

ROBERTO JOSÉ WAL

IVANIA LULLEZ

ELABORAÇÃO DE PLANO ESTRATÉGICO PARA UMA EMPRESA

CURITIBA
1991

ROBERTO JOSÉ WAL

VANIA LULLEZ

ELABORAÇÃO DE PLANO ESTRATÉGICO PARA UMA EMPRESA

Monografia de aproveitamento do Curso
de Pós Graduação a nível de Especiali-
zação em Administração Industrial da
Universidade Federal do Paraná.

CURITIBA
1991

	PÁGINA
LISTA DE TABELAS	04
1 - APRESENTAÇÃO	06
2 - OBJETIVOS DO TRABALHO	07
3 - INTRODUÇÃO	09
3.a - BREVE HISTÓRICO DA INFORMÁTICA	09
3.b - ASPECTOS DO MERCADO BRASILEIRO	17
4 - ESTRUTURA DA EMPRESA	22
4.a - HISTÓRICO DA EMPRESA	22
4.b - OBJETIVOS DA EMPRESA	25
4.c - ESTRUTURA FUNCIONAL DA EMPRESA	26
4.d - EQUIPAMENTOS/PATRIMÔNIO	27
5 - CONFIGURAÇÃO DO PROBLEMA	28
5.a - FORMAS DE ATUAÇÃO DA EMPRESA (SITUAÇÃO ATUAL)	28
5.b - PROBLEMAS DECORRENTES DA SITUAÇÃO ATUAL	30
5.c - HIPÓTESES	31
5.d - VARIÁVEIS	31
5.e - CLASSIFICAÇÃO DOS TERMOS DA HIPÓTESE	31
5.f - INDICADORES	32
5.g - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	33
6 - TABULAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA	36
6.a - TABELAS	39
6.b - CORRRELAÇÃO E SÍNTESE DE DADOS	55

7 - ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	58
7.a - ELABORAÇÃO DE CENÁRIOS.....	58
7.a.1 - QUADRO ATUAL.....	58
7.a.2 - CONSEQUÊNCIAS.....	59
7.a.3 - AÇÕES ESTRATÉGICAS.....	60
7.b - POSTURA ESTRATÉGICA.....	61
7.b.1 - MISSÃO.....	61
7.b.2 - OPORTUNIDADES DETECTADAS.....	61
7.b.3 - AMEAÇAS CONSTATADAS.....	62
7.b.4 - PONTOS FRACOS.....	62
7.b.5 - PONTOS FORTES.....	62
7.c - POLÍTICAS.....	63
7.c.1 - POLÍTICAS GERAIS DO NEGÓCIO.....	63
7.c.2 - POLÍTICAS GERAIS DE DIREÇÃO.....	67
7.c.3 - POLÍTICAS GERAIS DE GESTÃO.....	68
7.d - FORMULAÇÃO DE OBJETIVOS.....	71
7.e - DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS.....	71
8 - CONCLUSÃO.....	73
BIBLIOGRAFIA.....	75
ANEXO.....	77

LISTA DE TABELAS

TABELAS DA VARIÁVEL INDEPENDENTE

Tabela 01 - Ramo de atividade das empresas pesquisadas.....	39
Tabela 02 - Numero de funcionarios das empresas pesquisadas.....	40
Tabela 03 - Evolução do processo de Informatização nas empresas pesquisadas.....	41
Tabela 04 - Setores que possuem micro computador nas empresas pesquisadas.....	42
Tabela 05 - Os controles são informatizados ou são manuais nas empresas pesquisadas.....	43

TABELAS DA VARIÁVEL DEPENDENTE

Tabela 06 - Necessidade de utilização de CAD nas empresas pesquisadas.....	44
Tabela 07 - Existência de CAD na área de engenharia das empresas pesquisadas.....	45
Tabela 08 - O software utilizado nas empresas pesquisadas.....	46
Tabela 09 - Interesse em adquirir o CAD das empresas pesquisadas.....	47
Tabela 10 - Conhecimento de algum software das empresas pesquisadas.....	48
Tabela 11 - Entraram em contato com fornecedores, revistas das empresas pesquisadas.....	49
Tabela 12 - Utilização total do CAD ou processo misto nas empresas pesquisadas.....	50

Tabela 13 - Qualificação do retorno obtido (expectati- va de desempenho X realidade).....	51
Tabela 14 - Necessidade de utilização de empresas prestadoras de serviço em CAD.....	52
Tabela 15 - Necessidade de treinamento de pessoal.....	53
Tabela 16 - Qualificação do desempenho dos equipamentos e o serviço de assistência técnica.....	54

1 - APRESENTAÇÃO

Este trabalho está sendo apresentado para avaliação final do III Curso de Pós-Graduação a nível de Especialização em Administração Industrial - Turma 1991.

A motivação para realização deste trabalho é dupla, e os motivos são: o trabalho propriamente dito, fazendo parte da carga horária prevista no currículo do curso para avaliação final e a possibilidade de colocar nossos conhecimentos adquiridos durante o decorrer do curso em benefício de uma empresa real, fornecendo-lhe um diagnóstico da situação atual do mercado brasileiro, da empresa e sugerindo rumos a serem seguidos através da elaboração de um Plano Estratégico para a Empresa.

2 - OBJETIVOS DO TRABALHO

Conhecer a estrutura organizacional e funcional da Empresa, identificando sua forma de atuação, no que se refere à prestação de serviços e a busca de novos clientes, elaborando um laudo conclusivo a respeito de sua situação atual. De posse desse laudo e, em sintonia com os objetivos da Empresa, elaborar um Plano Estratégico de ação, orientando a Empresa, delineando uma linha mestra de ação para promoção de alterações internas e em sua política de tratamento com os clientes, identificando os clientes em potencial e elaborando estratégias de ação para atração dos mesmos, para melhor poder alcançar seus objetivos.

Empresa em análise.

ENGECAD - Consultoria em Informatica Ltda

Rua Comendador Araújo, 323 - conjunto 91

Curitiba - PR.

Fone. 224-1708

3 - INTRODUÇÃO

3.1 - BREVE HISTÓRICO DA INFORMÁTICA

EVOLUÇÃO DOS COMPUTADORES

No antigo Egito (4500 AC) os egípcios iniciaram o processo de efetuar medidas e análises para melhor controlar suas colheitas, construções e obras. O ser humano começava a calcular.

Na Mesopotâmia pastores precisavam contar ovelhas que saíam para o pasto e as que voltavam para o abrigo. Faziam isso com pedrinhas, uma para cada ovelha. O ser humano começava a comparar.

À medida em que os cálculos começavam a se complicar e que o volume dos dados começava a aumentar, tornava-se difícil confiar nos resultados.

Somente muitos anos depois, na China de 3000 AC é que surgiria um instrumento para auxiliar tais cálculos, o ábaco.

Embora simples de operar e sem nenhuma tecnologia específica, já que era totalmente manual e somente efetuava soma, o ábaco teve uma grande importância durante séculos. Ainda hoje é utilizado, porém em versões mais sofisticadas.

Pouco se sabe sobre o desenvolvimento tecnológico e

matemático desde a idade antiga até o final da idade média

Nossa história reinicia, pois, em 1617, já na idade moderna com a invenção das hastes deslizantes. Embora semelhantes ao ábaco, tais hastes permitiam também multiplicar.

- 1642 - Pascal projetou a primeira máquina de calcular baseada em engrenagens. Só era capaz de somar e subtrair.

- 1694 - O matemático Gottfried Leibniz projetou uma máquina ampliando os estudos de Pascal. Essa calculadora, além de somar e subtrair, também multiplicava, dividia e até extraía raiz quadrada. Devido ao desenvolvimento tecnológico relativamente baixo da época, a difusão da máquina foi pequena.

- 1822 - Babbage estabeleceu os princípios de funcionamento dos computadores eletrônicos no projeto de sua "máquina diferencial" capaz de resolver polinômios de até oito termos.

- 1833 - Babbage apresentou projeto de nova obra "A máquina analítica", que pode ser considerada como a precursora dos atuais computadores eletrônicos.

- 1886 - A primeira calculadora comercial foi uma somadora comandada por teclas, criada por Felt.

- 1944 - John Von Neumann propôs a idéia de "programa

interno" e estabeleceu o fundamento teórico para a construção do computador eletrônico.

- 1946 - Na Universidade da Pensilvânia (Estados Unidos), entrou em funcionamento o ENIAC (Electronic Numeric Integrator and Calculator), utilizado para o cálculo da trajetória de projéteis.

- 1951 - Anunciados comercialmente os computadores UNIVAC e IBM-701.

O computador é uma máquina que executa um programa, processa-o, executa operações desejadas e chega a um resultado.

Classificação dos computadores.

a - quanto à construção:

- 1a. geração - utilizando válvulas (1946 - 1956).

- 2a. geração - utilizando transistores (1957 - 1963).

- 3a. geração - utilizando circuitos integrados (1964 - 1981).

- 4a. geração - microcomputadores de baixo custo.

- 5a. geração - são os computadores marcados pelas seguintes tendências: 1ª) imitar a natureza, tanto nos circuitos integrados, como na programação, com o desenvolvimento de técnicas de inteligência artificial, processamento simbólico, linguagem natural, reconhecimento

de voz e luz; 2ª) Das alternativas aonde cada país de grupo de especialistas desenvolverão componentes e novas técnicas de acordo com os materiais disponíveis em maior escala em seu meio evolutivo.

b - quanto à utilização:

- comercial - aplicações comerciais.
- científico - aplicações científicas.

obs. - Nos computadores atuais não existe mais essa diferença.

c - quanto à operação:

- Analógico - medem grandezas físicas.
- Digital - medem grandezas matemáticas.
- Híbrido - apresentam características analógicas e digitais.

Conceituação de termos:

- Hardware - é a parte física do computador, ou seja, a máquina.
- Software - é o conjunto de procedimentos que controlam o funcionamento da máquina. Executam uma determinada tarefa.
- Processamento - é a realização de uma série de operações ordenadas e planejadas, visando a obtenção de determinado resultado.
- Instrução - é um comando que define uma operação básica a ser realizada e identifica os dados e os dispositivos

necessários à sua execução.

- Programa - Conjunto de instruções ordenadas logicamente e necessárias à realização de determinado processamento de dados.

- Sistema Operacional - São programas que executam tarefas como gerenciar os recursos do computador e controlar as tarefas a serem executadas, emitindo mensagens para o operador.

- Bit - É a menor porção de memória.

- Byte - É um conjunto de bits, que pela combinação de seus estados representa um determinado caracter.

- COMENTÁRIOS FINAIS: A evolução dos programas de computador vem representando uma força na qual se destacam duas componentes básicas. De um lado, ela coloca nas mãos do usuário ferramentas cada vez mais poderosas; e de outro, torna a operação desses instrumentos uma tarefa mais simples e intuitiva. Para se ter uma boa medida de quanto chão já foi percorrido nesta área, basta lembrar que, alguns anos atrás, operar um PC significava ter a coragem de enfrentar a esfinge representada pelos caracteres C> (o sinal do DOS), colocados enigmaticamente no canto esquerdo superior da tela. Hoje não só existem dezenas de produtos que facilitam a manipulação do sistema operacional, como o próprio DOS já

não é mais uma entidade tão sisuda e esotérica.

Mas o grande marco no terreno da facilidade de uso foi assentado pelo Windows 3.0, surgido em 1990, que deu aos micros padrão IBM a condição de saltar para um patamar antes dominado pelo Macintosh, a máquina gráfica da Aple. Uma das pedras fundamentais que sustentam esse patamar é justamente a simplificação da forma como o usuário interage com a máquina. Um programa que avança mais um passo nesse caminho é o Windows for Pen Computing. Projetado para rodar em micros do tipo notepad - Máquinas sem teclado, no formato de prancheta, o Pen Windows é operado com a ajuda de uma caneta eletrônica e tem a capacidade de reconhecer textos escritos à mão. Com essas características, o produto aponta para uma expressiva ampliação dos usos do computador.

Outra tendência que se delineia com força crescente é a do uso do micro como um terminal de comunicação de dados. Não é exagero prever que, dentro de alguns anos, empresas e pessoas físicas, escritórios e residências poderão estar todos ligados on-line, formando enormes redes para a troca de informações.

Dezesseis anos depois do surgimento do primeiro microcomputador e dez depois do lançamento do IBM-PC, os desdobramentos da tecnologia dessas pequenas e poderosas

máquinas ainda mantém em pleno crescimento a capacidade de chamar a atenção e impressionar até mesmo pessoas que acompanham de perto a sua evolução. Praticamente em cada número de revista ou jornal (em especial nos países mais avançados), é possível encontrar a notícia do surgimento de um novo software ou equipamento ou mesmo de uma nova aplicação de produtos já existentes.

Nesse movimento incessante, a tecnologia digital vem conquistando espaços cada vez mais expressivos em todos os ramos da atividade humana. Aplicações antes restritas a uma pequena elite de usuários em pouco tempo se transformaram em ferramentas de amplo uso. Foi o que ocorreu com os programas de CAD (Computer Aided Design), destinados a automatizar os projetos de engenharia e desenho industrial. Usadas, inicialmente, apenas por grandes corporações industriais, as técnicas de CAD começam hoje a fazer parte do dia-a-dia de pequenas empresas de engenharia e escritórios de arquitetura.

Fenômeno idêntico vem sendo registrado na área da multimídia. Apenas um ano atrás, a multimídia - que utiliza microcomputadores e outros equipamentos para processar sons e imagens, não passava de projeto nos laboratórios das empresas. Hoje, numerosas aplicações dessa tecnologia estão disponíveis nas lojas americanas. Um dos aspectos mais

estimulantes da popularização desses recursos de alta tecnologia são as possibilidades que abrem para seu aproveitamento social. No caso da multimídia, substancial parcela das aplicações volta-se para setores como treinamento e educação. Isso pode contribuir para tirar do computador a marca de ser um dispositivo dirigido apenas para os controles, a técnica e a produção.

Embora andando com passos mais lentos, os avanços da tecnologia também chegam ao Brasil. Autênticos main-frames de mesa, as máquinas 386 e 486 que formam a faixa superior dos micros PC, também já podem ser adquiridos no mercado brasileiro.

3.6 - ASPECTOS DO MERCADO BRASILEIRO

O mercado brasileiro atualmente caracteriza-se pela grande expansão que está apresentando. Está havendo uma disseminação cada vez maior da cultura da informática, fazendo com que a mesma se popularize. Novos usuários da informática surgem cada vez mais, através da implantação e/ou expansão de sistemas computacionais dentro das empresas, através dos cursos independentes que estão se multiplicando, ou através de pessoas que compram micro-computadores para uso pessoal(próprio). Com essa popularização e divulgação da cultura de informática, nota-se uma tendência dos usuários na especialização e nos usuários em potencial na aquisição de conhecimentos, visando a tomar contato com essa tecnologia e superar o tradicional "mêdo" do computador(mêdo do desconhecido).

Porém, como é uma tecnologia emergente, notam-se muitas falhas e necessidades a serem superadas.

Particularmente o ramo da computação gráfica é ainda pouco explorado. Muito deve ser feito para popularizar essa que é uma ferramenta poderosíssima. As indústrias, firmas de consultoria e projetos, arquitetos, construção civil, profissionais liberais em geral, representam uma gama extensa de usuários em potencial, que pouco a pouco estão

descobrimo e utilizando essa ferramenta.

Por outro lado, a lei de reserva de mercado atualmente em vigor funciona como um freio à toda essa tendência informatizante que ora se verifica. Na medida em que essa lei limita a entrada de novas tecnologias, restringindo o acesso do mercado consumidor brasileiro ao que há de mais moderno em termos de desenvolvimento mundial, não se consegue suprir toda a demanda do mercado brasileiro, ficando uma boa parte reprimida(latente).

Com a abertura do mercado às importações e a entrada de empresas estrangeiras no mercado, o país deverá assistir a um substancial crescimento e renovação do parque instalado de computadores. Esse fenômeno, a exemplo da popularização de outros produtos de tecnologia, tem condições de ocorrer em prazo menor do que normalmente se pensa. Em grande parte, isso é garantido pela própria tecnologia, que evolui com rapidez e ao mesmo tempo se torna mais acessível com o ganho de escala e a conseqüente redução dos preços. A história de outros produtos eletrônicos surgidos recentemente oferece uma idéia de quão explosiva poderá ser a entrada do setor de informática no eixo das leis de mercado. Poucos anos atrás, quando foram lançados, os aparelhos de video cassette constituíam uma classe de produtos praticamente exclusivos

da fatia de consumidores com maior poder aquisitivo. Não tardou, porém, para que uma autêntica febre de videolocadoras assolasse as principais cidades do país, indicando que os equipamentos estavam instalados em alentado número de residências. Hoje, aquela febre passou, indicando que o produto já não constitui novidade e foi incorporado ao dia-a-dia dos consumidores.

Embora os produtos de informática tenham características próprias de uso, que não se confundem com as de aparelhos eletrônicos destinados ao lazer, é de se esperar que experimentem idêntico florescimento no mercado aberto. Para isso, é lógico, conta-se também com a normalização do quadro econômico. Mesmo com uma economia sem rumo, já há no próprio setor pequenas amostras do que poderá ser esse florescimento. Com apenas poucos meses de liberalização parcial dos controles alfandegários sobre a importação de peças e componentes, a indústria já está oferecendo mais de uma dezena de opções em notebooks, as máquinas portáteis que pesam em média 3 quilos e tem o tamanho de uma agenda de mesa.

Novidades do software também estão chegando ao Brasil, como a versão 5.0 do MS-DOS, lançada agora em português. Com extenso número de novos recursos e embalado em um poderoso

esquema promocional, o produto chega ao Brasil já com a marca de 2 milhões de cópias vendidas internacionalmente, com apenas três meses e meio de comercialização. Outros destaques na área do software são os programas integrados para o ambiente Windows. Prédios inteligentes já são realidade no Brasil, nos quais os computadores controlam tudo, desde a iluminação até o abastecimento de água.

Adicionando-se à lei de reserva de mercado, temos, atualmente, outro fator limitante da expansão da informática no país, que é a crise por que passa a indústria brasileira. A ausência de investimentos do setor privado e governamental restringiu a demanda de bens de consumo e o nível de ocupação das indústrias. Essa redução da atividade industrial fez com que o faturamento das mesmas sofresse uma acentuada queda. Com essa queda do faturamento, houve uma natural postergação dos planos de investimentos de muitas empresas, ficando a modernização através da implantação e/ou ampliação da informática nas empresas, na maioria dos casos, postergada.

Porém, apesar do acima exposto, o mercado é promissor, visto que a revisão da lei de informática está em curso, até por pressões internacionais, e a economia já está dando pequenos sinais de recuperação, o que fará com que a médio prazo, haja uma modificação do quadro. Portanto, a empresa

que quizer ter sucesso deverá estar bem preparada para atuar quando da queda das barreiras alfandegárias conjugado com o crescimento da economia brasileira.

4 - ESTRUTURA DA EMPRESA

4.a - HISTÓRICO DA EMPRESA

A Empresa foi criada em AGOSTO/90 pela obstinação de seus dois sócios, pelo gosto da informática e pela vontade em popularizá-la, levando para mais empresas os instrumentos e suporte necessários para elevar os índices de produção, produtividade e qualidade das mesmas.

Na sua fundação, a Empresa estava situada no endereço abaixo, e contava com os seguintes equipamentos:

Endereço: Av. Cândido de abreu, 526 - cj 1506-A
Centro Cívico

Equipamentos: - 02 Microcomputadores PC-286
- 01 Impressora

Em abril/91, sentindo um aumento na demanda do mercado, e necessitando de um local com maior espaço físico, para atender a esse aumento da demanda, a Empresa mudou-se para o endereço atual, em instalações alugadas e com maior espaço físico.

A princípio, quando da constituição da empresa, não havia carteira de clientes definida. Para constituição da mesma, houve uma saída-a-campo de um dos sócios, que foi conseguindo alguns clientes. Estes primeiros clientes indicaram outros, ou serviram de base para trazer outros clientes, ao fazerem divulgação do serviço recebido. Esse crescimento passo-a-passo está sendo feito até hoje (Estratégia atual), exigindo um esforço do Gerente Operacional no sentido de dar continuidade à essa forma de trabalho, o que tem sacrificado sobremaneira o acompanhamento das atividades internas. A carteira de clientes já atendidos é a seguinte:

- ABS Bombas,
- Brafer - Construções Metálicas,
- Sociedade Construtora Cidadela,
- CM Engenharia,
- Morro Verde,
- Robert Bosch,
- Kamir do Brasil,
- Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba - IPPUC,
- Lorenzetti,
- MCM Queiroz,
- Moro Construções Cíveis,
- MEP - Indústrias Metálicas e Mecânicas Ltda,
- NUTRON S.A. - Eng^ã de Sistemas Eletrônicos,
- Protex do Brasil,
- Poesp Eng^ã,
- Petrobrás,
- Promon Eng^ã,
- Proenge,
- Process,
- Projepro.

4.b - OBJETIVOS DA EMPRESA

Divulgar e ampliar a cultura da informática através de:

- Fornecimento de hardware e periféricos,
- Fornecimento de software de computação gráfica,
- Treinamento de mão-de-obra especializada nos hardwares e softwares comercializados,
- Prestação de serviços de desenho, utilizando-se das estações gráficas e pessoal da Empresa,
- Prestação de serviços de projeto, utilizando-se das estações gráficas e pessoal da Empresa,
- Fornecimento de pacotes abrangendo o fornecimento de software, hardware, periféricos e auxílio à implantação do sistema (ministrando cursos, elaborando bibliotecas de padrões, etc.),
- Prestação de serviços de plotagem de arquivos gráficos gerados externamente à Empresa, utilizando-se de qualquer software gráfico que gere arquivos com extensão .DXF (característica de arquivos gráficos),
- Representação de software e hardware,
- Prestar assessoria na implantação de sistemas computacionais gráficos.

4.c - ESTRUTURA FUNCIONAL DA EMPRESA

A Empresa, atualmente, está constituída da seguinte maneira:

- Dois sócios, com as seguintes funções:

Gerente Operacional

Gerente Geral

- Funcionários, com as seguintes funções:

02 Técnicos em CAD para operarem os microcomputadores e a plotter,

01 Auxiliar Administrativo com a função de secretariar as atividades internas,

- Estagiários:

Atualmente conta com 01 estagiário que tem como atribuições o auxílio aos funcionários, para que possa atingir o objetivo final de aprendizado,

- Funcionários temporários, prestadores de serviço em número variável, em função da demanda necessária.

4.d - EQUIPAMENTOS/PATRIMÔNIO

A composição dos equipamentos pertencentes ao patrimônio da Empresa e que são utilizados diretamente no processo produtivo da Empresa é a seguinte:

- 01 Microcomputador padrão PC-AT,
- 01 Microcomputador padrão PC-286,
- 01 Microcomputador padrão PC-386,
- 01 Microcomputador padrão PC-486,
- 01 Microcomputador padrão PC-386DX,
- 01 Impressora de mesa,
- 01 Plotter (traçador gráfico)
- Equipamentos auxiliares - fontes, reguladores de tensão, cabos, acopladores, em número suficiente para suprir as necessidades da Empresa,
- Equipamentos para ministrar cursos - apostilas, retro-projetor, transparências, etc.,
- Infra-estrutura necessária para permitir o funcionamento e manutenção de todos os equipamentos supra citados.

5 - CONFIGURAÇÃO DO PROBLEMA

Neste tópicos do trabalho, procurou-se fazer uma análise dissecada das formas de atuação atual da empresa, identificando-se os problemas que decorrem desta forma de atuação.

Na sequência, mostram-se os resultados de uma pesquisa realizada em empresas da região metropolitana de Curitiba. Essa pesquisa foi realizada com o intuito de se identificar o estágio atual do processo de informatização destas empresas, levantando-se os seus anseios/necessidades na área de informática, os quais deverão ser supridos pelos serviços oferecidos pela Empresa. Portanto, os resultados desta pesquisa são de fundamental importância para a definição dos rumos/estratégias a serem propostas na conclusão deste trabalho.

5.a - FORMAS DE ATUAÇÃO DA EMPRESA(SITUAÇÃO ATUAL)

De acordo com a atual sistemática de organização da Empresa, a forma de atuação da mesma é a seguinte:

- A identificação do cliente em potencial é feita pelo gerente operacional, que vai até esses clientes através de contatos telefônicos ou visitas pessoais. Durante esses

contatos são explanados/informados ao cliente em potencial a gama de serviços oferecidos pela Empresa, convidando o cliente a fazer uma visita às instalações da Empresa, para poder verificar a qualidade e rapidez dos serviços.

- A negociação comercial (preço, prazo e formas de pagamento) são também conduzidas pelo gerente operacional.

- Os pagamentos e recebimentos são controlados pelo gerente operacional.

- A coordenação do serviço (interno e externo) também fica a cargo do gerente operacional. É ele quem controla o cumprimento dos prazos estipulados, acerta tecnicamente com o cliente e faz a ponte com o mesmo, durante a execução dos serviços, para dirimir eventuais dúvidas que surgirem.

- Os cursos, quando na sede da Empresa, são ministrados por um dos dois gerentes, indistintamente, seguindo uma escala pré-determinada e de comum acordo entre ambos. Para os cursos externos, estes ficam a cargo do gerente operacional.

- O marketing da Empresa é decidido em comum acordo entre os dois gerentes.

5.6 - PROBLEMAS DECORRENTES DA SITUAÇÃO ATUAL

Em função da atual estruturação e da forma de atuação da Empresa, percebem-se, de forma acentuada, a ocorrência dos seguintes problemas, que tendem a minar boa parte do potencial da Empresa:

- Sobrecarga do gerente operacional,
- Ausência de uma adequada política de marketing,
- Ausência de uma pessoa que cuide dos assuntos internos da Empresa, liberando o gerente operacional para maximização de esforços na atuação externa (identificação, captura e manutenção de clientes),
- Ausência de Planejamento Estratégico, fornecendo de forma clara e objetiva a Missão e os Objetivos da Empresa, detalhando as políticas e estratégias para alcançar as metas definidas.

5.c - HIPÓTESE

Análise do mercado e verificação da necessidade tecnológica em informática voltada a projetos.

5.d - VARIÁVEIS

Variável Independente - Análise de Mercado.

Variável Dependente - Necessidade de tecnologia em informática voltada para projetos.

5.e - CLASSIFICAÇÃO DOS TERMOS DA HIPÓTESE

- Análise de Mercado.

Determinação das necessidades e desejos dos consumidores em potencial através de pesquisa de mercado retirando deste o conceito do produto.

- Verificação da necessidade de tecnologia em informática voltada para projetos. Análise da pesquisa identificando as reais necessidades em hardware, software, eventuais problemas e o grau de satisfação em relação a utilização do sistema.

5.f - INDICADORES

Da variável independente:

- necessidades e desejos de aumento de produtividade com incremento de qualidade através da informática;
- controles informatizados;
- conceito do produto.

Da variável dependente:

- necessidade de informática voltada a engenharia;
- grau de satisfação (expectativa de desempenho X realidade) utilizando o produto;
- problemas;
- presença de hardware e utilização de software voltado para projetos;
- treinamento;
- conhecimento do mercado fornecedor e assistência técnica em hardware.

5.9 - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Para demonstração da hipótese, utilizar-se-á o método de investigação quantitativo, que consiste num estado descritivo, o qual procura determinar características de um fenómeno, estabelecendo relação entre variáveis.

O estudo descritivo se caracteriza pelas:

- práticas que prevalecem
- relacionando com o existente
- opiniões que se mantem
- processos em marcha
- efeitos que se sentem

Escolheu-se esse tipo de pesquisa por ser a que se enquadra com a realidade em questão, onde há um conhecimento atual que permite aplicar instrumentos de coleta de dados e chegar a uma conclusão sobre "o que é".

Nesse trabalho, far-se-á a investigação descritiva do tipo PREDITIVO, que analisa cuidadosamente do sucedido no passado as condições presentes, visando predizer as condições que provavelmente dominarão no futuro.

Assim, a investigação descritiva consiste em algo mais do que recolher e tabular dados. Ocupa-se da análise e interpretação dos dados com o objetivo de compreender e solucionar problemas. Inclui hipóteses implícitas ou explícitas variáveis sujeitas à mensuração de um ou outro método de coleta de dados.

O instrumento de pesquisa será o questionário com perguntas abertas na qual será aplicado através de entrevistas pessoais ou por contato telefônico.

Escolhemos a entrevista, porque é flexível, existindo a possibilidade de repetir as perguntas, ou apresentá-las de outro modo, ou ainda fazendo perguntas a fim de esclarecer o sentido de uma resposta, e pela entrevista ser a técnica mais adequada para a revelação de assuntos complexos.

Podem-se obter dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativas. Conseguem-se informações mais precisas.

Permite que os dados sejam quantificados e submetidos a tratamento estatístico (questionário de pesquisa em Anexo).

O instrumento na pesquisa é o formulário, essencial para a investigação cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado.

A vantagem é de que poderá explicar os objetivos da pesquisa, significados de perguntas que não estejam muito claras, flexibilidade, obtenção de dados úteis e mais complexos.

O formulário será composto por perguntas "abertas", que se destinam a permitir uma resposta livre, e não limitada por alternativas. A característica é o fato de apenas apresentarem em questão, mas não apresentam, nem sugerem qualquer estrutura para a resposta; a pessoa poderá responder com suas palavras as perguntas e sua ordem são pré-estabelecidas, mas o entrevistado tem liberdade para repetir a pergunta, se a resposta não for adequada ao que se perguntou, como também, usar segundo seu critério, interrogações não-diretivas.

A amostra é a parcela selecionada do universo, que está diretamente relacionada com o problema a ser estudado. Será feita por acessibilidade onde é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos que tem acesso admitindo que estes possam, de alguma forma representar o universo.

A pesquisa atingirá empresas da região metropolitana de Curitiba, de pequeno, médio e grande porte, nessa amostra teremos algumas empresas que estão em estágio inicial de inovação tecnológica, necessitando investir em hardware. São empresas de capital nacional e multinacionais.

As empresas participantes da pesquisa são:

- 1 - Artefatos de Borracha Record - Etrúria Metal Mecânica S/A.
- 2 - Becton Dickison Industria Cirúrgicas S/A.
- 3 - Blount Industrial de Correntes Ltda.
- 4 - Botica Comercial Farmacêutica Ltda.
- 5 - Brasholanda S/A Equipamentos Industriais.
- 6 - Camargo Correia Brown Boveri S/A.
- 7 - Cia de Cimento Portland Rio Branco.
- 8 - Companhia Cervejaria Brahma.
- 9 - Companhia Paranaense de Energia - Copel.
- 10 - Demeterco e Cia Ltda.
- 11 - Diamantina Fossanense S/A.
- 12 - Distribuidora de Medicamentos Santa Cruz Ltda.
- 13 - Eletrofrio Auden S/A.
- 14 - Emilio Romani S/A.
- 15 - Equitel S/A - Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações.
- 16 - Ford New Holland Indústria e Comércio Ltda.
- 17 - Gulim Processamento de Dados e Serviços Ltda.
- 18 - Ico Comercial S/A.

- 19 - Impressora Paranaense S/A.
- 20 - Incepa Indústria Cerâmica Paraná S/A.
- 21 - Indústria Todeschini S/A.
- 22 - Inepar S/A - Indústria e Construções.
- 23 - Kamyx do Brasil Técnica de Celulose Ltda.
- 24 - Lapsen S/A.
- 25 - Leão Junior S/A.
- 26 - Lorenzetti Porcelana Industrial Paraná S/A.
- 27 - Mesbla Lojas e Departamentos S/A.
- 28 - Novo Nordisk Bioindustrial do Brasil.
- 29 - Nutron S/A - Equipamentos e Sistemas Eletrônicos.
- 30 - Paraná Refrigerantes S/A - Coca Cola.
- 31 - Placas do Paraná S/A.
- 32 - Plastipar Indústria e Comércio Ltda.
- 33 - Propex do Brasil Produtos Sintéticos Ltda.
- 34 - Refrigeração Paraná S/A.
- 35 - Risotolândia Indústria e Comércio de Alimentos Ltda.
- 36 - Robert Bosch Ltda.
- 37 - Sid Informática S/A.
- 38 - Telecomunicações do Paraná S/A - Telepar.
- 39 - Trombini Embalagens S/A.
- 40 - Vetore Indústria de Máquinas Ltda.
- 41 - Volvo do Brasil.

Os dados serão trabalhados e apresentados por tabelas, seguindo a ordem dos indicadores; elas são bem construídas, facilitam a mais rápida apreensão de dados que uma descrição textual dos mesmos.

As tabelas apenas suplementam o texto; não o dispensam nem tão pouco, o repetem. Em rápido exame, o leitor tem diante de si dados altamente informativos, numa combinação de palavras e números.

6 - TABULAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA

6.a - TABELAS

TABELA Nº 01 - RAMOS DE ATIVIDADES DAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RAMOS DE ATIVIDADE	EMPRESAS	%
. ARTEFATOS DE BORRACHA	01	2,44
. PLASTICOS	02	4,87
. IND. E COM. DE OBJETOS CORTANTES E CORRENTES P MOTOSERRAS	01	2,44
. IND. E COM. PERFUMARIA E COSMÉTICOS	01	2,44
. EMBALAGENS PLÁSTICAS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS	01	2,44
. IND. DE PRODUTOS ELÉTRICOS DE ALTA TENSÃO	01	2,44
. IND. DE CIMENTOS	01	2,44
. IND. DE BEBIDAS	02	4,87
. PESQUISA E EXPLORAÇÃO DE FONTES DE ENERGIA	01	2,44
. COMÉRCIO	05	12,20
. REFRIGERAÇÃO	03	7,33
. IND. E COM. DE ALIMENTOS	01	2,44
. FABRICAÇÃO DE MATERIAL DE COMUNICAÇÃO	01	2,44
. INDÚSTRIA METALÚRGICA	01	2,44
. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EMPRESAS DO GRUPO	01	2,44
. INDÚSTRIA DE CERÂMICA	01	2,44
. ALIMENTÍCIA	02	4,87
. ELETROELETRÔNICA	02	4,87
. INDÚSTRIA MECÂNICA	01	2,44
. IND. E COM. DE MATERIAL ELÉTRICO	01	2,44
. FABRICAÇÃO DE ENZIMAS	01	2,44
. INDUSTRIA DE MADEIRA AGLOMERADA E MÓVEIS MODULADOS	01	2,44
. FERRAGENS E ACESSÓRIOS PARA IND. MOBILIARIA	01	2,44
. FABRICAÇÃO DE TECIDOS DERIVADOS POLIPROPILENO	01	2,44
. FABRICAÇÃO DE REFRIGERADORES E CONGELADORES	01	2,44
. AUTO PEÇAS DIESEL	01	2,44
. IND. E COMP. TERMINAIS, PLACAS ETC.	01	2,44
. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM TELECOMUNICAÇÕES	01	2,44
. PAPEL ONDULADO	01	2,44
. IND. DE VEÍCULOS AUTOMOTORES	01	2,44
. IND. GRÁFICA	01	2,44
TOTAL	41	100,00

OBSERVA-SE QUE O RAMO DE ATIVIDADE DAS EMPRESAS PESQUISADAS FORAM BEM DIVERSIFICADOS SENDO QUE O RAMO DO COMÉRCIO FICOU COM 12,20%, INDÚSTRIA E COMÉRCIO ALIMENTÍCIO 7,33%, PLÁSTICOS, PESQUISA E EXPLORAÇÃO DE FONTE DE ENERGIA, PRESTADORA DE SERVIÇOS DO GRUPO E ALIMENTÍCIA FICARAM COM 19,51% E O RESTANTE COM 60,96%.

TABELA Nº 02 - NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DAS EMPRESAS PESQUISADAS.

FUNCIONÁRIOS	EMPRESAS	%
DE 20 A 200	04	9,76
DE 201 A 400	05	12,20
DE 401 A 600	03	7,32
DE 601 A 800	10	24,39
DE 801 A 1000	06	14,63
DE 1001 A 2000	07	17,07
TOTAL	41	100,00

VERIFICA-SE QUE 29,27% DAS EMPRESAS PESQUISADAS POSSUEM ATÉ 600 FUNCIONÁRIOS, ACIMA DE 600 ATÉ 1000 FUNCIONÁRIOS 39,02, E EMPRESAS COM MAIS DE 1000 FUNCIONÁRIOS 31,71%.

TABELA Nº 03 - EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE INFORMÁTICA NAS EMPRESAS PES-
QUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
. NA ADMINISTRAÇÃO ESTÁ EM FASE ADIANTADA QUANTO NA FABRIL ESTÁ INICIANDO.	02	4,88
. NO MOMENTO ESTUDA-SE OS SETORES QUE SERÃO INFORMATIZADOS, INICIO PREVISTO P/92.	01	2,44
. EM FASE DE REESTRUTURAÇÃO ATUALMENTE O PROCESSO É UM TANTO "ARCAICO", POREM P/92 PRETENDE-SE UM REPLANEJAMENTO.	07	17,07
. TOTALMENTE INFORMATIZADA.	09	21,94
. ESTÃO EVOLUINDO FALTA MAIS INVESTIMENTO, ISSO SE DARÁ A LONGO PRAZO.	01	2,44
. PROCESSO DA INFORMATIZAÇÃO É MÉDIO, PRETENDENDO ABRANGER TOTALMENTE A EMPRESA A CURTO PRAZO.	05	12,19
. FALTA INVESTIR EM ALGUNS SETORES.	03	7,32
. AVANÇADO	03	7,32
. EM DESENVOLVIMENTO, A EMPRESA ESTÁ IMPLANTANDO A FILOSOFIA MRP II DE ADM. DA PRODUÇÃO. O PROCESSO ESTÁ ADIANTADO NA ÁREA DE MATERIAIS, VENDAS E INICIANDO NA ÁREA DE PCP.	03	7,32
. A ÁREA INDUSTRIAL E COMERCIAL NÃO ESTÁ INFORMATIZADA.	02	4,88
. ESTÃO COM UMA CENTRAL DE PROCESSAMENTO QUE DÁ SUPORTE A TODA FABRICA (MAINFRAME).	01	2,44
. POSSUEM APENAS CONTROLES GERAIS PARA FORNECEDORES, CLIENTES E DUPLICATAS. NA PRODUÇÃO PROGRAMAS DE CNC.	02	4,88
. POSSUEM CPD, COMUNICAÇÃO VIA MODE (LIGAÇÃO EM REDE, TODOS OS SETORES POSSUEM TERMINAIS E UTILIZAM UM SOFT GERENCIADOR DE DADOS.	01	2,44
. NA AREA ADMINISTRATIVA ALGUNS SETORES ESTÃO INFORMATIZADOS, ATUALMENTE ESTÃO INVESTINDO EM AUTOMAÇÃO DA PRODUÇÃO	01	2,44
TOTAL	41	100,00

CONSTATA-SE QUE 21,94% DAS EMPRESAS RESPONDERAM QUE ESTÃO TOTALMENTE INFORMATIZADAS E 29,27% ESTÃO EM FASE DE REESTRUTURAÇÃO, SENDO O PROCESSO ATUAL UM TANTO ARCAICO, PRETENDEM UM REPLANEJAMENTO EM 1992. POR OUTRO LADO, 36,59% RESPONDERAM QUE ESTÃO EM FASE DE IMPLANTAÇÃO INVESTINDO POUCO NA INFORMÁTICA OU AINDA SE RESTRINGINDO A CONTROLES ADMINISTRATIVOS E ALGUNS NA PRODUÇÃO.

TABELA Nº 04 - SETORES QUE POSSUEM MICROCOMPUTADORES NAS EMPRESAS PESQUISADAS

SETORES	EMPRESAS	%
. TODOS OS SETORES POSSUEM E ESTÃO COMEÇANDO COMEÇANDO AS LIGAÇÕES MICRO-MAINFRAME.	01	2,44
. NENHUM.	02	4,88
. DEPTO DE PESSOAL, VENDAS, FINANCEIRO, PRODUÇÃO ENTRE OUTROS LIGADOS EM REDE.	05	12,19
. 80% DOS SETORES.	02	4,88
. 100% DOS SETORES.	08	19,51
. SETORES DE COBRANÇA E CPD POSSUEM MICRO, OS DEMAIS POSSUEM TERMINAIS DE UM SUPERMICRO, NÃO ESTÃO LIGADOS EM REDE.	01	2,44
. VENDAS E ADMINISTRATIVO E NÃO ESTÃO LIGADO EM REDE.	03	7,32
. NA ÁREA FINANCEIRA E NA INFORMÁTICA E NÃO ESTÃO LIGADOS EM REDE.	02	4,88
. NA ADMINISTRAÇÃO E PRODUÇÃO NÃO ESTÃO LIGADOS EM REDE.	05	12,19
. DEPTOS DE ENGENHARIA, FERRAMENTARIA, USINAGEM, TÉCNICO E EXPORTAÇÃO LIGADOS EM REDE.	04	2,44
. POSSUEM ALGUNS MICROS E NÃO ESTÃO LIGADOS EM REDE.	08	26,83
TOTAL	41	100,00

CONSTATA-SE QUE 48,78% DAS EMPRESAS POSSUEM MICROCOMPUTADOR NOS PRINCIPAIS SETORES E ESTÃO LIGADOS EM REDE; 46,34% POSSUEM ALGUNS MICROS, NÃO ESTÃO LIGADOS EM REDE E 4,88% NÃO POSSUEM.

TABELA Nº 05 - OS CONTROLES SÃO INFORMATIZADOS OU MANUAIS NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

CONTROLES	EMPRESAS	%
. NA MAIORIA DAS ÁREAS SÃO INFORMATIZADOS	18	43,90
. TODOS MANUAIS.	07	17,07
. CONTROLE DA PRODUÇÃO E PCP SÃO INFORMATIZADOS	01	2,44
. NA PRODUÇÃO NÃO ESTÁ INFORMATIZADO.	02	4,88
. MISTOS	13	31,71
TOTAL	41	100,00

OBSERVA-SE QUE 43,90% DAS EMPRESAS POSSUEM CONTROLES INFORMATIZADOS EM TODAS AS ÁREAS; 39,03% POSSUEM OU A ÁREA ADMINISTRATIVA OU A ÁREA DE PRODUÇÃO COM CONTROLES INFORMATIZADOS; 17,07% POSSUEM TODOS OS CONTROLES MANUAIS.

TABELA Nº 06 - NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DO CAD NAS EMPRESAS PES-
QUISADAS.

RESPOSTA	EMPRESA	%
. A NECESSIDADE É PARA PROJETOS NA ÁREA DE ESTILO E PROJETO DE PRODUTOS.	01	4,76
. CONTROLE E MANUTENÇÃO DE ESQUEMAS ELÉTRICOS NA FÁBRICA SERIA UMA APLICAÇÃO EFICIENTE MAS NÃO CONSEGUIRAM JUSTIFICAR.	01	4,76
. PROJETOS DE PRODUTOS	10	47,62
. APRESENTAÇÃO DO PRODUTO, TERIAM OUTRAS ÁREAS MAIS PRIORITÁRIAS MAIS A FILOSOFIA ESTÁ VOLTADA A ÁREA COMERCIAL. EMPRESA CONSERVADORA.	01	4,76
. ÁREAS QUE UTILIZAM O CAD: - PROJETOS PARA AS REVENDEDORAS - PRODUTOS DE REVESTIMENTOS - DATA CAD PARA LOUCAS SANITÁRIAS - PROJETOS DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS, PLANTAS DE PROJETOS - SHOW ROOM (DECORAÇÃO E PERSPECTIVA).	01	4,76
. PARA PARTE ELETRÔNICA DOS PROJETOS DE MAQUINAS NÃO É PARA O PRODUTO.	03	14,29
. NÃO JUSTIFICA A NECESSIDADE POR NÃO DESENVOLVEREM PROJETOS DE MÁQUINAS O USO DO CAD SERIA LIMITADO.	04	19,05
TOTAL	21	100,00

CONSTATA-SE QUE 47,62% DAS EMPRESAS NECESSITAM DA UTILIZAÇÃO DO CAD PARA DESENVOLVER PROJETOS DE PRODUTOS E A RAPIDEZ E AGILIDADE FAZ COM QUE SEMPRE ESTEJAM INVESTINDO; 33,33% SÃO EM ÁREAS DE ESTILO E PROJETO DO PRODUTO, CONTROLES E MANUTENÇÃO DE ESQUEMAS ELÉTRICOS, COMERCIAL, PROJETOS PARA REVENDEDORES, PRODUTOS DE REVESTIMENTOS; 19,05% RESPONDERAM NÃO SER NECESSÁRIO.

TABELA Nº 07 - EXISTÊNCIA DE CAD NA ÁREA DE ENGENHARIA NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
SIM	11	52,38
NÃO	10	47,62
TOTAL	21	100,00

VERIFICA-SE QUE 52,38% DAS EMPRESAS RESPONDERAM QUE POSSUEM CAD NA ÁREA DE ENGENHARIA; 47,62% RESPONDERAM QUE NÃO POSSUEM.

TABELA Nº 08 - O SOFTWARE UTILIZADO NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

SOFTWARE	EMPRESAS	%
AUTOCAD	05	45,46
COMPUTER VISION	01	9,09
MICRO STATION	01	9,09
INTERGRAFH	01	9,09
LUNENA	01	9,09
CAD KEY	01	9,09
VERSA CAD	01	9,09
TOTAL	11	100,00

CONSTATA-SE QUE DAS 11 EMPRESAS QUE RESPONDERAM 45,46% POSSUEM O SOFTWARE DA AUTOCAD; 63,63% POSSUEM OUTROS TIPOS DE SOFTWARE.

TABELA Nº 09 - INTERESSE EM ADQUIRIR O CAD DAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESA	%
SIM	06	54,55
NÃO	05	45,45
TOTAL	11	100,00

VERIFICA-SE QUE 54,55% DAS EMPRESAS POSSUEM INTERESSE EM ADQUIRIR O CAD E 45,45% NÃO ESTÃO INTERESSADAS.

TABELA Nº 10 - CONHECIMENTO DE ALGUM SOFTWARE NAS EMPRESAS PES-
QUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
SIM	15	71,43
NÃO	06	28,57
TOTAL	21	100,00

VERIFICA-SE QUE 71,43% CONHECEM SOFTWARES E DESTES OS MAIS CITADOS FORAM AUTO CAD E VERSA CAD; 28,57 NÃO CONHECEM.

TABELA Nº 11 - ENTRARAM EM CONTATO COM FORNECEDOR, RESPOSTAS DAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTA	EMPRESAS	%
SIM	12	57,14
NÃO	09	42,85
TOTAL	21	100,00

OBSERVA-SE QUE 57,14% DAS EMPRESAS JÁ ENTARAM EM CONTATO COM ALGUM FORNECEDOR DENTRE ELES O GHS, AUTO DESK, ETC.; 42,86% NÃO TIVERAM CONTATO.

TABELA Nº 12 - UTILIZAÇÃO TOTAL DO CAD OU PROCESSO MISTO NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
. TOTALMENTE NA ÁREA DE ENGENHARIA EM OUTROS PROCESSO MISTO.	01	9,09
. 90% EM CAD	02	18,18
. MISTO	07	63,64
. ESTÃO INICIANDO A MAIORIA É PRANCHETA	01	9,09
TOTAL	11	100,00

CONSTATA-SE QUE 72,72 ESTÃO EM PROCESSO MISTO; 18,18% ESTÃO COM 90% DE UTILIZAÇÃO DO CAD; 9,09% ESTÃO INICIANDO A MAIORIA É PRANCHETA.

TABELA Nº 13 - QUALIFICAÇÃO DO RETORNO OBTIDO (EXPECTATIVA DE DESEMPENHO X REALIDADE), NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
. OTIMOS EM TERMOS DE AGILIDADE	01	9,09
. RETORNO LENTO PORÉM CERTO	01	9,09
. RETORNO LENTO, ESTÁ MAIS VINCULADO A POSSIBILIDADE DE MELHORAR O PROJETO, SIMULANDO E TESTANDO PONTOS FALHOS, NÃO SENDO NECESSÁRIO PROTÓTIPOS.	01	9,09
. EXCELENTES POREM NECESSITA BOA BASE DE APOIO	01	9,09
. MUITO BOM, HOUE INTEGRAÇÃO ENTRE ÁREAS (ENGENHARIA SIMULTANEA, INFORMAÇÕES ÚNICAS COM QUALIDADE E PODENDO FAZER SIMULAÇÕES.	01	9,09
. EXCELENTE POIS O DESENHO QUE SERIA FEITO DE 03 A 04 HORAS É FEITO EM 30m, É EFICIENTE E CORRIGIDO RAPIDAMENTE.	01	9,09
. RAPIDEZ NA EXECUÇÃO DOS PROJETOS NÃO É NECESSÁRIO REPETIR TRAÇADOS É MUITO BOM	01	9,09
. RETORNO FOI MUITO BOM, O CAD NA UTILIZAÇÃO EM REVENDAS ESTÁ ÓTIMO, OS PRODUTOS SÃO MUITO COMPLEXOS.	01	9,09
. O RETORNO FOI EM TERMOS DE FACILIDADE RAPIDEZ DE 40% A 50% EM PROJETOS.	01	9,09
. O RETORNO LEVARÁ DE 01 A 02 ANOS, ESTÃO COM 50% DE APROVEITAMENTO PELA REDUÇÃO DE TEMPO E QUALIDADE NA EXECUÇÃO. GRADATIVAMENTE ESTÃO OBTENDO ÓTIMOS RESULTADOS.	01	9,09
. PARA DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO ELE É EXCELENTE, PARA A ÁREA MECÂNICA, DESDE QUE HAJA FAMÍLIA PADRONIZADA (PEÇAS, MOLDES, MATRIZES, ETC.).	01	9,10
TOTAL	11	100,00

OBSERVA-SE QUE 36,36% ACHAM O CAD EXCELENTE, PELA REDUÇÃO DE TEMPO, AGILIDADE, QUALIDADE, EFICIÊNCIA, ETC.; 36,36% ACHAM MUITO BOM E 27,27% RESPONDERAM QUE O RETORNO É LENTO PORQUE ESTÃO INICIANDO.

TABELA Nº 14 - NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
SIM	06	28,57
NÃO	15	71,46
TOTAL	21	100,00

CONSTATA-SE QUE 28,57% UTILIZAM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS ESPORADICAMENTE (SYSGRAF, ENGECAD, LINHA GREGA); 71,43% NÃO PRETENDEM UTILIZAR.

TABELA Nº 15 - NECESSIDADE DE TREINAMENTO DE PESSOAL NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
. INTERESSE EM COMPRAR UM PACOTE QUE CONTE-NHA TREINAMENTO, QUANDO FOR ADQUIRIDO O EQUIPAMENTO.	01	9,09
. JÁ ESTÃO TODOS TREINADOS.	01	9,09
. ESTÃO EM TREINAMENTO COM CONSULTORIA.	03	27,27
. JÁ POSSUEM UM GRUPO DE PESSOAS TREINADAS.	02	18,19
. RECURSOS PRÓPRIOS.	03	27,27
. ESTÃO TREINANDO 02 PESSOAS PARA UM PROJETO PILOTO DE PRODUTO ATUAL EM LINHA.	01	9,09
TOTAL	11	100,00

VERIFICA-SE QUE 45,45% ESTÃO TREINANDO O PESSOAL ATRAVÉS DE CONSULTORIA OU PRETENDEM UTILIZAR; 36,36% ESTÃO TREINANDO COM RECURSOS PRÓPRIOS; 18,19% JÁ POSSUEM UM GRUPO DE PESSOAS TREINADAS.

TABELA Nº 16 - QUALIFICAÇÃO DO DESEMPENHO DOS EQUIPAMENTOS E O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA NAS EMPRESAS PESQUISADAS.

RESPOSTAS	EMPRESAS	%
. DESEMPENHO DO EQPTO BOM, SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA REGULAR	01	9,09
. O EQUIPAMENTO É DE ÚLTIMA GERAÇÃO POSSUEM CONTRATO COM UMA EMPRESA QUE ATENDE RÁPIDAMENTE.	01	9,09
. NÍVEL DE DEFEITO É ALTO E O SERVIÇO DE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DEIXA A DESEJAR (NÃO POSSUEM DOMÍNIO PERFEITO SOBRE O SOFTWARE E HARDWARE).	01	9,09
. RUIM	01	9,09
. O DESEMPENHO DOS EQPTOS É RUIM E O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA TAMBÉM.	01	9,09
. QUANTO AO EQPTO SOMENTE NA INSTALAÇÃO HOUVE PROBLEMAS E A ASSISTÊNCIA TÉCNICA É BOA A MANUTENÇÃO É PREVENTIVA.	01	9,09
. NÃO PODE AVALIAR PELO POUCO TEMPO DE UTILIZAÇÃO.	02	18,19
. NÃO TEM PROBLEMAS COM DEFEITOS APENAS REGULAGEM DO PLOTER, SERVIÇO REGULAR DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.	01	9,09
. PROBLEMAS EXISTEM POIS SÃO EQPTOS ELETRÔNICOS, SÃO DELICADOS E SOFREM COM A TEMPERATURA, QUEDA DE TENSÃO. NÃO TEM PROBLEMAS COM A ASSISTÊNCIA TÉCNICA POIS O SERVIÇO É RÁPIDO.	01	9,09
. EQUIPAMENTO ULTRAPASSADO E A ASSISTÊNCIA TÉCNICA É REGULAR.	01	9,09
TOTAL	11	100,00

OBSERVA-SE QUE 18,18% ACHAM QUE OS EQUIPAMENTOS SÃO BONS; 63,64% CONSIDERAM QUE O DESEMPENHO DO EQUIPAMENTO É RUIM O NÍVEL DE DEFEITO É GRANDE, POR PROBLEMAS DE TEMPERATURA E QUEDA DE TENSÃO.

54,54% CONSIDERAM O SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DE REGULAR A RUIM; 27,28% ACHAM QUE ATENDEM PRONTAMENTE.

18,19% NÃO AVALIARAM PELO POUCO TEMPO DE UTILIZAÇÃO.

6.b - CORRELAÇÃO E SÍNTESE DE DADOS

Os resultados apresentados puderam demonstrar que:

Na tabela nº 03, 39,59% são empresas que estão em fase de implantação investindo pouco na informática; 21,94% desta mesma tabela as empresas estão totalmente informatizadas.

Relacionamos esta tabela nº 03 à tabela nº 02 onde está demonstrado que 29,27% das empresas possuem até 600 funcionários e 31,71% mais de 1000 funcionários, por estes dados constatamos que o investimento está pequeno em empresas de pequeno a médio porte.

Quanto aos controles informatizados ou manuais da tabela nº 05, onde 43,90% das empresas possuem controles informatizados em todas as áreas. Esta prática é confirmada pela tabela nº 04, onde 48,78% possuem microcomputador nos principais setores (financeiro, vendas, pessoal, produção), e 46,34% possuem em alguns microcomputadores que não estão ligados em rede, podendo-se considerar que as empresas sentem a necessidade de hardware e estão investindo.

Percebe-se na tabela nº 06 da amostra (41 empresas) tabulamos 21 empresas, porque 20 empresas ou não possuem departamento de engenharia ou não é necessário a utilização do CAD pelo ramo de atividade e o produto.

Das 21 empresas 47,62% necessitam da utilização do CAD voltados para projetos de produtos, 33,33 são áreas de estilo, projeto do produto, controles de manutenção de esquemas elétricos, comercial, projetos para revendedores, produtos de revestimentos, etc.

Se relacionarmos a amostra toda 51,22% das 41 empresas responderam que é necessário o CAD, o que se confirma na tabela nº 07 que das 21 empresas 52,38 responderam que possuem na área de engenharia o CAD e 47,62% não possuem e pretendem adquirir o equipamento, como constata-se na tabela nº 09, onde 54,55% das 11 empresas que responderam possuem interesse em adquirir o CAD.

O software utilizado 45,46% de 11 empresas que responderam possuem o software autocad, 63,63% possuem outros tipos de software, que relacionado a tabela nº 10 de 21 empresas que responderam o software mais conhecido é o autocad e versacad.

Conforme a tabela nº 13 a qualificação do retorno obtido (expectativa de desempenho X realidade) 100,00% consideram o desempenho de bom a excelente pela agilidade, qualidade e eficiência.

Vemos também na tabela nº 14, onde 21 empresas responderam que utilizam empresas prestadoras de serviços e que perfaz um percentual de 28,57%; 71,43% não pretendem utilizar, que relacionada a tabela nº 15, onde 45,45% estão treinando o pessoal através de consultoria ou pretende-se utilizar; 54,55% estão treinando com recursos próprios ou já possuem pessoas treinadas.

Começamos a observar que o investimento das empresas em CAD é muito bom, pois as empresas consideram que a falta do equipamento em empresas, faz com que a concorrência, ganhe mercado pela rapidez, eficiência e qualidade de projetos.

Em relação ao desempenho dos equipamentos 18,18% consideram bons os equipamentos; 68,64% acham o equipamento ruim e o nível de defeito alto, são equipamentos delicados e que dão problemas com a temperatura.

Quanto a assistência técnica 54,54% consideram o serviço de assistência técnica de regular a ruim; 27,28% consideram que o serviço atende prontamente; 18,18% não opinaram por pouco tempo de utilização do equipamento.

7 - ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

7.a - ELABORAÇÃO DE CENÁRIOS

7.a.1 - QUADRO ATUAL

- ASPECTOS NEGATIVOS:

- Elevada dívida das empresas estatais,
- Indefinições quanto à política de privatização das empresas estatais,
- Dificuldade creditícia do governo tanto a nível interno como externo,
- Redução dos investimentos do setor público, em nome de uma diminuição do déficit público,
- Recessão geral na economia em função das políticas governamentais de controle econômico,
- Manutenção da reserva de mercado,
- Preços elevados praticados no mercado interno tanto em software como em hardware,
- Cultura da informática ainda não totalmente popularizada, o que provoca receios de manuseio a nível de usuários e receios de investimentos a nível dos empresários.

- ASPECTOS POSITIVOS:

- Possibilidade de retomada dos investimentos das empresas que forem sendo privatizadas,
- Intenção do empresariado em realizar investimentos a fim de eliminar o impacto da falta de investimentos do setor público,
- Queda da reserva de mercado já em 1992,
- Rapidez da evolução da tecnologia,
- Chegada dos programas de CAD às pequenas e médias empresas,
- Conscientização das empresas quanto aos benefícios propiciados pelos sistemas computacionais em ganhos de produção, produtividade e qualidade, atualmente em destaque, em função do incentivo dado pelo governo federal à esse tema.

7.2.2 - CONSEQUÊNCIAS

- NEGATIVAS:

- Falta de negócios das estatais,
- Acirramento da concorrência,
- Aumento do grau de dificuldade,
- Aparecimento de investimentos via multinacionais,

oferecendo recursos e equipamentos do país de origem,

- Por falta de capacidade de obtenção de recursos internos, as empresas nacionais ficam enfraquecidas perante as obras pacotes,

- Os projetos industriais de grande porte sofrem adiamento frente à ameaça de falta de energia elétrica na década de 90.

- POSITIVAS:

- Credibilidade, mesmo que temporal, do governo,

- Procura por serviços de modernização e reformas de equipamentos e sistemas,

- Procura por serviços de racionalização e redução do uso da energia elétrica,

- Mudança de mentalidade geral do empresariado e trabalhadores, valorizando-se cada vez mais o trabalho com produtividade e qualidade, e otimização dos investimentos.

7.a.3 - AÇÕES ESTRATÉGICAS

- Fortalecer a aproximação com a concorrência,

- Aumentar a nossa competitividade melhorando as

condições de comercialização desde que não se chegue a situação de lucro zero,

- Incrementar a aproximação com empresas de consultoria, oferecendo serviços de projeto, desenho e plotagem,

- Incrementar marketing em veículos especializados,

- Contatar empresas, levantando antecipadamente suas necessidades, de modo a oferecer o produto e/ou serviço desejado,

- Não descuidar do atendimento ao cliente no pós-venda.

7.b - POSTURA ESTRATÉGICA

7.b.1 - MISSÃO

Fornecer hardware, periféricos, softwares de computação gráfica, bem como mão-de-obra especializada e serviços na área de computação gráfica.

7.b.2 - OPORTUNIDADES DETECTADAS

- Busca de negócios, priorizando:

- Empresas de engenharia/consultoria,

- Clientes industriais,
- Acertos com terceiros,
- Estatais,
- Política governamental para iniciativa privada,
- Investimentos dirigidos para reforma e modernização,

7.b.3 - AMEAÇAS CONSTATADAS

- Recrudescimento da recessão,
- Total abertura de mercado, possibilitando a implantação de filiais de empresas multinacionais que concorram no mesmo segmento de mercado,
- Refechamento total do mercado, freando o desenvolvimento da informática no mercado interno brasileiro.

7.b.4 - PONTOS FRACOS

- Estrutura da Empresa,
- Formas de contatar o cliente,
- Marketing da Empresa,

7.b.5 - PONTOS FORTES

- Cadastro de clientes,

- Cursos ministrados,
- Qualidade do serviço apresentado,
- Localização central do escritório,
- Equipamentos próprios,
- Atendimento personalizado.

7.c - POLÍTICAS

7.c.1 - POLÍTICAS GERAIS DO NEGÓCIO

01 - As políticas e estratégias da empresa contemplarão os grandes parâmetros das políticas governamentais de desenvolvimento e modernização, visando alta competitividade empresarial, através da satisfação dos clientes quanto à qualidade e preços de nossos produtos e serviços.

02 - O sustentáculo da busca à competitividade Empresarial será baseado fundamentalmente na produtividade e exploração criativa das oportunidades geradas pelos pontos fortes da Empresa.

03 - O desenvolvimento da Empresa, reger-se-á por um planejamento do tipo estratégico, que será flexível, não em termos do não cumprimento do planejado, e sim a partir da habilidade de exercer um constante replanejamento com o

correspondente cumprimento dos resultados previstos.

04 - A obtenção da rentabilidade programada apoiar-se-á num constante equilíbrio do desenvolvimento da estrutura de recursos humanos, da imagem institucional e da modernização de nossas atividades, simultâneamente à consolidação de uma estrutura econômica adequada, visando-se, assim de forma igualizada:

a) A alta competitividade em todos os segmentos explorados;

b) A estabilidade econômico-financeira;

c) A racionalidade na administração dos recursos financeiros;

d) A maximização e racionalização da utilização dos ativos e estruturas existentes;

e) A longevidade da Empresa.

05 - A competitividade acompanhada de sua consolidação, dar-se-á mediante o aproveitamento constante das oportunidades mercadológicas:

a) Agregando serviços e assistência técnica aos produtos oferecidos;

b) Promovendo a padronização e desenvolvimento (inovações) dos produtos e serviços existentes, visando, por exemplo, a economia de energia elétrica;

c) Otimizando a participação da Empresa em grandes fornecimentos;

d) Praticando parcerias com sistemática e inteligência;

e) Diversificando alguns investimentos para segmentos comerciais e de serviços.

06 - A longevidade da Empresa dar-se-á pela sintonização e conseqüente efeito sinérgico, das políticas de desenvolvimento, competitividade e qualidade estabelecidas, a par da manutenção constante ao trabalho de todo o corpo funcional.

07 - O desenvolvimento dos negócios sempre aliado ao pressuposto da competitividade, deverá privilegiar parcerias sinérgicas que possibilitem maior abrangência mercadológica, aumentando-se a gama de produtos oferecidos.

08 - A qualidade dos produtos e serviços deverá adaptar-se às exigências do mercado disputado, o que subentende uma racionalização das atividades em obediência às premissas de especialização tecnológica e maximização das facilidades industriais já existentes.

09 - Como instrumentos de consolidação da Empresa, consolidar-se-ão:

a) O Lucro, que permitirá alcançar os objetivos

básicos de desenvolvimento, competitividade, longevidade e qualidade, contemplados nas políticas anteriores;

b) A Capitalização, de tal forma a se instituir uma política de crescimento amparado pelos recursos gerados internamente;

c) Modelo de Administração que pressuponha também a participação do corpo funcional na elaboração dos planos de ação da Empresa, com o conseqüente engajamento do corpo funcional, transformando assim, todas as dificuldades e impecilhos encontrados em oportunidades exploradas.

10 - Evitar-se-á, em qualquer hipótese, o risco descontrolado, impedindo-se um crescimento além dos limites ou da capacidade de desenvolvimento da Empresa, entendendo-se por crescimento a expansão quantitativa e qualitativa da organização, dos recursos humanos, dos recursos financeiros e da capacidade estratégica.

11 - A responsabilidade pública e social da Empresa será demonstrada não somente pela prática constante da ética social e empresarial de seus dirigentes, como também pela integridade do comportamento interno e externo de todos os membros de seu corpo diretivo e de seus quadros de funcionários, em quaisquer circunstâncias em que estejam direta ou indiretamente envolvidas a imagem institucional, a

imagem comercial ou a personalidade administrativa da Empresa.

7.c.2 - POLÍTICAS GERAIS DE DIREÇÃO

01 - Todas as decisões significativas serão analisadas quanto à sua consistência com o âmbito de negócio da Empresa, suas políticas e estratégias, num processo contínuo de checagem e simultânea atualização dos instrumentos de planejamento e orçamentário.

02 - Dar-se-á ênfase máxima aos resultados orçamentários e/ou aos planos de objetivos, sem prejuízo, mesmo assim, da obtenção dos resultados indiretamente orçamentários: desenvolvimento da Empresa e dos seus funcionários e conseqüente longevidade dos empreendimentos institucionais.

03 - A direção da Empresa orientar-se-á em suas decisões de forma a assegurar o cumprimento de quatro objetivos institucionais essenciais, segundo uma ordem decorrente da natureza econômico-social da Empresa:

a) Consolidação, desenvolvimento e perpetuidade da Empresa,

b) Satisfação das expectativas dos Clientes,

c) Realização e desenvolvimento dos recursos humanos

internos,

d) Bem-estar social.

04 - No cumprimento dos objetivos enumerados junto à política anterior, a direção da Empresa orientará seus esforços no sentido de que o desenvolvimento da Empresa se faça paralela e simultaneamente ao desenvolvimento dos profissionais envolvidos, de tal forma que o sucesso da Empresa ocorra conjugado com a realização das pessoas que a integram.

05 - Dentro do princípio de procura constante do desenvolvimento e da longevidade da Empresa, promover-se-á, pelas formas possíveis, a participação dos funcionários nos resultados da Empresa.

06 - A Estrutura interna da Empresa só deverá evoluir a partir de objetivos claramente definidos e planejados e, como tal, constantes do Plano Estratégico.

7.c.3 - POLÍTICAS GERAIS DE GESTÃO

01 - A boa ética profissional e empresarial serão constantes em todos os procedimentos.

02 - A gestão na Empresa far-se-á mediante processo organizado, segundo normas e meios instrumentais de um modelo de Management, compreendendo os seguintes itens

principais:

- a) Plano Estratégico,
- b) Sistema Orçamentário e de Custos,
- c) Sistemática de remuneração, treinamento e desenvolvimento dos Recursos Humanos.

03 - Os objetivos e contribuições de cada pessoa/cargo deverão estar descritos de forma instrumentalizada e sistemática, visando-se a assegurar:

- a) A associação destas contribuições com os objetivos da Empresa, evitando-se, assim, a miopia das contribuições isoladas,

- b) A prática gradativa da delegação e da autonomia tática com o conseqüente desenvolvimento do auto-controle e da auto-disciplina, à mesma medida do real desenvolvimento da responsabilidade das pessoas envolvidas,

- c) A efetivação de avaliações com suficiente nível de objetividade,

- d) O constante replanejamento dos objetivos e das contribuições.

04 - Mediante a prática da autonomia e da otimização tática, dar-se-á máxima importância às inovações através da análise dos seus benefícios e, uma vez comprovados estes, mediante sua adequada implementação.

05 - Os funcionários deverão ser avaliados pelas suas contribuições e pela sua atuação funcional, com a máxima abstração possível das características individuais que não interfiram diretamente nesta atuação.

06 - Entender-se-á sempre como competência, o conglomerado profissional, contribuições apresentadas, relacionamento humano, qualidades morais, motivação ao desenvolvimento e atendimento às políticas estabelecidas.

07 - O uso da autoridade administrativa na Empresa far-se-á sempre de forma acorde aos comuns direitos humanos e aos princípios de hierarquia e terá, como razão de sua legitimidade, exclusivamente o objetivo de tornar produtivo o trabalho humano.

08 - Desenvolver-se-á exclusivamente um estilo de liderança funcional em que o poder só é lembrado e praticado na estrita medida das exigências derivadas das responsabilidades de função, evitando-se, assim, tanto o estilo autoritário, quanto a liderança natural, se desprovida de objetivos funcionais.

09 - Na análise e designação dos recursos humanos existentes dar-se-á à exploração adequada e ao desenvolvimento dos pontos fortes simultaneamente aos cuidados normal no tratamento ou extinção dos pontos fracos,

tendo-se sempre em vista o critério básico de alcançar resultados incomuns através de pessoas comuns.

7.d - FORMULAÇÃO DE OBJETIVOS

- Longevidade da Empresa.
- Faturamento mínimo mensal de Cr\$ 10.000.000,00 - Base novembro/91.
- Promoção de treinamento para um mínimo de dez pessoas por mês.
- Manutenção de ocupação mínima de 90% dos equipamentos da empresa.
- Captura de, no mínimo, mais duas representadas para 1991.
- Conseguir acordos de cooperação, para participação em concorrências, com pelo menos uma empresa de Engenharia.

7.e - DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS

- Incentivar as vendas aumentando os contatos e fazendo follow-up acirrado,
- Aumentar o número de contatos a clientes apostando

no fator humano(amizade x confiança x preferência),

- Pesquisar novos produtos para baixar custos,
- Pesquisar os preços dos concorrentes e sua sistemática de custeio,
- Aumentar o domínio das leis tributárias, procurando reduzir os custos,
- Dirigir os esforços aos negócios de melhores oportunidades,
- Reestudar a sistemática de elaboração de preços de vendas,
- Definir política de marketing, implementando-a em veículo de divulgação apropriado,
- Aproximação com empresas de engenharia para divulgação das potencialidades da Empresa.

8 - CONCLUSÃO

Conforme pode ser observado pela análise efetuada do mercado brasileiro, este é muito promissor, dependendo exclusivamente da composição de dois fatores: a queda da reserva do mercado e a recuperação da economia brasileira, com o término da recessão.

Analisando-se, também, a estrutura da Empresa, notamos que, para alcançar plenamente os objetivos propostos, a Empresa está bem dimensionada em termos de equipamentos (patrimônio), necessitando processar uma reestruturação na área administrativa.

A análise dos resultados da pesquisa mostra-nos que, comprovando nossa conclusão sobre o mercado brasileiro, o potencial para crescimento da informática nas indústrias é enorme. Também percebe-se que, em se tratando de treinamento na área de informática, o filão a ser explorado é promissor. Outro dado que pode ser tirado da pesquisa é a insatisfação dos usuários quanto aos equipamentos propriamente ditos, bem como com a assistência técnica, que tem deixado muito a desejar, donde pode-se concluir que investimento e trabalho sério nesta área tem tudo para dar bons retornos.

Como recomendações à Empresa, poderíamos enumerar as seguintes:

- Contratação de elemento para responder pelas atividades internas da Empresa,
- Desenvolver política de marketing mais agressiva e direcionada aos clientes em potencial,
- Quantificar os custos diretos e indiretos reais, agindo de forma a reduzi-los cada vez mais, baixando, desta forma, o preço dos produtos ao cliente,
- Elaborar, e pôr em prática, adequada política de acompanhamento ao pós-venda,
- Proceder aproximação com empresas de Engenharia e Consultoria, de forma a poder efetivamente executar atividades de projeto,
- Contactar empresas estrangeiras objetivando representá-las no mercado brasileiro,
- Elaborar questionário a ser preenchido quando de qualquer contacto com clientes, ou clientes em potencial, de forma a se conseguir descobrir, e registrar para futura ação, suas necessidades,
- Aproveitar o contato com clientes, para pesquisar mais a fundo o assunto de assistência técnica, que poderá ser um novo campo a ser explorado pela Empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 2.ed. São Paulo. Atlas, 1989.

- 2 LULLEZ, Vânia. Um Estudo da Satisfação Funcional na Empresa "X". Curitiba, 1986. Monografia de Aproveitamento do Curso de Serviço Social, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais de Curitiba.
- 3 REVISTA EXAME INFORMÁTICA, São Paulo, Ed. Abril, n. 08, jul./ago. 1991, p.03 e 12-17.
- 4 -----, São Paulo, Ed. Abril, n. 10, out. 1991, p.219-307.
- 5 -----, São Paulo, Ed. Abril, n. 11, nov. 1991, p.04.

ANEXO

QUESTIONARIO DE PESQUISA NA ÁREA DE INFORMATICA

RAZÃO SOCIAL: _____

01. RAMO DE ATIVIDADE: _____

02. NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS: _____

03. COMO ESTA O PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO NA EMPRESA ?

04. QUAIS SÃO OS SETORES QUE POSSUEM MICROCOMPUTADOR? ESTÃO LI-
GADOS EM REDE ? _____

05. EXISTEM CONTROLES INFORMATIZADOS OU SÃO MANUAIS (PCP, PRODU-
ÇÃO, ETC.)? _____

06. QUAL A NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DO CAD ? _____

07. NA ÁREA DE ENGENHARIA EXISTE CAD ? _____

08. QUAL O SOFTWARE ? _____

09. NÃO POSSUINDO EXISTE INTERESSE EM ADQUIRIR O CAD ? _____

10. CONHECEM ALGUM SOFTWARE ? _____

11. JÁ ENTRARAM EM CONTATO COM ALGUM FORNECEDOR ? _____

12. ESTÃO UTILIZANDO TOTALMENTE O CAD, OU ESTÃO EM PROCESSO MIS-
TO ? _____

13. NO CASO DE UTILIZAÇÃO DO CAD, COMO QUALIFICA O RETORNO OBTI-
DO EXPECTATIVA DE DESEMPENHO X REALIDADE)? _____

14. UTILIZAM OU PRETENDEM UTILIZAR EMPRESAS PRESTADORAS DE SER-
VIÇO EM CAD? _____

15. COMO ESTÃO RESOLVENDO O PROBLEMA DE TREINAMENTO DE PESSOAL?

16. COMO QUALIFICAM O DESEMPENHO DOS EQUIPAMENTOS (DEFEITOS) E O
SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA ? _____

