e melhora cada vez mais o controle efetivo da empresa.

Tabela 4.4.3: Análise entre Como melhorar X Avaliação da produtividade

Como melhorar	Avaliação da produtividade							
	Satisfatória		Regular		Muito Boa		Insuficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Controle efetivo	5	14,3						
Disciplina espontânea	5	14,3					1	2,9
Treinamento efetivo	18	51,4	2	5,7	3	8,6	1	2,9
Total	35				100%			
Brasil Escolar								
Controle efetivo	3	18,75	2	12,5	1	6,25		
Disciplina espontânea	2	12,5	2	12,5				
Treinamento efetivo	5	31,5	1	6,25				
Total	16				100%			
Magazine Vieira								
Controle efetivo			3	27,27				
Disciplina espontânea	1	9,10						
Treinamento efetivo	7	63,63						
Total	11				100%			

Esta análise de como melhorar o atendimento e fazer constantemente uma avaliação da produtividade, indicará o grau de desempenho e motivação do emprego no trabalho, a fim de satisfazer também a necessidade do cliente.

[...] Se a produtividade for vista pelos empregados como meio de satisfazer suas necessidades, é provável que isso resulte em elevada produtividade. Assim que os empregados tiverem suas necessidades satisfeitas através de recompensas condicionadas a produtividade, é provável que o processo se repita. (Norman Gaither, 2003, pág. 463)

Contamos que nas três empresas pesquisadas com o **Armazém Paraíba** com 80%, **Brasil Escolar** com 62,5% e no **Magazine Vieira** com 72,73%, coincidiram as respostas com relação a avaliação da produtividade que opinaram por ser satisfatória, se sobressaindo o **Armazém Paraíba**, tiveram coincidência também para alternativas de como melhora a qualidade no atendimento, no **Armazém Paraíba** 68,8% declararam com firmeza, na **Brasil Escolar** 37,75% e já **Magazine Vieira** com 63,63% contrataram que essa qualidade será adquirida com treinamento específico, havendo também uma coincidência em relação a 2ª empresa, onde afirmaram que há um controle efetivo com o mesmo percentual.

Contudo perguntando sabendo que a produtividade relaciona-se também com desempenho e motivação do funcionário no seu trabalho. Como você avalia o desempenho e motivação do funcionário na empresa para proporcionar no cliente melhor atendimento?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Em nossa empresa o que mais temos é motivação, o que nos leva a produzir mais.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

Estabilidade, salário e trabalho em equipe.

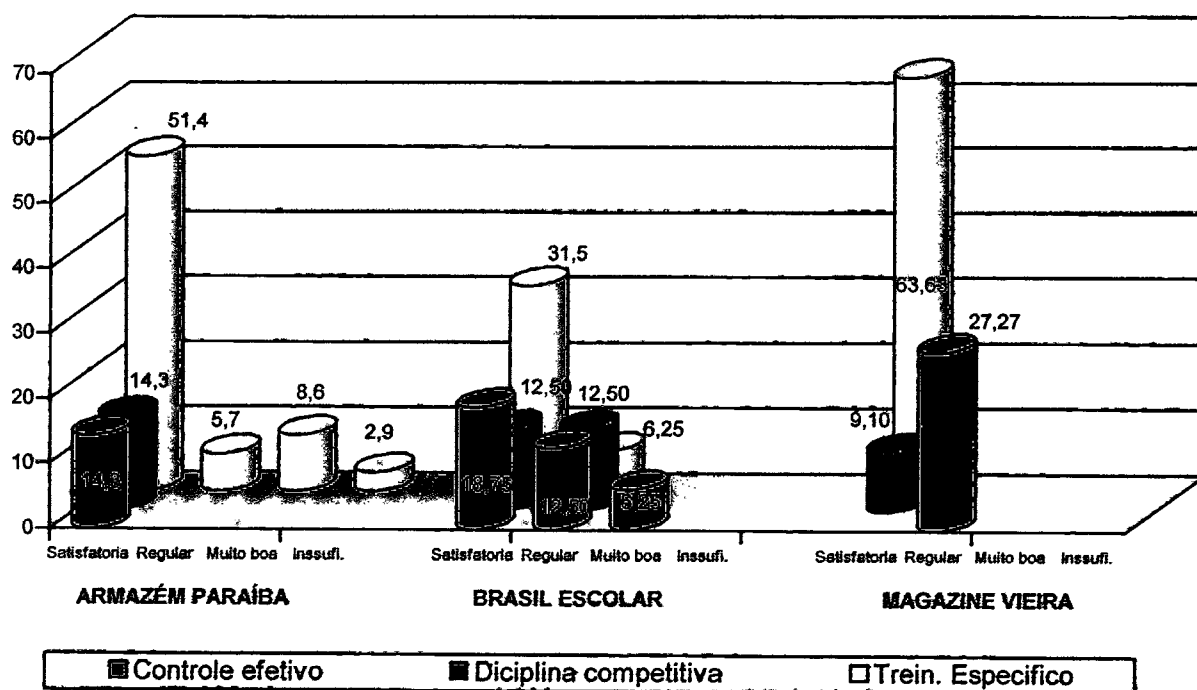
Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Através do atendimento a empresa deverá fazer treinamentos constantes de conhecimento de seus produtos, suas qualidades suas vantagens fazendo com que seus clientes comprem seus produtos sem nenhuma dúvida da qualidade dos mesmos.

Conclui-se que o aumento da produtividade é o meio de avaliar se o funcionário está ou não desempenhando seu trabalho de forma certa, rendendo e gerando lucratividade

preciso também que o gerente da empresa ofereça cursos de capacitação, treinamentos e motive seus empregados, para que eles possam oferecer um atendimento com qualidade, eficiência e personalizado afim de que satisfazer as necessidades dos clientes. Quando mais motivação e desempenho maior seria a produtividade, o que levam a essa produtividade é o trabalho em equipe e o aumento de salário e estabelecimento.

Gráfico 4.4.3: Análise entre Como melhorar X Avaliação da produtividade



Com análise no cruzamento entre atendimento e infidelidade do cliente, verificou-se. No **Armazém Paraíba** aqueles que optaram pela 1.^a variável tem no total 55% (N = 55), contudo os índices mais atraentes são aqueles que o atendimento dessa empresa é personalizado 14% (N = 14), outro constataram com relação a 1.^a variável que é boa 19% (N = 19), já 16% (N = 16) declararam com firmeza ótimo. Os que afirmam que a lesão causa infidelidade do cliente soma um total de 22% (N = 22), analisando os dados que mais sobressaíram-se, atendimento personalizado, com 8% (N = 8), os que constataram que é bom foram 5% (N = 5) e 4% (N = 4) concordaram que é ótimo. Já os clientes que afirmam que o alto preço gera infidelidade foram 14% (N = 14), sobressaindo-se 9% (N = 9) declarando com

alto preço gera infidelidade foram 14% (N = 14), sobressaindo-se 9% (N = 9) declarando com firmeza que o atendimento é bom.

No **Brasil Escolar** os que participaram da pesquisa e afirmaram que o atendimento dessa empresa é bom soma um total de 44% (N = 44) com 28% (N = 28) declarando que a infidelidade dos clientes em relação às empresas em geral é gerada pelo mau atendimento, tem os que afirmam que é devido a lesão, outros declararam que é pela discriminação, já alguns clientes constataram alto preço, todos com o mesmo percentual de 5% (N = 5). Os que consideram que o atendimento é ótimo tem total de 28% (N = 28) sobressaindo-se o mau atendimento com 20% (N = 20) em relação a 2% (N = 2) variável.

Já no **Magazine Vieira** aqueles que constataram que a infidelidade do cliente é conquistada através de lesão com total de 28% (N = 28), afirmando que o atendimento dessa empresa é personalizado e ótimo 8% (N = 8) simultaneamente. Os clientes que declararam com firmeza é bom o atendimento teve total de 43% (N = 43), declarando o que causa a infidelidade do cliente é o mau atendimento 12% (n = 12), alto preço afasta o cliente 13% (N = 13), os concordaram que o lesão e a discriminação tem um percentual de 9% (N = 9) simultaneamente.

Tabela 4.4.4: Análise entre Atendimento X Infidelidade do cliente

Atendimento	Infidelidade do cliente									
	Personaliza		Bom		Ótimo		Regular		Lento	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba										
Mal atendimento	14	14	19	19	16	16	6	6	0	0
Lesão	8	8	5	5	4	4	4	4	1	1
Discriminação	2	2	3	3	3	3	0	0	1	1
Alto preço	2	2	9	9	3	3	0	0	0	0
Total	100					100%				
Brasil Escolar										
Mal atendimento	20	20	28	28	2	2	9	9	9	9
Lesão	3	3	5	5	0	0	3	3	2	2
Discriminação	4	4	5	5	0	0	2	2	1	1
Alto preço	1	1	5	5	0	0	0	0	0	0
Total	100					100%				
Magazine										
Mal atendimento	4	4	12	12	6	6	8	8	2	2
Lesão	8	8	9	9	8	8	5	5	0	0
Discriminação	5	5	9	9	11	11	0	0	0	0
Alto preço	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0
Total	100					100%				

Esta análise de como o atendimento e a infidelidade do cliente mostrará que um atendimento não personalizado, ou seja, não qualificado pode gerar transtorno. Um cliente quando vai a uma determinada empresa deseja um produto e atendimento de qualidade e não encontra não retorna, pois está objetivando qualidade no atendimento.

Fizemos esta pesquisa para que através desses dados possamos ver uma avaliação das reais necessidades dos clientes, em questão ao atendimento o respeito dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Uma das regras básicas para o bom atendimento externo e interno, a forma como os funcionários devem ser tratados treinados e respeitados, para que possa passar imagem para os clientes.

São algumas importantes iniciativas que agem positivamente as pessoas e fazem com que eles sintam mais valorizadas. Todas as histórias de infidelidades relatam que começa de maneira contrário onde a empresa não sabe tratar seu funcionários conseqüentemente clientes.

“Citação de atendimento”

Constatamos que a empresa pesquisadas com **Armazém Paraíba** com 36%, **Brasil Escolar** com 44% e **Magazine Vieira** com 43% consideram as respostas com relação à escolha da empresa pelo atendimento no serviço afirmando com firmeza que é bom. Tiveram coincidência também para as alternativas onde a infidelidade ao cliente, no **Armazém Paraíba** 49%, **Brasil Escolar** com 58% e o **Magazine Vieira** com 32% onde afirmaram o que leva o cliente a não retornar a uma empresa é o mau atendimento sobressaindo-se o **Brasil Escolar**.

Contudo perguntando de que forma a empresa através do seu funcionário pode proporcionar ao cliente um atendimento de qualidade para que o mesmo possa utilizar sempre?

O funcionário I da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Através do atendimento, um atendimento com qualidade leva a satisfação total do

cliente.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

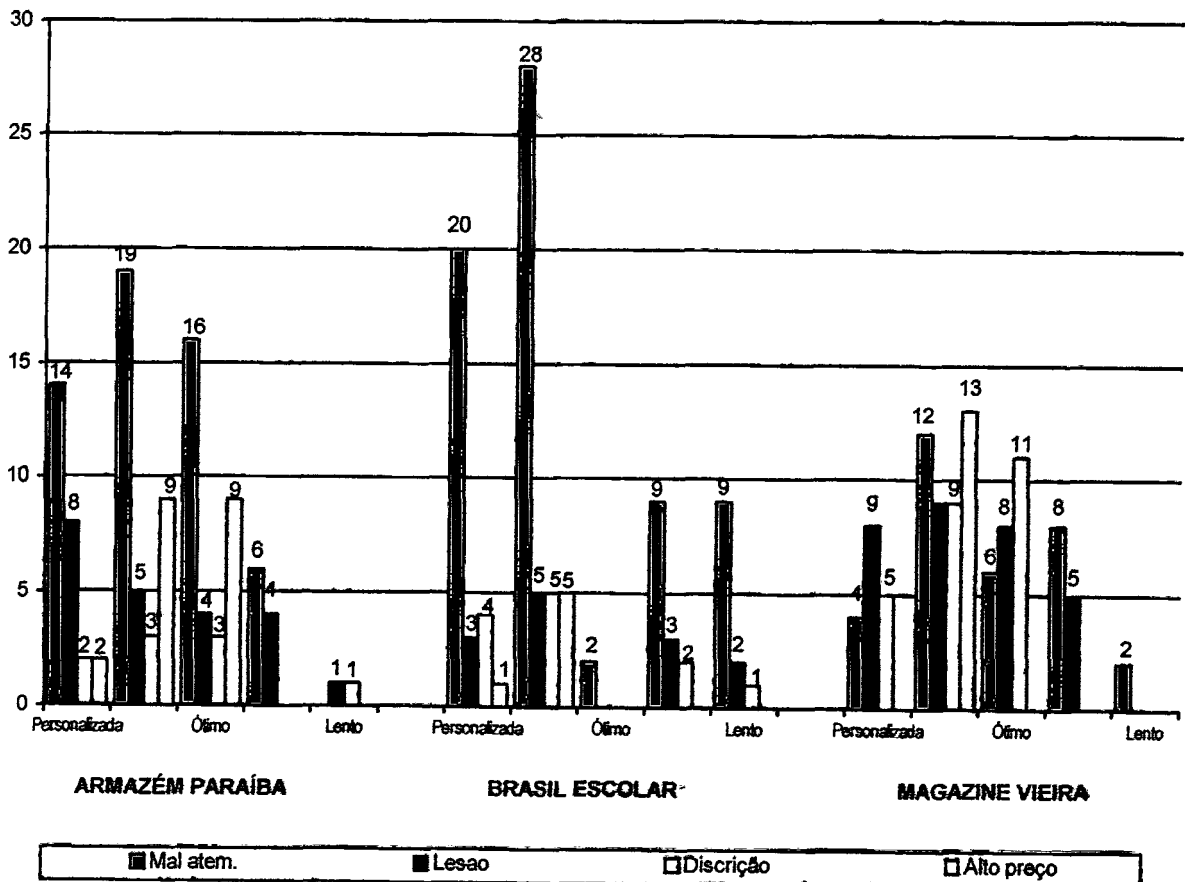
Investir em treinamento para os funcionários reuniões para se aplicar procedência e qualidade.

Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Capacitação esclarecimento dos produtos e ambientes motivado

Concluímos com esta pesquisa o quanto é importante o atendimento, pois ele bem sucedido trará a empresa um bom retorno. As empresas ao estarem antes de todas as necessidades do cliente ele poderá adequá-la para um bom atendimento sem lesar, discriminar ou até mesmo ter um preço de pouco acesso tudo isso como maneira de se manter atuante no mercado. Um atendimento de qualidade é fundamental para a satisfação do cliente, podendo ser personalizado, conhecendo seus produtos para que possa passar ao cliente de forma clara e objetiva.

Gráfico 4.4.4: Análise entre Atendimento X Infidelidade do cliente



Com base nas pesquisas realizadas no **Armazém Paraíba**, o cruzamento de serviço da empresa com influencia na qualidade dos produtos é boa. Baseando-se nessa afirmação o total de clientes que responderam mensal é de 36% (N = 36) dos consumidores com relação a 1ª variável, com 26% (N = 26) constatando que é boa, 7% (N = 7) dos consumidores afirmaram que é satisfatória, já 3% (N = 3) dos consumidores declararam com firmeza que é ruim, de acordo com a 2ª variável. Outros porém afirmaram que o serviço ocorre anualmente com um total de 40% (N = 40) dos consumidores sobressaindo-se aqueles que optaram por boa 12% (N = 12), também os consumidores que concordaram que é satisfatório com 7% (N = 7) e outro, que não aprovaram qualidade do produto alegando que é ruim 19% (N = 19).

Na **Brasil Escolar** os clientes que informaram, declarando que o serviço da empresa ocorre mensalmente teve um percentual de 52% (N = 52) ao todo afirmando que a qualidade do produto é boa, foram 22% (N = 22), declaram 25% (N = 25) que estão satisfeito e 3% (N = 3), não gostam o suficiente. Outros afirmaram que esse serviço é bimestral com total de 18% (N = 18), sobressaindo-se aqueles que constatam que é satisfatório 14% (N = 14). Já os que declararam com firmeza que é trimestral, alcançou um total de 18% (N = 18), com maior índice percentual aqueles clientes que constataram que regula 3% (N = 3), ou seja, não estão completamente satisfeitos com o produto oferecido.

Já no **Magazine Vieira** os clientes pesquisados que afirmaram, o serviço da empresa ocorre mensalmente têm percentual ao todo de 15% (N = 15) dos consumidores afirmando estes a qualidade do produto é boa teve um percentual de 8% (N = 8) dos consumidores. Já os que afirmaram, é regular 7% (N = 7) dos consumidores. Aqueles que constatavam que é trimestral teve o maior percentual ligado a 2ª variável de 8% (N = 8) dos consumidores, e aqueles que disseram é anual com total de 46% (N = 46) dos consumidores, sobressaem os clientes que declaram que a qualidade é boa com 37%

(N = 37).

Tabela 4.4.5: Análise entre Serviço da empresa X Qualidade do produto

Serviço da empresa	Qualidade do produto											
	Mensal		Bimestral		Trimestral		Semestral		Anual		Não apto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba												
Boa	26	26	3	3	3	3	6	6	12	12	1	1
Satisfatória	7	7	4	4	3	3	2	2	7	7	0	0
Regular	3	3	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19	0	0
Total	100						100%					
Brasil Escolar												
Boa	22	22	3	3	3	3	0	0	5	5	0	0
Satisfatória	25	25	14	14	11	11	6	6	1	1	0	0
Regular	3	3	1	1	3	3	2	2	0	0	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100						100%					
Magazine												
Boa	8	8	0	0	7	7	7	7	37	37	0	0
Satisfatória	0	0	5	5	8	8	6	6	5	5	0	0
Regular	7	7	6	6	0	0	0	0	4	4	0	0
Ruim	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100						100%					

Com esta análise observamos que os serviços da empresa e a qualidade dos produtos indicará que a empresa deverá esta apta para atender todas as necessidades do cliente e assegurar-se que a qualidade do produto oferecido, pois o administrador deve ter como objetivo a qualidade total.

Observamos que os consumidores mudaram o perfil, exigindo não só um produto mais um serviço de qualidade mais juízo do seu dinheiro, avaliando e tornando-o mais valioso, obrigando os gerentes e as empresas a valorizar e conhecer melhor cada cliente. Existem problemas nas atuais empresas devido o mau uso do atendimento, ou ate mesmo pelo fato de ser uma pequena empresa não investido o necessário tornando-o inadimplente com os consumidores.

“[...] O cliente é mais importante do que os produtos/serviços, que devem ser adaptados e ajustados a ele e às necessidades”. (Chiavenato, 2000, 165)

Constatamos que nas três empresas pesquisadas como o **Armazém Paraíba** com 40% e **Magazine Vieira** com 46% coincidiram as respostas onde constaram que o serviço da empresa é anual, porém a **Brasil Escolar** com 52% afirmaram que esse serviço ocorre

mensalmente. Tiveram coincidência também somente o **Armazém Paraíba** com 51% e o **Magazine Vieira** com 59% onde estes afirmaram que a qualidade do produto é boa, isto é, os clientes aprovaram estes produtos. Apenas o **Brasil Escolar** com 57% (N = 57) novamente não coincidiu, destacando-se com relação a satisfação do cliente.

Verificamos que a empresa **Brasil Escolar** não coincidiu em nenhum aspecto em relação as outras empresas. E também a **Magazine Vieira** sobressaiu-se em relação ao **Armazém Paraíba** nas 2 variáveis.

Contudo perguntando existem pequenos problemas nas atuais empresas direitos o mau uso do atendimento, ou até mesmo, pelo fato de ser uma pequena empresa sem investimento. No seu ponto de vista o que deve ser feito para que uma empresa possa melhorar os serviços prestados de qualidade?

O funcionário 1 da empresa **Armazém Paraíba** diz:

Aplicando técnicas de vendas, e estimulando seus funcionário a dar um atendimento de qualidade.

No entanto o funcionário 1 da empresa **Magazine Vieira** diz:

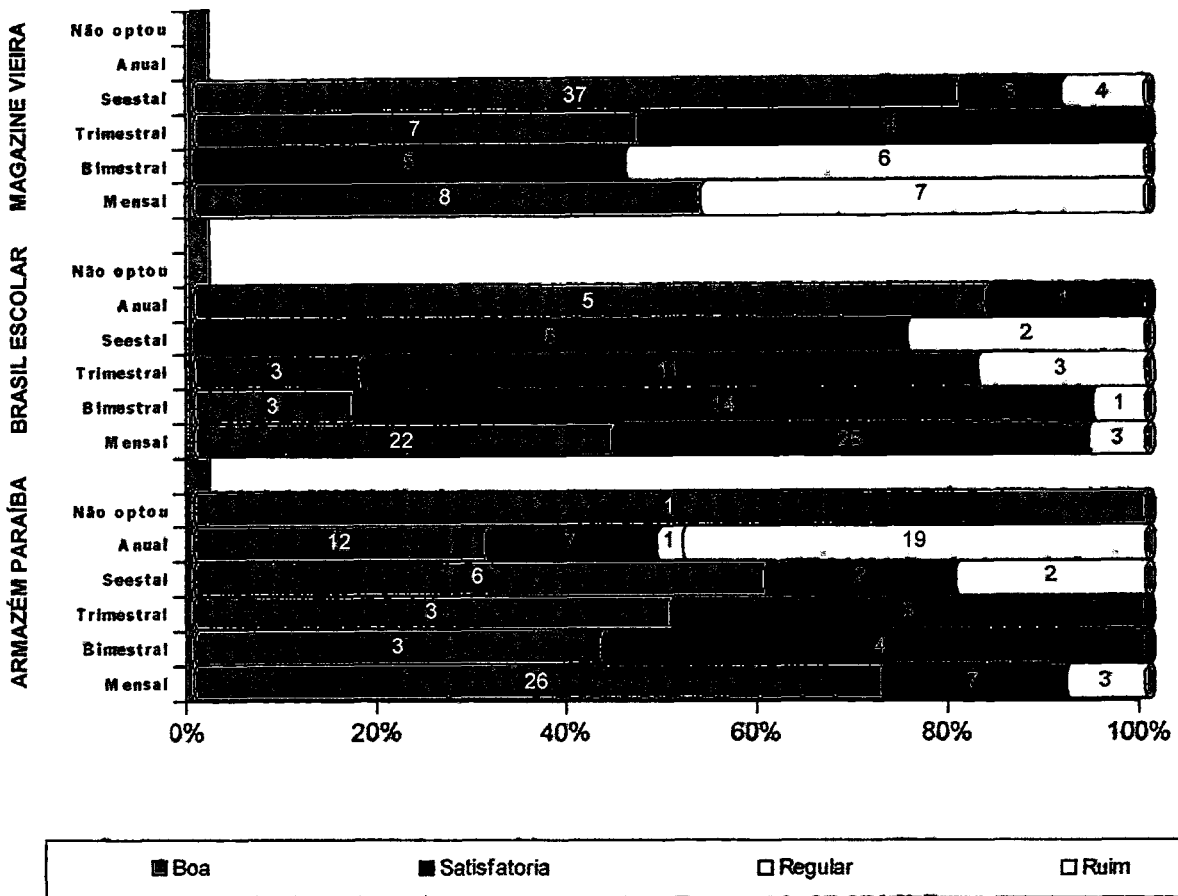
Aquisição de recursos perante os bancos, para que possa adquirir produtos de qualidade e capital.

Confirmando conseqüentemente o funcionário 2 da empresa diz:

Deverá buscar informação a todo o momento e transpor ao seu quadro de funcionário.

Deduzimos através destas análises que em uma empresa deverá esta apta para atender todas as necessidades dos clientes e estabelecer novos serviços e produtos. Com certeza as empresas dependem muito das habilidades especiais na hora de serem executados os planejamentos que irão levar as melhorias no atendimento. Pois não basta um produto de qualidade se não houver um bom atendimento, com cada vez mais os clientes mais exigentes. Por mais que a empresa seja pequena ou sem investimento o atendimento tem que ser com qualidade, aplicando técnicas de vendas e oferecendo sempre um melhor produto de uma boa qualidade.

Gráfico 4.4.5: Análise entre Serviço da empresa X Qualidade do produto



Com base nas pesquisas realizadas no **Armazém Paraíba**, o cruzamento da forma de pagamento realizadas nas empresas pode influenciar na fidelidade do cliente. Baseando-se nessa afirmação o total de cliente que responderam que preferem à vista em relação à 1ª variável tem um total de 44%, os de maiores percentuais afirmaram que é a propaganda com 7%, outros clientes concordaram que é o atendimento com 8%, já os que declararam com firmeza o preço é mais importante para fidelizar o cliente foi ao todo 3%.

Já os que responderam que preferem com cheque pré-datado na forma de pagamento somou um total de 19%, sobressaindo-se com relação a segunda variável a qualidade total com 9% e preços com 3%. Os funcionários que responderam preferem pagar com cartão somou um total de 28%, com maiores índices percentuais aqueles que optaram pela qualidade no atendimento com 15%, outros preferem formas de pagamento com 6% e

com 3% afirmam que é o preço.

Na **Brasil Escolar** os clientes que informaram respondendo que preferem a forma de pagamento à vista somou um total de 73%, com 21% na qualidade total, 41% declararam propaganda, com 9% relataram que o atendimento e outros coincidiram suas respostas quando afirmaram que a fidelidade do cliente é conquistada com os preços 2%. Os funcionários que afirmaram que a forma de pagamento é preferível com cartão e a fidelidade do cliente com 7% sobressaindo-se à propaganda.

Contudo no **Magazine Vieira** em relação ao pagamento preferem que seja à vista com um total de 30%, em relação à fidelidade do cliente ser conquistada com qualidade total e forma de pagamento com 8% simultaneamente. Outros constatam que é melhores cheque pré-datado com total de 33%, sobressaindo-se à propaganda com 8%, forma de pagamento e preços com 9% para fidelizar o cliente. Já os clientes que preferem o pagamento com cartão teve um total de 37%, destacado-se a qualidade total e o atendimento com 8%, e preço com 5% para fidelizar o cliente.

Tabela 4.4.6: Análise entre Forma de pagamento X Fidelidade do controle

Forma de pagamento	Fidelidade do cliente							
	À vista		Cheque -pré-datado		Cartão		Outros	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Armazém Paraíba								
Qualidade total	7	7	9	9	15	15	1	1
Propaganda	19	19	2	2	1	1	2	2
Forma de pagamento	7	7	4	4	6	6	2	2
Atendimento	8	8	1	1	3	3	2	2
Preço	3	3	3	3	3	3	2	2
Total	100				100%			
Brasil Escolar								
Qualidade total	21	21	2	2	2	2	1	1
Propaganda	41	41	2	2	7	7	3	3
Forma de pagamento		0	1	1	1	1		
Atendimento	9	9	3	3	3	3	1	1
Preços	2	2	0	0	0	0	1	1
Total	100				100%			
Magazine Vieira								
Qualidade total	8	8	7	7	9	9	0	0
Propaganda	6	6	8	8	8	8	0	0
Forma de pagamento	8	8	9	9	6	6	0	0
Atendimento	8	8	9	9	9	9	0	0
Preços	0	0	0	0	5	5	0	0
Total	100				100%			

De acordo com esta análise é de como a forma de pagamento pode influenciar na fidelização do cliente, para que a empresa tenha bons resultados é necessário que o consumidor sinta-se bem com os produtos e sua forma de pagamento e influenciando na sua fidelização, pois para que o cliente seja fiel é preciso haver bons programas para satisfazer suas necessidades.

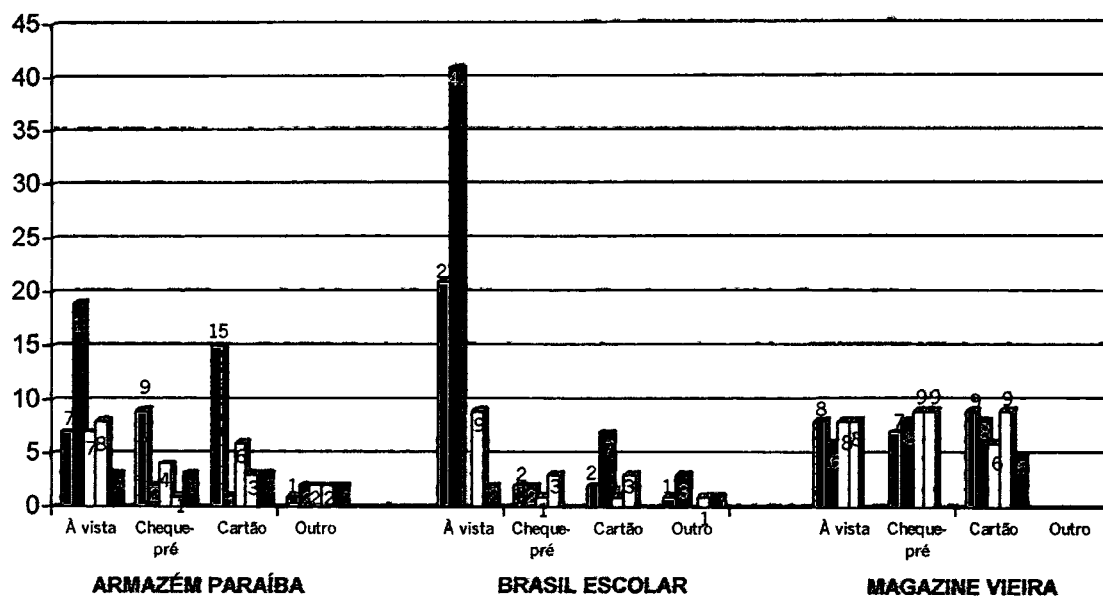
A pesquisa foi realizada para que através dela houvesse dados satisfatório para que possamos ter uma real avaliação das necessidades dos clientes em questão a sua forma de pagamento e como fidelizá-lo. Uma das prioridades de uma boa relação a empresa e os seus clientes é a forma como ela aceita seus objetivos e desejos, não retroagindo para seus objetivos. Com relação a segunda variável pode fidelizá-lo utilizando a forma de pagamento que lhe cabe.

Constatamos que nas empresas **Armazém Paraíba** com 44% e **Brasil Escolar** com 73%, coincidiram em relação à forma de pagamento e relatou que a melhor forma de pagamento é à vista, porem o **Magazine Vieira** com 37% confirmou que o maior índice percentual é através do cartão. Em relação à segunda variável não houve coincidência pois o **Armazém Paraíba** com 32% afirmou que a fidelidade do cliente é conquistada através da qualidade total, a **Brasil Escolar** afirmou com 53% que é através das propagandas e o **Magazine Vieira** com 26% constatou que o atendimento oferecido.

Verificamos que com relação à primeira e segunda variável citadas sobressaiu-se a **Brasil Escolar**.

Através desta pesquisa deduzimos como quanto é importante avaliar, setor por setor, cliente por cliente, favorecendo aqueles que mais necessitam do apoio da empresa levando a eficiência nas operações dessas organizações, valorizando cada cliente e desempenhando um alto padrão de fidelização. Pois a forma de pagamento influencia na fidelização do cliente.

Gráfico 4.4.6: Análise entre Forma de pagamento X Fidelidade do controle



Qualidade total
 Propaganda
 Forma de pag.
 Atendimento
 Preço

CAPÍTULO 5 – CONCLUSÃO

Analisando o tema abordado, verificamos que a implantação do Programa de Qualidade Total no setor administrativo empresarial na cidade de Pinheiro-MA, vem ao longo desses 15 meses procurando se desenvolver no mercado competitivo no que diz respeito à implantação do programa, percebendo que a falta da excelência no atendimento, produtos e serviços causam perdas irreparáveis no mercado interno e externo.

O alto grau de competição no mercado, a presença cada vez maior de diversos produtos à disposição dos consumidores e a expectativa destes mesmos com relação à qualidade dos produtos adquiridos levaram um grande número de empresas a pensar, com seriedade crescente, na qualidade de seus produtos, desenvolvendo processos apurados do planejamento e controle da produção. Qualidade, mais do nunca, passou do foco no produto para o foco no atendimento do cliente, que se tornou cada vez mais disputado no mercado globalizado.

A gerência da eficácia é um meio sistemático de garantir que as atividades organizadas aconteçam segundo o planejado. Com o advento da teoria das relações humanas uma nova linguagem passa a dominar o repertório administrativo, fala-se agora em motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo e produtividade. Os trabalhadores são criaturas sócias complexas dotadas de sentimentos, desejos e temores. O comportamento no trabalho, como em qualquer lugar é uma consequência de muitos fatores motivacionais. As pessoas são motivadas por necessidades humanas e alcançam suas satisfações por meio dos grupos sociais com quem interagem.

Dificuldades em participar e em se relacionar com o grupo provocam elevação da rotatividade de pessoal, abaixamento do moral, fadiga psicológica e redução do nível de desempenho. O comportamento dos grupos sociais é influenciado pelo estilo de supervisão e

liderança, o supervisor eficaz é aquele que possui habilidades para influenciar seus subordinados, obtendo lealdade, padrões elevados de desempenho e alto compromisso com os objetivos da organização.

Realizamos questionários e entrevistas para alcançarmos nossos objetivos geral e específicos, e identificamos deficiências no setor administrativo empresarial na cidade de Pinheiro –MA. As deficiências encontradas no setor foram causadas pela ausência de treinamento, capacitação, qualificação e recrutamento, causando desmotivação aos funcionários. Em geral isso ocorre por não haver comunicação entre administradores e funcionários internos e externos, gerando graves problemas para a empresa.

Verificamos que os índices de produtividade das empresas estão desenvolvendo-se e buscando novas informações tecnológicas, porém lentamente. Através da implantação do programa as organizações terão oportunidades de melhorar a prestação de produtos e serviços oferecidos ao consumidor, levando-os a excelência no mercado competitivo e desenvolvendo-se de maneira produtiva, gerando empregabilidade e rentabilidade para a empresa.

Com a implantação do programa as entidades irão contribuir no setor econômico empresarial alavancando o mercado financeiro, oferecendo oportunidades para empresários investir no setor. Contudo observa-se que recentemente as organizações começaram a aplicar o programa, através da competitividade existente no mercado, onde sobreviverá a empresa que melhor estiver preparada na qualificação da mão de obra, tecnologia e administração competente e eficaz, apresentando melhor prestação de serviços aos usuários.

A relação de condição de trabalho, prestação de serviços e produtos oferecidos no atendimento ao cliente, relacionado com qualidade, gera satisfação e fidelização do cliente, porém feito de maneira desordenada gera insatisfação e infidelização do cliente.

Mostramos a importância da implantação do programa de qualidade total no setor administrativo na cidade de Pinheiro-MA, visando a satisfação dos clientes e o crescimento da

produtividade, uma vez que para sermos competitivos no mercado globalizado é necessário termos alta qualidade e melhores desenvolvimento nas relações comerciais.

A relação problema que as entidades ainda não se adequaram às novas mudanças e paradigmas que constitui o mundo globalizado, por isso é de extrema importância que os administradores estejam preparados para enfrentar e acompanhar o processo, que ocorre com enorme simplicidade.

Portanto, até que ponto as organizações irão poder oferecer melhor atenção a seus clientes internos e externos, a fim de melhorar e agradar a prestação de serviços oferecidos. Alguns motivos que os administradores precisam e devem fazer, para melhorar e desenvolver o potencial econômico da empresa é buscar maneiras de capacitar, treinar e qualificar os funcionários com o propósito de aumentar o nível de satisfação dos consumidores.

Os fatores que interferem na prestação de serviços e desenvolvimento econômico da organização é a falta de conhecimento e tecnologia que ainda não está avançada no setor empresarial de Pinheiro-MA. Portanto é de extrema importância que as empresas através da informatização busque melhorar e personalizar o atendimento de forma rápida e eficiente aos clientes.

A qualidade passou a ser uma condição de preexistência para atender às expectativas dos clientes, gerenciando processos através da melhoria contínua buscando sempre a perfeição, garantindo excelência em todas as atividades executadas dentro do seu ambiente operacional, capacitando todas as pessoas para bem executar suas tarefas, buscando a participação dos funcionários em todas os assuntos no seu trabalho.

É necessário, portanto, repensar as relações da forma de trabalho com base nos seus processos, otimizando os mesmos dentro da cadeia logística tanto com fornecedores quanto com clientes externos, pois sendo estes concebidos de forma conveniente, direcionando os esforços para o que a empresa sabe fazer de melhor.

Considerando a qualidade total como o estado ótimo de eficiência e eficácia na ação de todos os elementos que constituem a existência da empresa temos a necessidade de modelarmos a organização e o contexto no qual ela existe. A excelência representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todas as entidades e eficácia organizacional.

As organizações devem obedecer aos princípios da qualidade total no que se refere a total satisfação do cliente, que é a figura principal de todo o processo organizacional, considerando suas necessidades e expectativas, levando em consideração a gerência participativa, valorizando as opiniões dos funcionários nas decisões gerenciais, uma vez que o executor das tarefas está em melhores condições de identificar as principais dificuldades.

Os funcionários são a alma da empresa e deles depende o sucesso da organização, estes devem ser constantemente capacitados profissionalmente, sendo motivados para desempenhar suas funções com constância de propósitos para que não apresente resistência á implantação de conceitos de qualidade. É preciso modificar a conformidade da cultura empresarial para que haja compromisso por parte da alta direção, persistência de propósito, convergência de atitudes para conquista de objetivos previamente traçados.

REFERÊNCIAS

- _____, **Recursos Humanos**, Edição compactada. São Paulo: Editora Atlas, 1985. 377 p.
- _____, SERAFIM, Oziléa Clen Gomes **Administração de Recursos Humanos**. Volume 2. São Paulo: Pioneira, 1995, 212 p.
- _____. **Administração de Marketing: Análise, planejamento, implementação e controle**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994, 676 p.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. 2ª ed. São Paulo: Pioneira, 1997, 339 p.
- CHIAVENATO, Idalberto, **Recursos Humanos**, 7ª ed, São Paulo: Editora Atlas, 2002. 631 p.
- DEEMS, Richard S. **Contratar: Como encontrar e conservar as melhores pessoas**. 1ª ed. São Paulo: Amadio, 2002, 144 p.
- KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: O Homem rumo ao século XXI**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999, 131 p.
- KOLASA, Blair J. **Ciência no comportamento na administração**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 1978, 623 p.
- KOTLER, Philip. **Marketing**. Edição compactada. São Paulo: Atlas, 1996, 595 p.
- ROBBINS, Stephen Paul. **O processo administrativo: Integrando teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1978, 516 p.
- SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da Administração**. 1ª ed, São Paulo: Editora Pioneira, 2000, 523 p.
- WILSON, Jeanne M.; GEORGE, Jill; WELLINS, Richard S.; BYHAM, William C. **A Liderança Zapp! : Estratégias para liderar organizações através de equipes energizadas**. Rio de Janeiro: Campus, 1995, 297 p.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolve-lo até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazineira Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação as suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3202 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
- 3902 recrutamento
- 3903 capacitação
- 3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
- 4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
- 4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
- 4202 capacitação profissional
- 4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
- 4302 não
- 4303 às vezes

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
- 4402 não
- 4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
- 4402 setorial
- 4403 individual
- 4404 por equipe
- 4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
- 4602 semestral
- 4603 trimestral
- 4604 bimestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
- 4702 bom
- 4703 regular
- 4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
- 4802 controlar as despesas
- 4803 reduzir desperdício
- 4804 melhorar a qualidade
- 4805 aumento da produção
- 4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
- 4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
- 5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
- 5102 regular
- 5103 muito boa
- 5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
- 5202 equipamentos de qualidade
- 5203 mão de obra especializada
- 5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
- 5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
- 5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
- 5402 disciplina espontânea
- 5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipes?

- 5501 sim
- 5502 não
- 5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
- 5602 qualidade no atendimento
- 5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
- 5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
- 5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
- 5902 treinamento específico
- 5903 reciclagem de conhecimento
- 5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
- 6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
- 6102 médio
- 6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
- 6202 excelência na qualidade
- 6203 redução dos custos
- 6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
- 6302 melhorando a qualidade de vida
- 6303 facilitando acesso rápido à informação
- 6304 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
- 6402 constantemente
- 6403 raras vezes
- 6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
- 6502 satisfatório
- 6503 regular
- 6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
- 6602 participativa
- 6603 dinâmica
- 6604 autoritária
- 6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
- 6702 pontualidade reconhecida
- 6703 mão de obra qualificada
- 6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
- 6802 identificando metas
- 6803 selecionando projetos
- 6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
- 6901 fazer uma avaliação com todos
- 6901 recursos tecnológicos
- 6901 mudar os funcionários de setor
- 6901 modernização de equipamentos
- 6901 comprometimento com metas
- 6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
- 7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é:

- 7101 ótimo
- 7101 bom
- 7101 regular
- 7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
- 7201 em algumas áreas
- 7201 departamento pessoal
- 7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
- 7302 não
- 7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
- 7402 Bom
- 7403 Regular
- 7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
- 7501 boa
- 7501 regular
- 7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
- 7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
- 7702 boa
- 7703 regular
- 7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
- 7802 anti-éticas
- 7803 compromissadas
- 7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
- 7902 não
- 7903 às vezes
- 7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
- 8002 não

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e-Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolve-lo até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação às suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada questão

Favor devolver até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação às suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolve-lo até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação às suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolve-lo até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Visira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área-em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de comprometimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Sem qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação às suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA FUNCIONÁRIOS

Caro Participante

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sajam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

OBS: Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito

Favor devolver-lo até: / /

1. Qual o nome da sua empresa?

- 0101 Armazém Paraíba
 0102 Brasil Escolar
 0103 Magazine Vieira

2. Setor/área que trabalha?

- 2001 administrativo
 2002 produção
 2003 atendimento

3. Sexo

- 3001 masculino
 3002 feminino

4. Faixa Etária

- 4001 até 20 anos
 4002 de 21 a 30 anos
 4003 de 31 a 40 anos
 4004 de 41 a 50 anos
 4005 acima de 50 anos

5. Estado Civil

- 5001 solteiro
 5002 casado
 5003 divorciado
 5004 viúvo

6. Grau de Escolaridade

- 6001 1º grau
 6002 2º grau
 6003 3º grau incompleto
 6004 3º grau completo

7. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

- 7001 menos de 01 ano
 7002 de 01 a 03 anos
 7003 de 04 a 06 anos
 7004 acima de 06 anos

8. Por que trabalha nesta empresa?

- 8001 pelos benefícios
 8002 por questão de oportunidade
 8003 pelo salário
 8004 qualificação profissional
 8005 outros

9. Ocupa cargo ?

- 9001 sim
 9002 não

10. Em caso afirmativo, especifique:

- 1001 Vendedor
 1002 Operador de computação
 1003 Secretária
 1004 Cobrador
 1005 Caixa
 1006 Gerente

11. Em caso negativo, justifique

- 1101 habilitação
 1102 qualificação
 1103 conhecimento específico
 1104 tempo para estudar
 1105 falta de motivação
 1106 falta de oportunidade
 1107 outros

12. Está satisfeito com o cargo ocupado?

- 1201 sim
 1202 não
 1203 um pouco

13. Em caso negativo, justifique

- 1301 falta de apoio da liderança
 1302 salário não compensador
 1303 falta de reconhecimento
 1304 pessoal não qualificado
 1305 outros

14. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?

- 1401 até 02 anos
 1402 de 03 a 05 anos
 1403 de 06 a 10 anos
 1404 acima de 10 anos
 1405 não sei

15. Já ouviu falar em qualidade total?

- 1501 não, mas tem curiosidade?
 1502 leu a respeito e tenta aplicar os conceitos
 1503 acredita ir além das rotinas básicas?
 1504 outros

16. Em que influencia dentro da empresa?

- 1601 ambiente motivado
 1602 capacidade iniciativa
 1603 motivação pessoal
 1604 comprometimento individual
 1605 criatividade e inovação
 1606 outros

17. Na empresa há qualidade total?

- 1701 sim
 1702 não

18. Em caso afirmativo, como é utilizada?

- 1801 TQC (controle de qualidade total)
 1802 TQM (gerenciamento da qualidade)
 1803 outros

19. Em caso negativo, que providências devem ser tomadas?

- 1901 Conhecimento
 1902 Buscar informações
 1903 Outros

20. Qual o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2001 capacitação
 2002 treinamento
 2003 recrutamento
 2004 outros

21. Na empresa há controle de qualidade total?

- 2101 sim
 2102 não

22. Em caso afirmativo como é feito?

- 2201 global
 2202 setorial
 2203 por equipe
 2204 individual
 2205 outros

23. Em caso negativo, por que não é feito?

- 2301 falta de estrutura organizacional
 2302 falta de controle
 2303 dificuldades na comunicação

24. Como funciona o processo de qualificação do funcionário no setor administrativo?

- 2401 capacitação
 2402 recrutamento

25. Que avaliação faz da qualidade total?

- 2401 satisfatória
 2402 muito boa
 2403 regular
 2405 insuficiente

26. Em que a mão de obra especializada contribui para a qualidade total?

- 2601 dinamiza o processo
 2602 aperfeiçoa a qualidade dos produtos
 2603 executa ações preventivas
 2604 evita o retrabalho

27. Você participa dos programas de qualidade na empresa?

- 2701 sim
 2702 não

28. Em caso afirmativo, em que setor?

- 2801 na área em que trabalho
 2802 alguns setores
 2803 nenhum setor
 2804 todos os setores

29. Qual o seu grau de envolvimento com a qualidade total?

- 2901 muito bom
 2902 pouco
 2903 nenhum

30. Quais os obstáculos na aplicabilidade da qualidade total na empresa?

- 3001 Falta de conhecimento
 3002 Desmotivação

31. Em que medida a qualidade total influencia o atendimento?

- 3001 satisfação do cliente
 3002 motivando o pessoal
 3003 maior segurança
 3004 outros

32. Você considera o atendimento como: enumere 3 opções

- 3201 diferencial competitivo
 3203 maior lucratividade
 3203 necessidade do cliente
 3204 cartão de visita da empresa
 3205 elo de informações com clientes

33. Como classifica a qualidade no atendimento?

- 3301 boa
 3302 ótima
 3303 ruim
 3304 regular

34. O que proporciona o atendimento com rapidez? Enumere 03 opções

- 3401 pessoal treinado
 3402 recursos tecnológicos
 3403 instalações adequadas
 3404 comprometimento com resultados
 3405 gerência participativa
 3406 conhecimento do produto
 3407 funcionários motivados
 3408 equipamento adequado

35. Semr qualidade na empresa os funcionários conseguem fazer um bom atendimento?

- 3501 sim
 3502 não

36. Caso negativo, enumere 03 opções de 1 a 3:

- 3601 falta de valorização pela empresa.
 3602 falta de motivação
 3603 falta de incentivo
 3604 falta de capacitação
 3605 função incompatível

37. Um funcionário sem qualificação pode provocar impacto no atendimento?

- 3701 sim
 3702 não

38. Caso afirmativo, enumere 3 opções de 1 a 3:

- 3801 constrangimento
 3802 insatisfação
 3803 desrespeito
 3804 transtorno

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
2102 não
2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
2202 de 3 a 5
2203 de 6 a 8
2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
2302 cheque pré-datado
2303 cartão
2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
2402 flexibilidade nas condições de pagamento
2403 pontualidade nos prazos de entrega
2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
2502 regular
2503 muito bom
2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
2602 boa
2603 ótima
2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
2702 atencioso
2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
2802 bom
2803 ótimo
2804 regular
2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
2902 propaganda
2903 forma de pagamento
2904 atendimento
2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
3002 revistas
3003 refrigerantes
3004 digitação
3005 encadernação
3006 fax
3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
3102 prazo
3103 qualidade
3104 atendimento
3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
3202 registra o fato
3203 dá retorno posterior
3204 não dá retorno
3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
3402 preço
3403 prazo de entrega
3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação as suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
3702 na entrega
3703 nos produtos
3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
3802 lesão
3803 discriminação
3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
3902 de 1990 a 1995
3903 de 1995 a 2000
3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
4002 localização
4003 falta de opções
4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito.

Favor devolve-lo até: ____ / ____ / ____.

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

21. Há assistência pós-venda?

- 2101 sim
- 2102 não
- 2103 às vezes

22. Que nota você daria a esta empresa?

- 2201 de 0 a 2
- 2202 de 3 a 5
- 2203 de 6 a 8
- 2204 de 9 a 10

23. Enumere as formas de pagamento que melhor atendem as suas necessidades:

- 2301 à vista
- 2302 cheque pré-datado
- 2303 cartão
- 2304 outros

24. Qual(is) é (são) a(s) característica(s) mais marcante(s) da empresa?

- 2401 preços acessíveis
- 2402 flexibilidade nas condições de pagamento
- 2403 pontualidade nos prazos de entrega
- 2404 responsabilidade

25. Qual o grau de envolvimento da empresa na solução das suas necessidades como cliente?

- 2501 satisfatório
- 2502 regular
- 2503 muito bom
- 2504 ruim

26. Como avalia as instalações físicas da empresa?

- 2601 situação precária
- 2602 boa
- 2603 ótima
- 2604 regular

27. Qual a impressão sobre a apresentação pessoal dos funcionários?

- 2701 higiênico
- 2702 atencioso
- 2703 qualificado

28. Como avalia o atendimento desta empresa?

- 2801 personalizado
- 2802 bom
- 2803 ótimo
- 2804 regular
- 2805 lento

29. Na sua concepção, qual é o fator fundamental em uma empresa para chamar a atenção de clientes?

- 2901 qualidade total
- 2902 propaganda
- 2903 forma de pagamento
- 2904 atendimento
- 2905 preços

30. O que você gostaria de encontrar em uma empresa além dos serviços convencionais?

- 3001 jornais
- 3002 revistas
- 3003 refrigerantes
- 3004 digitação
- 3005 encadernação
- 3006 fax
- 3007 plastificação

31. Assinale os pontos fracos dos produtos e serviços desta empresa:

- 3101 preço
- 3102 prazo
- 3103 qualidade
- 3104 atendimento
- 3105 localização

32. Qual a atitude da empresa em relação às suas reclamações e sugestões?

- 3201 atenciosa
- 3202 registra o fato
- 3203 dá retorno posterior
- 3204 não dá retorno
- 3205 imparcial

33. Você recomenda os serviços da empresa a outras pessoas?

- 3301 sim
- 3302 não

34. Em caso afirmativo, por que?

- 3401 qualidade no atendimento
- 3402 preço
- 3403 prazo de entrega
- 3404 garantia

35. Você já participou de pesquisa em relação às suas necessidades e serviços?

- 3501 sim
- 3502 não

36. Você acha que deve haver mudança na empresa?

- 3601 sim
- 3602 não

37. Em caso afirmativo, onde?

- 3701 no caixa
- 3702 na entrega
- 3703 nos produtos
- 3704 no atendimento

38. O que o leva a não retornar em uma empresa?

- 3801 mal atendimento
- 3802 lesão
- 3803 discriminação
- 3804 alto preço

39. Desde quando é cliente da empresa?

- 3901 antes de 1990
- 3902 de 1990 a 1995
- 3903 de 1995 a 2000
- 3904 de 2000 a 2003

40. Motivo da preferência pela empresa?

- 4001 bom atendimento
- 4002 localização
- 4003 falta de opções
- 4004 recursos tecnológicos

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada questão.

Favor devolve-lo até: / /

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
- 3902 recrutamento
- 3903 capacitação
- 3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
- 4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
- 4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
- 4202 capacitação profissional
- 4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
- 4302 não
- 4303 às vezes

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
- 4402 não
- 4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
- 4402 setorial
- 4403 individual
- 4404 por equipe
- 4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
- 4602 semestral
- 4603 trimestral
- 4604 bimestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
- 4702 bom
- 4703 regular
- 4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
- 4802 controlar as despesas
- 4803 reduzir desperdício
- 4804 melhorar a qualidade
- 4805 aumento da produção.
- 4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
- 4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
- 5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
- 5102 regular
- 5103 muito boa
- 5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
- 5202 equipamentos de qualidade
- 5203 mão de obra especializada
- 5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
- 5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
- 5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
- 5402 disciplina espontânea
- 5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
- 5502 não
- 5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
- 5602 qualidade no atendimento
- 5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
- 5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
- 5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
- 5902 treinamento específico
- 5903 reciclagem de conhecimento
- 5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
- 6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
- 6102 médio
- 6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
- 6202 excelência na qualidade
- 6203 redução dos custos
- 6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
- 6302 melhorando a qualidade de vida
- 6303 facilitando acesso rápido à informação
- 6302 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
- 6402 constantemente
- 6403 raras vezes
- 6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
- 6502 satisfatório
- 6503 regular
- 6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
- 6602 participativa
- 6603 dinâmica
- 6604 autoritária
- 6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
- 6702 pontualidade reconhecida
- 6703 mão de obra qualificada
- 6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
- 6802 identificando metas
- 6803 selecionando projetos
- 6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
- 6901 fazer uma avaliação com todos
- 6901 recursos tecnológicos
- 6901 mudar os funcionários de setor
- 6901 modernização de equipamentos
- 6901 comprometimento com metas
- 6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
- 7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é :

- 7101 ótimo
- 7101 bom
- 7101 regular
- 7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
- 7201 em algumas áreas
- 7201 departamento pessoal
- 7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
- 7302 não
- 7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
- 7402 Bom
- 7403 Regular
- 7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
- 7501 boa
- 7501 regular
- 7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
- 7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
- 7702 boa
- 7703 regular
- 7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
- 7802 anti-éticas
- 7803 compromissadas
- 7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
- 7902 não
- 7903 às vezes
- 7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
- 8002 não

QUESTIONARIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito.

Favor devolve-lo até: / / .

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
- 3902 recrutamento
- 3903 capacitação
- 3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
- 4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
- 4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
- 4202 capacitação profissional
- 4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
- 4302 não
- 4303 às vezes.

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
- 4402 não
- 4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
- 4402 setorial
- 4403 individual
- 4404 por equipe
- 4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
- 4602 semestral
- 4603 trimestral
- 4604 bimestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
- 4702 bom
- 4703 regular
- 4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
- 4802 controlar as despesas
- 4803 reduzir desperdício
- 4804 melhorar a qualidade
- 4805 aumento da produção
- 4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
- 4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
- 5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
- 5102 regular
- 5103 muito boa
- 5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manufatura preventiva
- 5202 equipamentos de qualidade
- 5203 mão de obra especializada
- 5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
- 5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
- 5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
- 5402 disciplina espontânea
- 5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
- 5502 não
- 5503 as vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
- 5602 qualidade no atendimento
- 5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
- 5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
- 5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
- 5902 treinamento específico
- 5903 reciclagem de conhecimento
- 5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
- 6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
- 6102 médio
- 6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
- 6202 excelência na qualidade
- 6203 redução dos custos
- 6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
- 6302 melhorando a qualidade de vida
- 6303 facilitando acesso rápido à informação
- 6302 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
- 6402 constantemente
- 6403 raras vezes
- 6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
- 6502 satisfatório
- 6503 regular
- 6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
- 6602 participativa
- 6603 dinâmica
- 6604 autoritária
- 6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
- 6702 pontualidade reconhecida
- 6703 mão de obra qualificada
- 6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
- 6802 identificando metas
- 6803 selecionando projetos
- 6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
- 6901 fazer uma avaliação com todos
- 6901 recursos tecnológicos
- 6901 mudar os funcionários de setor
- 6901 modernização de equipamentos
- 6901 comprometimento com metas
- 6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
- 7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é :

- 7101 ótimo
- 7101 bom
- 7101 regular
- 7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
- 7201 em algumas áreas
- 7201 departamento pessoal
- 7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
- 7302 não
- 7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
- 7402 Bom
- 7403 Regular
- 7404 Ruim

75. O senso da saúde dar condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
- 7501 boa
- 7501 regular
- 7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
- 7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
- 7702 boa
- 7703 regular
- 7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
- 7802 anti-éticas
- 7803 compromissadas
- 7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
- 7902 não
- 7903 às vezes
- 7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
- 8002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito.

Favor devolve-lo até: ____ / ____ / ____.

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
3902 recrutamento
3903 capacitação
3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
4202 capacitação profissional
4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
4302 não
4303 às vezes

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
4402 não
4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
4402 setorial
4403 individual
4404 por equipe
4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
4602 trimestral
4603 bimestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
4702 bom
4703 regular
4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
4802 controlar as despesas
4803 reduzir desperdício
4804 melhorar a qualidade
4805 aumento da produção
4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
5102 regular
5103 muito boa
5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório-que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
5202 equipamentos de qualidade
5203 mão de obra especializada
5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
5402 disciplina espontânea
5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
5502 não
5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
5602 qualidade no atendimento
5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
5902 treinamento específico
5903 reciclagem de conhecimento
5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
6102 médio
6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
6202 excelência na qualidade
6203 redução dos custos
6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
6302 melhorando a qualidade de vida
6303 facilitando acesso rápido à informação
6302 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
6402 constantemente
6403 raras vezes
6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
6502 satisfatório
6503 regular
6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
6602 participativa
6603 dinâmica
6604 autoritária
6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
6702 pontualidade reconhecida
6703 mão de obra qualificada
6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
6802 identificando metas
6803 selecionando projetos
6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
6901 fazer uma avaliação com todos
6901 recursos tecnológicos
6901 mudar os funcionários de setor
6901 modernização de equipamentos
6901 comprometimento com metas
6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é:

- 7101 ótimo
7101 bom
7101 regular
7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
7201 em algumas áreas
7201 departamento pessoal
7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
7302 não
7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
7402 Bom
7403 Regular
7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
7501 boa
7501 regular
7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
7702 boa
7703 regular
7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
7802 anti-éticas
7803 comprometidas
7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
7902 não
7903 às vezes
7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
8002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito.

Favor devolve-lo até: / / .

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
3902 recrutamento
3903 capacitação
3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
4202 capacitação profissional
4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
4302 não
4303 às vezes.

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
4402 não
4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
4402 setorial
4403 individual
4404 por equipe
4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
4602 trimestral
4603 bimestral
4604 semestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
4702 bom
4703 regular
4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
4802 controlar as despesas
4803 reduzir desperdício
4804 melhorar a qualidade
4805 aumento da produção
4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
5102 regular
5103 muito boa
5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
5202 equipamentos de qualidade
5203 mão de obra especializada
5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
5402 disciplina espontânea
5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
5502 não
5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
5602 qualidade no atendimento
5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
5902 treinamento específico
5903 reciclagem de conhecimento
5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
6102 médio
6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
6202 excelência na qualidade
6203 redução dos custos
6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
6302 melhorando a qualidade de vida
6303 facilitando acesso rápido à informação
6302 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
6402 constantemente
6403 raras vezes
6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
6502 satisfatório
6503 regular
6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
6602 participativa
6603 dinâmica
6604 autoritária
6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
6702 pontualidade reconhecida
6703 mão de obra qualificada
6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
6802 identificando metas
6803 selecionando projetos
6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
6901 fazer uma avaliação com todos
6901 recursos tecnológicos
6901 mudar os funcionários de setor
6901 modernização de equipamentos
6901 comprometimento com metas
6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é:

- 7101 ótimo
7101 bom
7101 regular
7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
7201 em algumas áreas
7201 departamento pessoal
7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
7302 não
7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
7402 Bom
7403 Regular
7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
7501 boa
7501 regular
7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
7702 boa
7703 regular
7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
7802 anti-éticas
7803 compromissadas
7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
7902 não
7903 às vezes
7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
8002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada questão.

Favor devolve-lo até: / /

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
3902 recrutamento
3903 capacitação
3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
4202 capacitação profissional
4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
4302 não
4303 às vezes

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
4402 não
4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
4402 setorial
4403 individual
4404 por equipe
4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
4602 trimestral
4603 trimestral
4604 bimestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
4702 bom
4703 regular
4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
4802 controlar as despesas
4803 reduzir desperdício
4804 melhorar a qualidade
4805 aumento da produção
4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
5102 regular
5103 muito boa
5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
5202 equipamentos de qualidade
5203 mão de obra especializada
5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
5402 disciplina espontânea
5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
5502 não
5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
5602 qualidade no atendimento
5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
5902 treinamento específico
5903 reciclagem de conhecimento
5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
6102 médio
6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
6202 excelência na qualidade
6203 redução dos custos
6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia a gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
6302 melhorando a qualidade de vida
6303 facilitando acesso rápido à informação
6302 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
6402 constantemente
6403 raras vezes
6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
6502 satisfatório
6503 regular
6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
6602 participativa
6603 dinâmica
6604 autoritária
6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
6702 pontualidade reconhecida
6703 mão de obra qualificada
6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
6802 identificando metas
6803 selecionando projetos
6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
6901 fazer uma avaliação com todos
6901 recursos tecnológicos
6901 mudar os funcionários de setor
6901 modernização de equipamentos
6901 comprometimento com metas
6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é:

- 7101 ótimo
7101 bom
7101 regular
7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
7201 em algumas áreas
7201 departamento pessoal
7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
7302 não
7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
7402 Bom
7403 Regular
7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
7501 boa
7501 regular
7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
7702 boa
7703 regular
7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
7802 anti-éticas
7803 compromissadas
7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
7902 não
7903 às vezes
7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
8002 não

QUESTIONÁRIO PARA CLIENTES

Caro Participante,

Este é um trabalho de pesquisa universitária, com o objetivo de aperfeiçoar o nível de Qualidade e Produtividade no setor administrativo empresarial e no atendimento ao cliente. Para que todos os envolvidos sejam beneficiados precisaremos da sua colaboração respondendo de forma clara e objetiva o presente questionário.

Não é necessário identificar-se / Marque quantas opções julgar necessárias em cada quesito.

Favor devolve-lo até: ____ / ____ / ____.

01. Sexo:

- 0101 masculino
0102 feminino

02. Faixa etária:

- 0201 até 20 anos
0202 de 21 a 30 anos
0203 de 31 a 40 anos
0204 de 41 a 50 anos
0205 acima de 50 anos

03. Estado civil:

- 0301 solteiro
0302 casado
0303 divorciado
0304 viúvo

04. Grau de instrução:

- 0401 1º grau
0402 2º grau
0403 3º grau incompleto
0404 3º grau completo

05. Você é cliente?

- 0501 pessoa física
0502 pessoa jurídica

06. Sendo cliente pessoa jurídica:

- 0601 sócio
0602 gerente
0603 comprador
0604 outros

07. Com que frequência você utiliza serviços da empresa?

- 0701 mensal
0702 bimestral
0703 trimestral
0704 semestral
0705 anual

08. Você já comparou os preços desta empresa com outros?

- 0801 Sim
0802 Não

09. A que fontes você recorre para localizar uma empresa com qualidade total?

- 0901 lista telefônica
0902 classificados
0903 internet
0904 amigos

10. Como você procede para adquirir produtos e serviços de qualidade?

- 1001 contato pessoal
1002 internet
1003 licitação pública
1004 contato telefônico
1005 outros

11. Você sempre vem a esta empresa?

- 1101 sim
1102 não

12. O que lhe fez vir pela primeira vez?

- 1201 instalações próxima a você
1202 propaganda
1203 recomendações de amigos
1204 outros

13. O que lhe fez retornar?

- 1301 produtos de qualidade
1302 instalações
1303 forma de pagamento
1304 bom atendimento

14. Enumere os fatores que determinam a escolha pela empresa que executará seus serviços:

- 1401 atendimento
1402 preços
1403 qualidade
1404 prazo de entrega

15. Qual o nível de relação com a empresa?

- 1501 comercial
1502 amigável
1503 parentesco

16. Quais os canais de comunicação utilizados com esta empresa?

- 1601 pessoal
1602 telefone
1603 fax
1604 internet
1605 serviço 0800

17. Como é a qualidade dos produtos?

- 1701 boa
1702 satisfatória
1703 regular
1704 ruim

18. A variedade dos produtos e serviços é:

- 1801 boa
1802 ótima
1803 regular
1804 ruim

19. A condição de pagamento é:

- 1901 boa
1902 ótima
1903 regular
1904 ruim

20. Há cumprimento de prazos de entrega?

- 2001 sim
2002 não
2003 às vezes

39. Qual o processo utilizado para a qualificação do funcionário?

- 3901 treinamento
3902 recrutamento
3903 capacitação
3904 outros

40. Você conhece o programa dos 5S?

- 4001 sim
4002 não

41. Em caso afirmativo, é utilizado?

- 4101 sim
4102 não

42. Que idéia você daria para o bom atendimento em sua empresa?

- 4201 união
4202 capacitação profissional
4203 boa relação entre cliente e funcionário

43. Você considera o bom atendimento de uma empresa como diferencial?

- 4301 sim
4302 não
4303 às vezes

44. Na empresa é feita o controle da produtividade?

- 4401 sim
4402 não
4403 às vezes

45. Em caso afirmativo como é feito?

- 4401 global
4402 setorial
4403 individual
4404 por equipe
4405 outros

46. Qual a periodicidade do controle?

- 4601 anual
4602 trimestral
4603 bimestral
4604 semestral

47. Que conceito você daria de produtividade?

- 4701 satisfatório
4702 bom
4703 regular
4704 ruim

48. Por que fazer o controle da produtividade?

- 4801 avaliar o lucro
4802 controlar as despesas
4803 reduzir desperdício
4804 melhorar a qualidade
4805 aumento da produção
4806 fator de competitividade

49. Conhece o índice de produtividade da empresa?

- 4901 sim
4902 não

50. Em caso afirmativo qual o índice anual?

- 5001 1 a 50%
5002 51 a 100%

51. Qual a avaliação do índice anual?

- 5101 satisfatória
5102 regular
5103 muito boa
5104 insuficiente

52. Em caso de índice satisfatório que fatores contribuíram?

- 5201 manutenção preventiva
5202 equipamentos de qualidade
5203 mão de obra especializada
5204 outros

53. Em que a mão-de-obra especializada contribui para a produtividade?

- 5301 dinamizando o processo de produção
5302 aperfeiçoando os processos de trabalho
5303 executando ações preventivas

54. Como melhorar a produtividade quando regular ou ruim?

- 5401 controle efetivo
5402 disciplina espontânea
5403 treinamento específico

55. A produtividade influencia o trabalho em equipe?

- 5501 sim
5502 não
5503 às vezes

56. Em que contribui a qualidade total na produtividade da empresa?

- 5601 através da mão de obra qualificada
5602 qualidade no atendimento
5603 outros

57. Você considera necessário um padrão de produtividade na empresa?

- 5701 sim
5702 não

58. Você considera-se produtivo para a empresa?

- 5801 sim
5802 não

59. Como melhorar a produtividade e o atendimento na empresa?

- 5901 programa de qualidade total
5902 treinamento específico
5903 reciclagem de conhecimento
5904 controle efetivo

60. A empresa é informatizada?

- 6001 sim
6002 não

61. Caso afirmativo, qual o grau de informatização?

- 6101 alto
6102 médio
6103 baixo

62. Como a informatização contribui para a qualidade total?

- 6201 interação na estrutura funcional
6202 excelência na qualidade
6203 redução dos custos
6204 referência competitiva

63. Em que a informatização influencia na gestão da qualidade total na empresa?

- 6301 facilitando novas formas
6302 melhorando a qualidade de vida
6303 facilitando acesso rápido à informação
6304 reduzindo custos

64. Com que frequência ocorre mudanças na estrutura da organização?

- 6401 periodicamente
6402 constantemente
6403 raras vezes
6404 não ocorre

65. Qual o nível de adaptação às mudanças?

- 6501 muito bom
6502 satisfatório
6503 regular
6504 ruim

66. Como você avalia a estrutura organizacional da sua empresa?

- 6601 eficiente
6602 participativa
6603 dinâmica
6604 autoritária
6605 ineficiente

67. Usando a qualidade total na empresa quais as vantagens em relação aos concorrentes?

- 6701 boa imagem junto aos consumidores
6702 pontualidade reconhecida
6703 mão de obra qualificada
6704 preferência por parte dos clientes

68. Em que o programa de qualidade total contribui para o aumento da produtividade?

- 6801 motivando as pessoas
6802 identificando metas
6803 selecionando projetos
6804 elegendo prioridades

69. O que você sugere para melhoria no atendimento? Enumere 03 opções

- 6901 treinamento aos funcionários
6901 fazer uma avaliação com todos
6901 recursos tecnológicos
6901 mudar os funcionários de setor
6901 modernização de equipamentos
6901 comprometimento com metas
6901 atender as necessidades do cliente

70. A qualidade total muda o foco do controle exterior para o interior de cada indivíduo?

- 7001 sim
7002 não

71. O objetivo da qualidade total é fazer com que cada pessoa seja responsável por seu próprio desempenho. Na sua opinião isto é:

- 7101 ótimo
7101 bom
7101 regular
7101 ruim

72. Em que área é utilizado o desempenho na empresa?

- 7201 em todos os setores
7201 em algumas áreas
7201 departamento pessoal
7201 outros

73. Você acha que a qualidade total é indispensável na empresa?

- 7301 sim
7302 não
7303 às vezes

74. O senso de utilização tem como prioridade manter no local de trabalho somente o necessário, qual a sua opinião a esse respeito?

- 7401 Satisfação
7402 Bom
7403 Regular
7404 Ruim

75. O senso da saúde das condições de trabalho físicas e mentais favoráveis à saúde. Como avalia a saúde?

- 7501 ótima
7501 boa
7501 regular
7501 ruim

76. O desempenho da empresa pode ser medido através do serviço ao consumidor, envolvendo os funcionários?

- 7601 sim
7602 não

77. Um fator importante na produtividade é a comunicação como você a avalia na empresa?

- 7701 excelente
7702 boa
7703 regular
7704 ruim

78. As empresas com a qualidade total tem como missão ser a melhor em distribuições de bens produtos e serviços. Para tal devem ser:

- 7801 éticas
7802 anti-éticas
7803 compromissadas
7804 outros

79. As empresas são meios pelos quais podemos alcançar muitos e variados objetivos pessoais?

- 7901 sim
7902 não
7903 às vezes
7904 outros

80. Há uma iluminação adequada em seu ambiente de trabalho?

- 8001 sim
8002 não

ENTREVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

- 01 – Que fatores contribuem para que uma empresa tenha no seu quadro funcional uma força de trabalho jovem e de sexo masculino?
- 02 – Em que influência a escolaridade do funcionário no setor em que ocupa?
- 03 – Que contribuição dá a satisfação no cargo para o tempo do funcionário na empresa e o que o motiva levar tanto tempo na empresa?
- 04 – Que fatores contribuem para que haja trabalho em equipe e conseqüentemente qualidade total dentro da empresa?
- 05 – Até que ponto a mudança pode interferir na adaptação? As pessoas que compõem o quadro estão preparadas?
- 06 – A mão-de-obra especializada pode melhorar o desempenho e o desenvolvimento do funcionário nas prestações de serviços, conseqüente-mente aumentando sua produtividade na empresa. No seu entendimento, o que a empresa deve fazer para aumentar esta produtividade?
- 07 – Como a comunicação entre os funcionários pode influenciar no serviço ao consumidor?
- 08 – A empresa que é organizada em seus departamentos, como finanças, marketing, vendas, etc., pode conseguir vantagens entre seus concorrentes. No seu entendimento o que a empresa pode fazer para melhorar suas vantagens competitivas?
- 09 – Até que ponto o primeiro contato influenciará no retorno do cliente? O que o funcionário deve fazer para tornar esse momento agradável?
- 10 – Que importância tem o cliente para uma empresa e de que forma a mesma pode ajudá-lo na solução de suas necessidades?
- 11 – Até que ponto o funcionário tem conhecimento sobre os programas d qualidade total e sua aplicabilidade na empresa?

- 12 – Sabe-se hoje em dia que a tecnologia está bastante avançada e que algumas empresas tem feito grandes investimentos nesse setor. Na sua opinião porque vale a pena a empresa investir em tecnologia?
- 13 – Sabemos que a produtividade relaciona-se também com desempenho e motivação do funcionário no seu trabalho. Como você avalia o desempenho e motivação do funcionário na empresa para proporcionar ao cliente melhor atendimento?
- 14 – De que forma a empresa através do seu funcionário pode proporcionar ao cliente um atendimento de qualidade para que o mesmo possa utilizar sempre os seus produtos e serviços?
- 15 – Existem pequenos problemas nas atuais empresas devido o mau uso do atendimento ou até mesmo pelo fato de ser uma pequena empresa sem investimento. No seu ponto de vista o que deve ser feito para que uma empresa possa melhorar os serviços prestados ao consumidor oferecendo produtos e serviços de qualidade?

ENTREVISTA 1 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 1: ARMAZÉM PARAÍBA

01 – ENTREVISTADOR: Que fatores contribuem para que uma empresa tenha no seu quadro funcional uma força de trabalho jovem e de sexo masculino?

ENTREVISTADO: A disponibilidade do quadro gerencial e administrativo em contratar pessoas jovens, em ambas as partes.

02 – ENTREVISTADOR: Em que influência a escolaridade do funcionário no setor em que ocupa?

ENTREVISTADO: Influência na flexibilidade do funcionário em se adaptar rapidamente às mudanças de seu quadro funcionário ou setor.

03 – ENTREVISTADOR: Que contribuição dá a satisfação no cargo para o tempo do funcionário na empresa e o que o motiva levar tanto tempo na empresa?

ENTREVISTADO: Se dispor, dando melhor de si na empresa e satisfazer o desejado, logo influenciará no prolongamento de seu tempo serviçal.

04 – ENTREVISTADOR: Que fatores contribuem para que haja trabalho em equipe e conseqüentemente qualidade total dentro da empresa?

ENTREVISTADO: Trabalho em equipe gera uma qualidade impressionante, e todos ganham.

05 – ENTREVISTADOR: Até que ponto a mudança pode interferir na adaptação? As pessoas que compõem o quadro estão preparadas?

ENTREVISTADO: Não interfere em nada, só depende do funcionário se esforçar para se adequar. E todo funcionário tem que está preparado para recebê-las.

06 – ENTREVISTADOR: A mão-de-obra especializada pode melhorar o desempenho e o desenvolvimento do funcionário nas prestações de serviços, conseqüentemente aumentando sua produtividade na empresa. No seu entendimento, o que a empresa deve

fazer para aumentar esta produtividade?

ENTREVISTADO: Oportunizando seus funcionários a fazer cursos de especializações.

07 – **ENTREVISTADOR:** Como a comunicação entre os funcionários pode influenciar no serviço ao consumidor?

ENTREVISTADO: Quando um funcionário está informado de maneira clara conseqüentemente informará ao cliente trazendo satisfação.

08 – **ENTREVISTADOR:** A empresa que é organizada em seus departamentos, como finanças, marketing, vendas, etc., pode conseguir vantagens entre seus concorrentes. No seu entendimento o que a empresa pode fazer para melhorar suas vantagens competitivas?

ENTREVISTADO: O que importa não é a competitividade mas se você produz um produto de qualidade, se você divulga bem e dá um atendimento especial, só se tem um resultado, o topo do podium.

09 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o primeiro contato influenciará no retorno do cliente? O que o funcionário deve fazer para tornar esse momento agradável?

ENTREVISTADO: Não é possível limitar um ponto para que isso ocorra, mas é preciso que satisfaça a necessidade do cliente, dando um bom atendimento com eficiência e rapidez.

10 – **ENTREVISTADOR:** Que importância tem o cliente para uma empresa e de que forma a mesma pode ajudá-lo na solução de suas necessidades?

ENTREVISTADO: Bem sabemos que o negocio hoje é o cliente, e que se não satisfazer o cliente quem perde é a empresa.

11 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o funcionário tem conhecimento sobre os programas de qualidade total e sua aplicabilidade na empresa?

ENTREVISTADO: É super importante o funcionário está se reclamando, se

atualizando, para uma melhor qualidade no seu quadro funcional.

- 12 – **ENTREVISTADOR:** Sabe-se hoje em dia que a tecnologia está bastante avançada e que algumas empresas tem feito grandes investimentos nesse setor. Na sua opinião porque vale a pena a empresa investir em tecnologia?

ENTREVISTADO: Facilita o trabalho, agiliza o negócio e agrada o cliente pela rapidez. Neste mundo globalizado tem que está informado.

- 13 – **ENTREVISTADOR:** Sabemos que a produtividade relaciona-se também com desempenho e motivação do funcionário no seu trabalho. Como você avalia o desempenho e motivação do funcionário na empresa para proporcionar ao cliente melhor atendimento?

ENTREVISTADO: Em nossa empresa o que mais temos é motivação, o que nos leva produzir mais.

- 14 – **ENTREVISTADOR:** De que forma a empresa através do seu funcionário pode proporcionar ao cliente um atendimento de qualidade para que o mesmo possa utilizar sempre os seus produtos e serviços?

ENTREVISTADO: Através do atendimento, o atendimento com qualidade leva a satisfação total do cliente.

- 15 – **ENTREVISTADOR:** Existem pequenos problemas nas atuais empresas devido o mau uso do atendimento ou até mesmo pelo fato de ser uma pequena empresa sem investimento. No seu ponto de vista o que deve ser feito para que uma empresa possa melhorar os serviços prestados ao consumidor oferecendo produtos e serviços de qualidade?

ENTREVISTADO: Aplicando técnicas de vendas e estimulando seus funcionários a dar um atendimento de qualidade.

ENTREVISTA 2 – FUNCIONÁRIO 1 – EMPRESA 2: MAGAZINE VIEIRA

01 – **ENTREVISTADOR:** Que fatores contribuem para que uma empresa tenha no seu quadro funcional uma força de trabalho jovem e sexo masculino?

ENTREVISTADO: A maioria é do sexo masculino, pois há atividades pesadas, não requer a força feminina.

02 – **ENTREVISTADOR:** Em que influência a escolaridade do funcionário no setor em que ocupa?

ENTREVISTADO: Dependendo da função a formação técnica é inteiramente indispensável trazendo retorno para a empresa. Venda e relação humana.

03 – **ENTREVISTADOR:** Que contribuição dá a satisfação no cargo para o tempo do funcionário na empresa e o que o motiva levar tanto tempo na empresa?

ENTREVISTADO: O tempo de trabalho na maioria das vezes é influenciado pela satisfação outras pela necessidade.

04 – **ENTREVISTADOR:** Que fatores contribuem para que haja trabalho em equipe e conseqüentemente qualidade total dentro da empresa?

ENTREVISTADO: Uma boa administração é importante, pois um gestor qualificado trabalha com seus clientes internos em equipe gerando qualidade.

05 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto a mudança pode interferir na adaptação? As pessoas que compõem o quadro estão preparadas?

ENTREVISTADOR: A mudança de atividade é proporcional ao tempo, mas sendo que, nem todo mundo se adapta na forma que é remanejado.

06 – **ENTREVISTADOR:** A mão-de-obra especializada pode melhorar o desempenho e o desenvolvimento do funcionário nas prestações de serviços, conseqüente-mente aumentando sua produtividade na empresa. No seu entendimento, o que a empresa deve

fazer para aumentar esta produtividade?

ENTREVISTADO: Através de treinamento, curso de aperfeiçoamento com equipamento de trabalho.

07 – **ENTREVISTADOR:** Como a comunicação entre os funcionários pode influenciar no serviço ao consumidor?

ENTREVISTADO: De três maneiras – salário relacionamento entre funcionário e patrão, seleção entre o ambiente de trabalho.

08 – **ENTREVISTADOR:** A empresa que é organizada em seus departamentos, como finanças, marketing, vendas, etc.. pode conseguir vantagens entre seus concorrentes. No seu entendimento o que a empresa pode fazer para melhorar suas vantagens competitivas?

ENTREVISTADO: Tendo diferencial como no cartão, financiamento próprio, taxa de juros mais acessível.

09 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o primeiro contato influenciará no retorno do cliente? O que o funcionário deve fazer para tornar esse momento agradável?

ENTREVISTADO: Vai depender da satisfação com o produto e com preço, relacionamento entre ambos, instalação apresentação do produto, climatização e iluminação do ambiente.

10 – **ENTREVISTADOR:** Que importância tem o cliente para uma empresa e de que forma a mesma pode ajudá-lo na solução de suas necessidades?

ENTREVISTADO: É o núcleo fundamental, determina o crescimento ou ajuda ou quebra fazendo uma pesquisa ajuda opinar e para determinar o segmento.

11 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o funcionário tem conhecimento sobre os programas de qualidade total e sua aplicabilidade na empresa?

ENTREVISTADO: Estudando o produto com acompanhamento e procedência do

mesmo.

- 12 – **ENTREVISTADOR:** sabe-se hoje em dia que a tecnologia está bastante avançada e que algumas empresas tem feito grandes investimentos nesse setor. Na sua opinião porque vale a pena a empresa investir em tecnologia?

ENTREVISTADO: A tecnologia é inteiramente produtiva investimento no funcionário para que possa está apto para operar nas máquinas.

- 13 – **ENTREVISTADOR:** sabemos que a produtividade relaciona-se também com desempenho e motivação do funcionário no seu trabalho. Como você avalia o desempenho e motivação do funcionário na empresa para proporcionar ao cliente melhor atendimento?

ENTREVISTADO: Estabilidade, salário e trabalho em equipe.

- 14 – **ENTREVISTADOR:** De que forma a empresa através do seu funcionário pode proporcionar ao cliente um atendimento de qualidade para que o mesmo possa utilizar sempre os seus produtos e serviços?

ENTREVISTADO: Investir em treinamento para os funcionários, reuniões periódicas, para se aplicar procedência e qualidade.

- 15 – **ENTREVISTADOR:** Existem pequenos problemas nas atuais empresas devido o mau uso do atendimento ou até mesmo pelo fato de ser uma pequena empresa sem investimento. No seu ponto de vista o que deve ser feito para que uma empresa possa melhorar os serviços prestados ao consumidor oferecendo produtos e serviços de qualidade?

ENTREVISTADO: Aquisição de recursos perante os bancos, para que possa adquirir produtos de qualidade e capital.

ENTREVISTA 3 – FUNCIONÁRIO 2 – EMPRESA 2: MAGAZINE VIEIRA

01 – **ENTREVISTADOR:** Que fatores contribuem para que uma empresa tenha no seu quadro funcional uma força de trabalho jovem e sexo masculino?

ENTREVISTADO: Dentro da área comercial, especificamente na área de móveis e elétron em relação ao sexo masculino as empresas buscam funcionários com maior proporção.

02 – **ENTREVISTADOR:** Em que influência a escolaridade do funcionário no setor em que ocupa?

ENTREVISTADO: Em relação ao nível acadêmico é de fundamental importância que a empresa possua pessoas com nível de escolaridade dentro do mercado globalizado.

03 – **ENTREVISTADOR:** Que contribuição dá a satisfação no cargo para o tempo do funcionário na empresa e o que o motiva levar tanto tempo na empresa?

ENTREVISTADO: Um funcionário satisfeito com o cargo fará o possível para se desempenhar melhor e prolongar sua vida na empresa.

04 – **ENTREVISTADOR:** Que fatores contribuem para que haja trabalho em equipe e conseqüentemente qualidade total dentro da empresa?

ENTREVISTADO: O cliente é o fator principal da empresa, onde buscamos total qualidade através de trabalho em equipe para conquistá-lo e mantê-lo.

05 **ENTREVISTADOR:** Até que ponto a mudança pode interferir na adaptação? As pessoas que compõem o quadro estão preparadas?

ENTREVISTADO: O ser humano é preparado para mudar a todo momento, depende de seu esforço.

06 – **ENTREVISTADOR:** A mão-de-obra especializada pode melhorar o desempenho e o desenvolvimento do funcionário nas prestações de serviços, conseqüente-mente

aumentando sua produtividade na empresa. No seu entendimento, o que a empresa deve fazer para aumentar esta produtividade?

ENTREVISTADO: Em relação a conquista de cliente, a empresa deve buscar mecanismo tecnológicos e social para entrar em outro nível de competição com outras empresas buscando o aumento no seu quadro de cliente.

07 – **ENTREVISTADOR:** Como a comunicação entre os funcionários pode influenciar no serviço ao consumidor?

ENTREVISTADO: Relativo a comunicação interna a empresa tem de mostrar aos funcionários como atingir satisfação dentro ela empresa através de um alto nível de comunicação.

08 – **ENTREVISTADOR:** A empresa que é organizada em seus departamentos, como finanças, marketing, vendas, etc.. pode conseguir vantagens entre seus concorrentes. No seu entendimento o que a empresa pode fazer para melhorar suas vantagens competitivas?

ENTREVISTADO: Atenção ao cliente, um atendimento com qualidade fazendo o cliente se sentir em casa.

09 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o primeiro contato influenciará no retorno do cliente? O que o funcionário deve fazer para tornar esse momento agradável?

ENTREVISTADO: Depende da satisfação com o produto e do atendimento, poderá fidelizar ou perder o cliente.

10 – **ENTREVISTADOR:** Que importância tem o cliente para uma empresa e de que forma a mesma pode ajudá-lo na solução de suas necessidades?

ENTREVISTADO: O cliente está se tornando cada vez mais exigente por isso hoje no mundo globalizado as empresas sobrevivem através de informação rapidez e de uma

administração personalizada e qualificada permite buscar todas os níveis de atualização no mercado.

11 – **ENTREVISTADOR:** Até que ponto o funcionário tem conhecimento sobre os programas de qualidade total e sua aplicabilidade na empresa?

ENTREVISTADO: Em relação a qualidade a empresa deve buscar através de treinamento constante e informatização.

12 – **ENTREVISTADOR:** Sabe-se hoje em dia que a tecnologia está bastante avançada e que algumas empresas tem feito grandes investimentos nesse setor. Na sua opinião porque vale a pena a empresa investir em tecnologia?

ENTREVISTADO: Na especialização e capacidade desses funcionários tornando pessoas mais profissionais.

13 – **ENTREVISTADOR:** Sabemos que a produtividade relaciona-se também com desempenho e motivação do funcionário no seu trabalho. Como você avalia o desempenho e motivação do funcionário na empresa para proporcionar ao cliente melhor atendimento?

ENTREVISTADO: Através do atendimento a empresa deverá fazer treinamento constante de conhecimento de seus produtos, suas qualidades suas vantagens fazendo com que seus clientes comprem seus produtos sem nenhuma duvida da qualidade dos mesmos.

14 – **ENTREVISTADOR:** De que forma a empresa através do seu funcionário pode proporcionar ao cliente um atendimento de qualidade para que o mesmo possa utilizar sempre os seus produtos e serviços?

ENTREVISTADO: Capacitação, esclarecimento do produto e ambiente motivados.

15 – **ENTREVISTADOR:** Existem pequenos problemas nas atuais empresas devido o mau uso do atendimento ou até mesmo pelo fato de ser uma pequena empresa sem

investimento. No seu ponto de vista o que deve ser feito para que uma empresa possa melhorar os serviços prestados ao consumidor oferecendo produtos e serviços de qualidade?

ENTREVISTADO: Deverá buscar informação a todo o momento e transpor o seu quadro de funcionário.