

Paulo Roberto do Nascimento Gomes
Professor: Helio Alves da Cruz
Centro Universitário Leonardo da Vinci - UNIASSELVI
Curso Logística - EMD 5978 – Prática do Módulo II
01/09/2010

RESUMO

Devemos ter em mente que com advento de novas técnicas de gestão, gestão de pessoas, gestão de processos, gestão de tecnologias, fica-se praticamente impossível tentar conseguir alcançar os objetivos dentro traçados dentro das organizações se não tivermos um conhecimento geral do processo.

Acredita-se que cada vez mais uma gestão integra e completa a outra, devemos saber explorar ao Maximo o que cada uma tem para nos oferecer e assim quando unimos umas com as outras teremos a certeza que alcançaremos os objetivos de uma mais eficiente e rápida.

Aqui neste trabalho, estudaremos a gestão da produção, a gestão de pessoas e a gestão da informação, integrando seus componentes e suas aplicações e verificando na pratica onde elas se unem e como que esta união pode ser feita pela equipe da empresa.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas e Sistemas de informação e Administração da produção.

Titulo: Qualidade da satisfação do cliente interno e externo e o uso correto dos sistemas de informação.

INTRODUÇÃO

O impacto das tecnologias no processo de comunicação tem provocado uma reordenação dos processos de produção e distribuição de conteúdos o que significa também mudanças nas práticas e rotinas profissionais.

Atualmente com o avanço tecnológico, ficou praticamente indispensável o uso das máquinas em nossas empresas, seja ela pequena, média ou grande, apreendemos com o passar dos tempos, que números ou letras sozinhos não dizem nada, precisamos agrupá-los e fazer que elas se transformem em informações importantes e que nos indiquem o caminho do sucesso, dos lucros e com isso do crescimento no mercado cada vez mais competitivo.

E preciso que consigamos unir sistemas, tecnologias e a gestão da informação a administração da produção, e com isso otimizar processos e atingir objetivos cada vez maiores e consistentes com o menor custo e em menor tempo possível, nunca esquecendo em da qualidade em nossos serviços prestados.

OBJETIVO GERAL

Verificar qual a influência do sistema de informação no desempenho das funções se atinge ou não os objetivos da empresa. Está-se sendo usado o melhor método, detectar possíveis falhas e buscar soluções viáveis que possam ser implantadas para solucionar os problemas.

Deveremos analisar o nível de satisfação dos clientes internos e seus impactos e na satisfação de seus clientes externos e sua influencia no caixa da empresa.

JUSTIFICATIVA

Após estudarmos alguns conceitos de administração da produção e da tecnologia da informação, Consideramos importante realizar um trabalho na empresa para atender os objetivos finais de qualquer organização que pretende permanecer num crescimento sustentável e organizado.

Com isso verificamos a necessidade de se realizar um trabalho junto com a área técnica da

empresa, já que consideramos que todo o trabalho realizado pela equipe técnica da empresa, é sem dúvida a mais importante, e nela devemos concentrar grandes esforços para medir se esta sendo feito corretamente e analisarmos a qualidade dos serviços prestados e junto se qual a finalidade e o que os sistemas de informações poderiam contribuir para este crescimento.

Aproveitamos também, para, paralelamente a isso verificarmos se estamos conseguindo extrair todas as informações necessárias com os sistemas de informação existente na empresa, se transformamos essas informações em realizações e conseqüentemente aumentamos a produtividade e os lucros da empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

O objeto deste trabalho é identificar e constatar se os sistemas de informação e se administração da produção estão funcionando da forma correta dentro da empresa Eletro-bricar, relacionando assim todos os serviços prestados pela equipe técnica, verificando assim se estão de acordo com os oferecidos ao público da empresa.

Realizar entre colaboradores o grau de satisfação e motivação para atuar na empresa, verificar se existem os sistemas de informações na empresa, e qual sua função, formatar estas informações e para que elas sirvam e para que estejam sendo usadas, se estão sendo usadas corretamente, por todos os departamentos da empresa.

Por fim elaborar melhorias no sistema de informação da empresa e também elaborar melhorias na administração da produção humana dentro da organização, o trabalho se realizara através de questionários realizados pela equipe de trabalho e se aplicara a todos os componentes da empresa.

FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Administração da produção

Segundo Sales Vidal, o conceito de ADMININISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO é o processo de tomar e implementar DECISÕES, visando atingir OBJETIVOS, a partir da utilização de recursos e “A Administração da Produção e Operações é o estudo de técnicas e conceitos aplicáveis à tomada de decisões nas funções de produção (empresas industriais) e operações

(empresas de serviços)”. Já para o prof. Flavio kinitis **Conceito da produção é o** “Conjunto de atividades que levam à transformação de um bem tangível em outro com maior utilidade.

E o **Conceito de Administração da Produção e Operações:** “É a administração do sistema de produção de uma organização, que transforma os insumos nos produtos e serviços da organização.”

Sabemos que com isso, uma empresa que gera serviços também utiliza da administração da produção, como diz Sales Vidal e o estudo das técnicas e conceitos que levarão a tomada de decisões nas organizações desse tipo.

Acredita se que a diferencial dessa matéria e o conhecimento das técnicas de gestão por parte do gestor, da sua habilidade de transformar teorias e indiferenças individuais ao benefício, a produtividade mutua.

Ao estudar conceitos e desenvolvermos técnicas de aplicação a gestão da administração da produção, fica cada vez mais claro que o mais importante em qualquer que seja o objetivo é o comprometimento de ser se realizar aquilo que se foi proposto.

Sistemas de informação

Segundo Guilherme Ary Plonski um sistema de informação é composto por todos os componentes que recolhem, manipulam e disseminam dados ou informação. Incluem-se tipicamente hardware, software, pessoas, sistemas de comunicação como linhas telefônicas, e os dados propriamente ditos. As actividades envolvidas incluem a introdução de dados, processamento dos dados em informação, armazenamento de ambos, e a produção de resultados, como relatórios de gestão.

Ja andrade et al. (2005,pg 97) diz que sistemas e tudo o que contem varios elementos inter-relacionados e com o mesmo proposito.

Nos dias atuais, a tecnologia da informação é responsável por mais de 40% de gastos nas empresas com equipamentos de capital nos Estados Unidos. Se estes investimentos se traduzem em termos de ganhos genuínos com produtividade, isto equivale a dizer que a eficiência de uma empresa é determinada pela sua capacidade de converter insumos em rendimento, e isto inclui também a forma com que ela administra bem a sua relação com seus colaboradores.

Segundo Macucci (2002), esta evolução está transformando profundamente a forma e a

velocidade com a qual as pessoas interagem e como as empresas conquistam e mantêm seus mercados e clientes, e também como decidem e alocam recursos assim como inovam produtivamente, o que gera, sem dúvida alguma, profundas mudanças na condução de negócios.

Este processo tende a ser cada vez mais imprevisível e impactante nos mercados, o que trará grandes mudanças de caráter econômico, político, social, uma vez que as inovações tecnológicas cada vez mais complexam exigirão por parte das empresas e das pessoas uma crescente capacidade de re-adaptação.

Por dizer que, a tecnologia da informação é resultado da fusão entre várias áreas do conhecimento, e decorre da enorme evolução observada na informática e nas telecomunicações ao longo de décadas, que, em última análise, nos permitem obter, tratar e disseminar informação e conhecimento com grande rapidez e precisão.

Segundo Macucci (2002), esta evolução está transformando profundamente a forma e a velocidade com a qual as pessoas interagem e como as empresas conquistam e mantêm seus mercados e clientes, e também como decidem e inovam produtivamente, o que gera, sem dúvida alguma, profundas mudanças na condução de negócios.

Esse contexto tende a ser cada vez mais imprevisível e impactante nos mercados, o que trará mudanças de caráter econômico, político, social, uma vez que as inovações tecnológicas cada vez mais complexam, exigirão por parte das empresas e das pessoas uma crescente capacidade de re-adaptação.

Nesse contexto, a exigência de agilidade e precisão virá a se tornar questão fundamental para a capacidade competitiva, com implicações na própria sobrevivência das empresas. Por isso, neste sentido, queremos compartilhar nossa visão e experiência no tocante ao impacto da tecnologia da informação, principalmente ao tratarmos da sua relevância no auxílio à gestão dos departamentos de recurso humanos.

Assumindo-se como base de análises o contexto competitivo para criação de valores nas organizações, e o posicionamento da função de gestão de pessoas, o tema de tecnologia da informação poderia ser abordado a partir das três perspectivas (MACUCCI: 2002):

- No ganho de eficiência operacional;
- Na redução de custos; e
- Na obtenção, no tratamento e na disseminação do conhecimento.

Estes três itens são na verdade três dimensões pelas quais se podem obter e gerar os maiores impactos possíveis no processo de gestão de recursos humanos.

Cabe entender que, tanto colaboradores, diretores e até mesmo fornecedores, pode contribuir para questões que envolvam a implementação de sistemas informacionais, o que pode eventualmente reduzir o impacto no desenvolvimento e gerenciamento do uso da tecnologia de informação aplicada à gestão de pessoas.

Gestão de pessoas

Para a Professora Karina Fernandes de Miranda, vivemos na sociedade do conhecimento, onde o talento humano e suas capacidades são vistos como fatores competitivos no mercado de trabalho globalizado. Porém esse talento e essa capacidade tem que ser visto com os olhos de colaboradores e não de concorrentes. Precisamos assim resgatar o papel do ser humano na organização, a fim de torná-los competentes para atuar em suas atividades como colaboradores. É com este cenário que as organizações devem ter a visão de que o Capital Humano será seu grande diferencial. Com isso surge um novo cenário em gestão de pessoas.

Com os avanços observados nas últimas décadas tem levado as organizações a buscarem novas formas de gestão com o intuito de melhorar, alcançar resultados e atingir a missão institucional para o pleno atendimento das necessidades dos clientes. Nota-se também que o sucesso das organizações modernas, depende muito do investimento nas pessoas, com a identificação, aproveitamento e desenvolvimento do capital intelectual.

A real vantagem competitiva no mercado não está somente representada no financeiro ou nos altos investimentos em tecnologia, mas sim nas pessoas que compõem a organização, que movimentam tudo isto no cotidiano. A partir da década de 90, com as profundas mudanças nos cenários nacional e internacional como a globalização, as empresas tiveram que buscar urgente novos paradigmas de gestão, percebendo –se a necessidade de quebrar os velhos modelos de direcionar a empresa para poderem entender a própria empresa e as pessoas como gestoras e colaboradores, bem como entender o novo conceito de gestão de pessoas.

Se pararmos para pensar, percebemos que hoje o papel do colaborador é mais participativo, ele tem maior autonomia em suas atividades, cooperação nas decisões com seus gestores, facilidade na interação, aprendizagem, conhecem mais a empresa e participa dos negócios.

Ressaltando que, a gestão de pessoas tem que efetivamente acontecer na prática, sendo que algumas questões cruciais permanecem pendentes e precisam ser enfrentadas. Um dos caminhos que poderão ser percorridos é o aprimoramento da gestão de pessoas, tendo como premissas a valorização do capital intelectual e a modernização do processo produtivo.

O setor de Recursos Humanos era um mero departamento mecanicista que cuidava da folha de pagamento e da contratação do profissional, que exigia desse profissional apenas experiência e técnica, não havia um programa de capacitação continuada do profissional. A Gestão de Pessoas é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais precioso de uma organização que é o capital humano que nada mais são que as pessoas que a compõem. Cabe a área de gestão de pessoas a função de humanizar as empresas. A gestão de pessoas é um assunto tão atual na área de administração, mas que ainda é um discurso para muitas organizações, ou seja, em muitas delas ainda não se tornou uma ação prática.

O que deveria acontecer na prática nas organizações é que o departamento de recursos humanos seria responsável por promover, planejar, coordenar e controlar as atividades desenvolvidas relacionadas à seleção, orientação, avaliação de desempenho funcional e comportamental, capacitação, qualificação, acompanhamento do pessoal da instituição num todo, assim como as atividades relativas à preservação da saúde e da segurança no ambiente de trabalho.

Já ao setor de gestão de pessoas deve ter uma grande responsabilidade na formação do profissional que a instituição deseja, objetivando o desenvolvimento e crescimento da instituição como o do próprio profissional, tido como colaborador para adquirir os resultados esperados. Para isso a gestão de pessoas procura conscientizar os colaboradores de que suas ações devem ser respaldadas nos seguintes princípios:

- Desenvolvimento responsável e ético de suas atividades;
- Capacidade de atuação baseada nos princípios da gestão empreendedora;
- Capacidade de realização de tarefas que incorporem inovações tecnológicas;
- Capacidade de trabalhar em rede;
- Capacidade de atuar de forma flexível;
- Conhecimento da missão e dos objetivos das organizações em que atuam;
- Dominar o conteúdo da área de negócio da organização;
- Capacidade de atuar como consultor interno das organizações em que trabalham, entre outros.

Para desenvolver essas ações o gestor também deve ter:

- Visão sistemática;
- Trabalho em equipe;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Planejamento;
- Capacidade empreendedora;
- Capacidade de adaptação e flexibilidade;
- Criatividade e comunicação;
- Liderança;
- Iniciativa e Dinamismo.

O desenvolvimento dessas habilidades e competências é importante, tanto para o gestor quanto para o colaborador, porém envolve elementos da personalidade das pessoas aplicada à sua prática profissional.

Atualmente a organização deve se preocupar em construir e manter permanentemente um ambiente e um clima de trabalho propício ao bem-estar, à motivação e à satisfação dos colaboradores.

Algumas premissas para um bom ambiente de trabalho devem ser fomentadas pela gestão de pessoas e desenvolvidas por todos na organização, tais como:

- Reconhecer o potencial humano como o recurso estratégico mais importante para o desenvolvimento e sucesso institucional;
- Envolver e comprometer todos os colaboradores no trabalho em que está desenvolvendo;
- Reconhecer que é necessário capacitar e profissionalizar o servidor para que desenvolva e utilize seu pleno potencial de modo coerente e convergente com os objetivos estratégicos da organização.

Dentro da área de gestão de pessoas, surge, silenciosamente, uma geração de profissionais com foco em negócios e suas relações, ocupando espaços, substituindo perfis que não agregam mais valor, evidenciando um período de transição em que paradigmas e processos estão sendo demolidos. Dando ênfase em formações generalistas, ferramentas inovadoras de comunicação.

Planejamento, marketing, direção, controle, arrecadação de fundos e as atividades afins, estão diretamente relacionadas aos conhecimentos, atitudes e habilidades que as pessoas trazem e desenvolvem ao longo de sua vida pessoal e profissional, neste contexto a

gestão de pessoas torna-se essencial na organização.

Independentemente da atividade em que se dedica uma organização, a peculiaridade está em dar aos recursos humanos um tratamento adequado aos propósitos da organização e aos valores que ela expressa. Por isso, frequentemente vários autores sustentam a idéia que o primeiro público a ser considerado por uma organização é o público interno. Em linhas gerais, uma organização não será capaz de demonstrar respeito por seus consumidores se não praticar este mesmo princípio internamente, até porque são os recursos humanos da empresa que possuem contato direto com os públicos externos.

O que vem ajudar o desenvolvimento da área de Gestão Estratégica de Pessoas é a visão sistemática e holística sobre o processo organizacional e as pessoas na relação de trabalho, ou seja, ter uma visão integral.

Ao falarmos em gestão de pessoas em um primeiro momento lembramos-nos de recrutamento e seleção de pessoas, mas não é só isso, temos inúmeras atividades que são desenvolvidas como: treinamento e desenvolvimento de pessoas, cargos e salários, benefícios, questões trabalhistas, segurança do trabalho, entre outros.

Para haver sucesso dos trabalhos em que a empresa se desenvolve, deve-se estar bem claros e definidos os objetivos da gestão estratégica de pessoas. Sendo, certamente um dos objetivos é ajudar a empresa a realizar seu trabalho com êxito, bem como possibilitar competitividade, colaboradores e não simplesmente funcionários, mas essa relação deve ser recíproca tanto do funcionário quanto da empresa, assim ambos necessitam de motivação. A motivação é o que vai garantir qualidade nas ações desenvolvidas, para isso faz necessário refletir, tanto por parte da empresa quanto ao funcionário se o serviço desenvolvido é o serviço que lhe agrada, pois o que está em jogo é a própria felicidade e realização pessoal e não apenas o emprego ou a função que ocupa.

O setor de recursos humanos pode contribuir muito para o crescimento de uma empresa de diversas formas, uma delas é considera-se a responsabilidade em ser técnico e especialista na área que se propõe, ser profissional naquilo que faz, porém isso não é tudo, tem que ser humano, ou seja, os valores humanos contribuem significativamente para o crescimento e sucesso da empresa, bem como ser parte integrante do planejamento estratégico da organização e incentivar o alcance dos objetivos individuais e da empresa.

O gestor deve ter um espírito crítico, uma opinião própria e uma grande capacidade de

flexibilidade, tendo em vista as grandes e rápidas transformações sociais que ocorre no mundo, como a globalização. O próprio filósofo Maquiavel faz referência a este fato, onde segundo o mesmo, O príncipe, isto é, o governante, o gestor deve ter capacidade de prever os fatos e encaminhar soluções para que tal fato não ocorra e se ocorrer a solução deve ser rápida se não o fato pode ir aumentando de tal forma que não haja mais soluções.

Um dos grandes obstáculos para o crescimento corporativo e conseqüentemente da empresa é a falta de pessoas eficientes, a perda de entusiasmo, a falta de motivação, que ao meu ver em muitos casos, pequenas ações do quadro pessoal já seria significativo. Não podemos esquecer que estamos trabalhando com pessoas humanas e não com instrumentos ou máquinas.

Os funcionários não são apenas técnicos ou recursos, são seres humanos dotados de uma série de fatores, inteligência, razão, emoção, sentimento, que precisam ser mais valorizados no seu todo, ou seja, de forma integral, holística. Estes funcionários se visto como parceiros, assim terão maior produtividade e desenvolvimento, estarão mais preocupados e envolvidos com as metas, com os resultados, com os clientes, com a empresa, com o próprio bem estar social, pessoal e dos demais ao seu redor.

Para o prof **Antonio Carlos Evangelista Ribeiro** o conceito de “Clima Organizacional” é a ferramenta administrativa, integrante do Sistema da Qualidade, utilizada para medir e apurar o grau de satisfação dos colaboradores diretos da empresa perante determinadas variáveis. Pode ser utilizada e aplicada isoladamente ou de forma conjunta com as demais ferramentas do Sistema de Qualidade.

METODOLOGIA

Serão aplicados neste trabalho questionários individuais, nos quais serão realizados na própria empresa em um horário pré-determinado pela equipe do trabalho.

O questionário será quantitativo e nosso intuito é analisar o montante das informações recolhidas neste trabalho, para após direcionar estratégias de correção.

Com isso os temas relacionados para a realização do mesmo será a qualidade dos serviços prestados, conceitos extraídos da administração da produção e controle gerencial por meio dos sistemas de informação, da tecnologia da informação e satisfação dos seus clientes externos, onde observaremos como esta sendo realizado e administrado a produção de seus serviços.

Com isso os temas relacionados para a realização do mesmo será avaliar o índice de motivação da equipe, serão realizados 10 perguntas de múltiplas escolhas para cada colaborador, onde a resposta cada resposta e correspondente a um numeram para a

formatação e avaliação final, abaixo os valores correspondentes com suas notas.

4 – muito baixo

5- razoável

6- médio

7 – bom

8 – ótimo

9 – excelente

Aplicaremos também um questionário com 7 perguntas para 20 clientes da oficina escolhidos para avaliar o índice de satisfação dos serviços realizados pela equipe técnica.

Serão usados os mesmos critérios de avaliação de notas como no questionário acima.

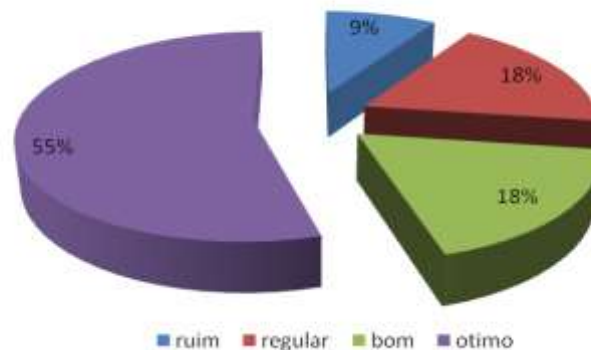
Após recolhermos os questionários serão formatadas as respostas e com isso avaliar seus resultados, servindo como guia para futuras correções na gestão da produção e nos sistemas de informações da empresa.

DESCRIÇÃO E ANALISE DOS DADOS

Abaixo segue as respostas abaixo relacionadas à motivação dos funcionários da empresa.

1- você se sente satisfeito com a função que exerce na empresa

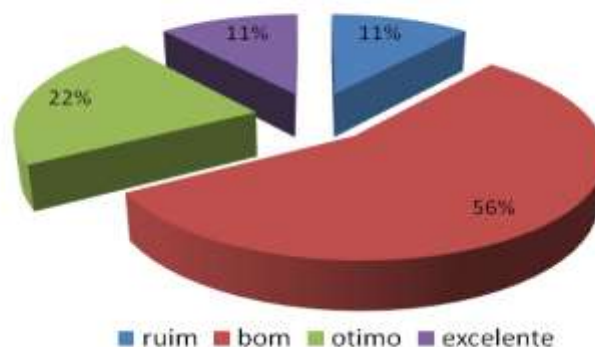
() péssimo (1) ruim (2) regular (2) bom (6) ótimo ()excelente



Conclusão: concluímos que a grande maioria encontra-se muito satisfeito na função que exerce na empresa.

2- você admira a administração da empresa e seus métodos de gerir a empresa:

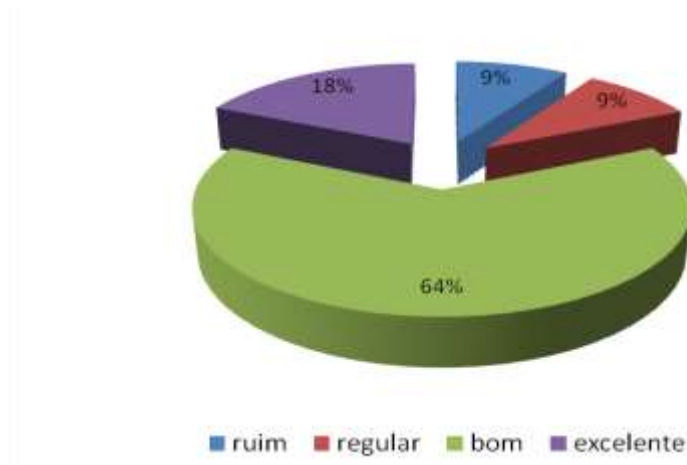
() péssimo (1) ruim (2) regular (5) bom (2) ótimo (1) excelente



Conclusão: os resultados mostram que mais da metade considera boa a administração da gerencia, vale à pena ressaltar que neste item pode ser melhorada a forma de gerir a empresa, aumentando a satisfação de seus funcionários.

3- você considera justo o que recebe pelo serviço que realiza na empresa;

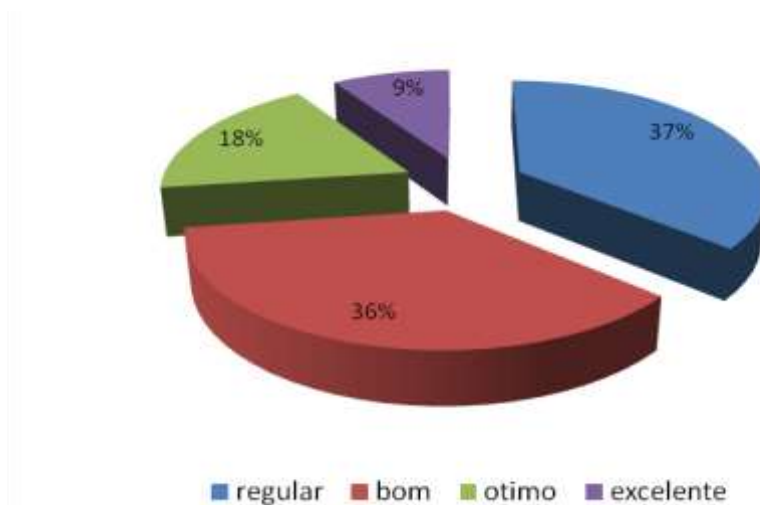
() péssimo (1) ruim (1) regular (7) bom () ótimo (2) excelente



Conclusão: neste critério a grande maioria está satisfeita com seu retorno financeiro que recebe da empresa, neste caso deveria ser feito um trabalho individual para melhorar ainda mais este resultado.

4- você está devidamente treinado para realizar as funções que lhe são dedicadas:

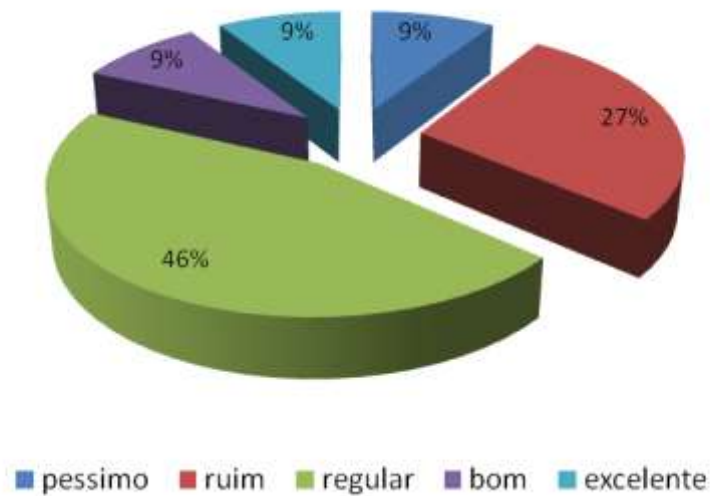
() péssimo () ruim (4) regular (4) bom (2) ótimo (1) excelente



Conclusão: esta resposta mostra que a equipe não está totalmente treinada para desempenhar bem suas funções e que necessita de uma atenção especial.

5- você acredita que a empresa investe em treinamento adequado para você se aperfeiçoar constantemente:

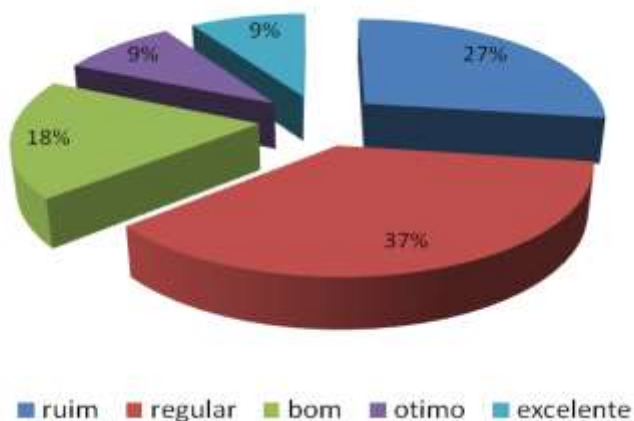
(1) péssimo (3) ruim (5) regular (1) bom () ótimo (1) excelente



Conclusão: podemos confirmar que a insatisfação relacionada na resposta acima, confirma se com mais ênfase nesta resposta, mostrando que a grande maioria vê de forma negativa a falta de treinamento da equipe por parte de administração da empresa.

6-a empresa oferece alguma gratificação extra, por cumprimento de metas:

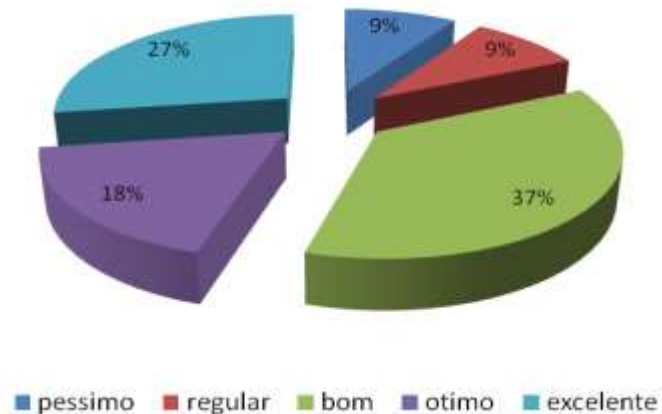
() péssimo (3) ruim (4) regular (2) bom (1) ótimo (1) excelente



Conclusão: podemos concluir que a equipe não está satisfeita com a falta de gratificação extra e acreditamos que esse item pode interferir diretamente na direção e seus resultados da empresa, abrimos um parêntese aqui para que seja reavaliada esta questão por parte dos gestores.

7- você acredita que se fosse remunerado melhor desempenharia melhor sua função:

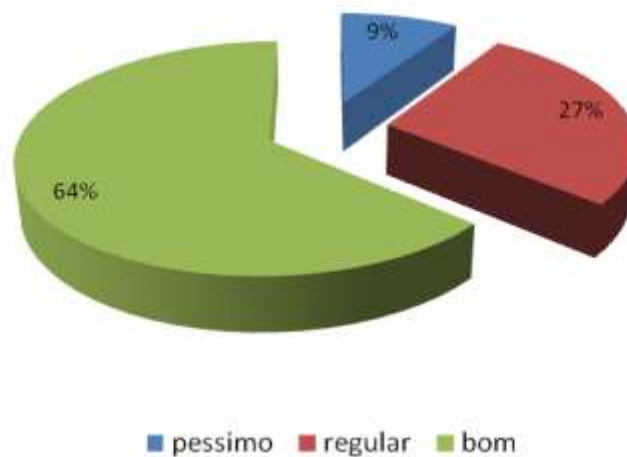
(1) péssimo () ruim (1) regular (4) bom (2) ótimo (3) excelente



Conclusão: esta confirma com a questão acima, como dissemos anteriormente, esta questão ira influenciar em todas as partes de empresa.

8- a empresa oferece todas as condições para que você possa realizar seu melhor trabalho:

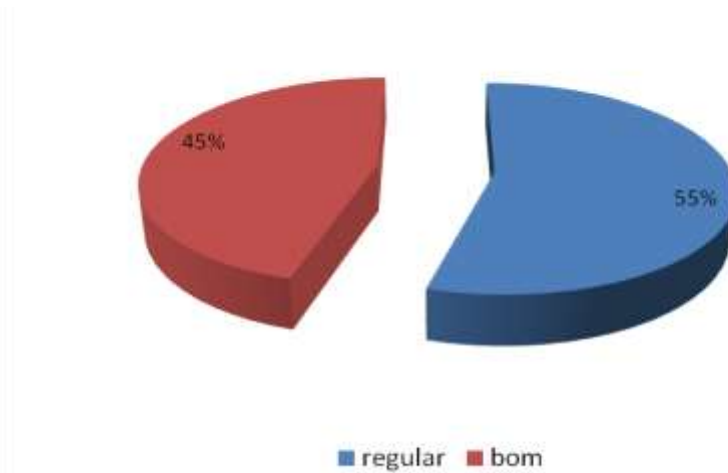
(1) péssimo () ruim (3) regular (7) bom () ótimo () excelente



Conclusão: aqui a grande maioria esta satisfeita com as condições de trabalho oferecidas pela empresa, vale a pena também avaliar um ou outro caso para ser melhorado este item.

9- a empresa costuma fazer reuniões para detectar e corrigir problemas:

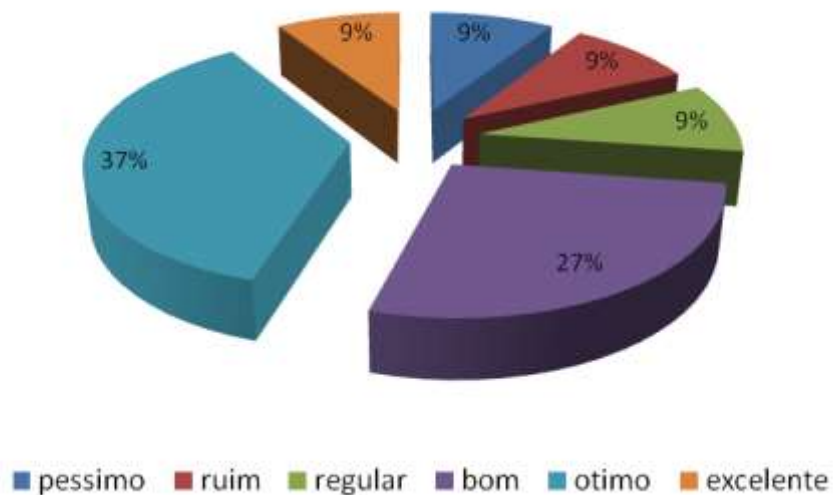
() péssimo () ruim (6) regular (7) bom () ótimo () excelente



Conclusão: nesta questão as opiniões esta bem divididas e por uma grande parte não esta tão satisfeita, devera ser realizado um trabalho forte e identificar esta discordância nas respostas apresentadas.

10- a direção da empresa costuma ouvir sua opinião em relação a melhorias dentro da empresa:

(1) péssimo (1) ruim (1) regular (3) bom (4) ótimo (1) excelente

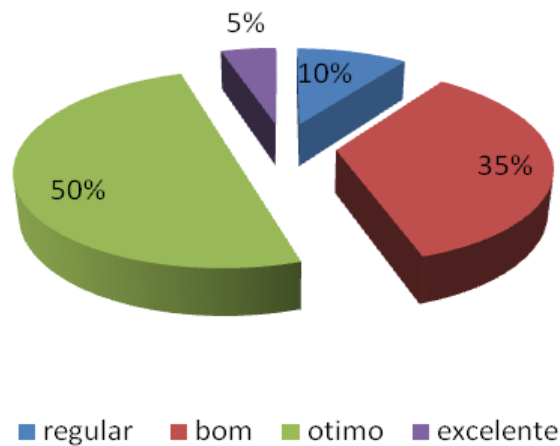


Conclusão: este item deixa claro que a opinião dos funcionários e importante para a administração da empresa, mas abre discordância em outras questões parecidas acima colhidas, e preciso descobrir as falhas de ligação entre estas questões.

Abaixo segue resposta dos questionários aplicados a 20 clientes escolhidos aleatoriamente.

1-O Sr e bem recebido ao entrar na empresa

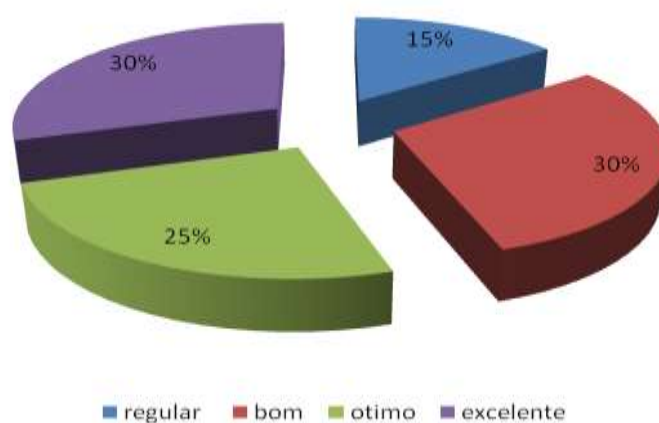
() péssimo () ruim (2) regular (7) bom (10)ótimo (1)excelente



Conclusão: concluo que esta é a parte mais importante e que dali em diante os clientes têm confiança em prosseguir com sua função na empresa, portanto o cliente sendo bem recebido é um grande passo para que ele saia satisfeito e retorne quando desejar.

2-O Sr conhece bem os colaboradores técnicos da empresa

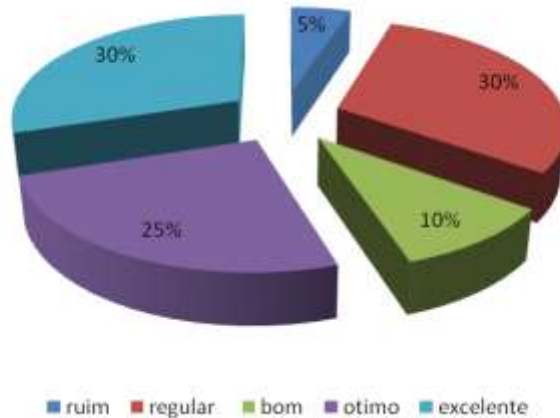
() péssimo () ruim (3) regular (6) bom (5)ótimo (6)excelente



Conclusão: aqui os clientes têm uma boa amizade com aqueles que prestam serviços na empresa, demonstrando que este relacionamento é muito importante para empresa e cliente.

3-O Sr tem algum profissional de confiança que trabalha nesta empresa

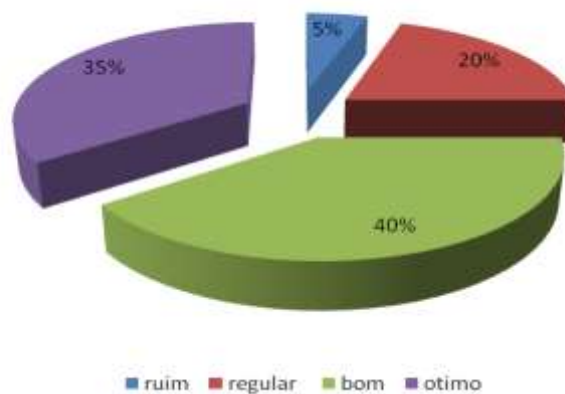
() péssimo (1) ruim (6) regular (2) bom (5)ótimo (6)excelente



Conclusão: deixa claro que se necessita aprimorar a confiança dos clientes e fazer com que cada cliente tenha um profissional de sua confiança, isso deixara mais personalizado os serviços.

4-O Sr considera justos os valores cobrados pela empresa.

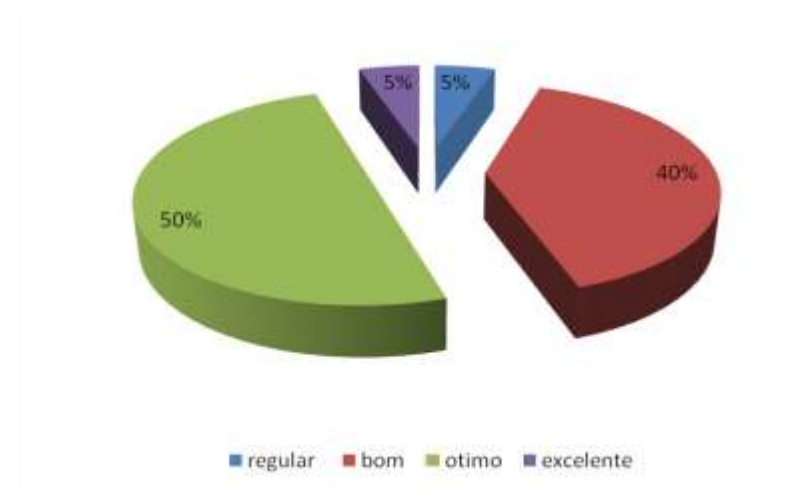
() péssimo (1) ruim (4) regular (8)bom (7)ótimo ()excelente



Conclusão: aqui a grande maioria esta satisfeitos com valores cobrados e que não se sentem explorados, este quesito e de extrema importância para que os clientes não visitem a concorrência.

5-O Sr confia nos serviços prestados pela empresa

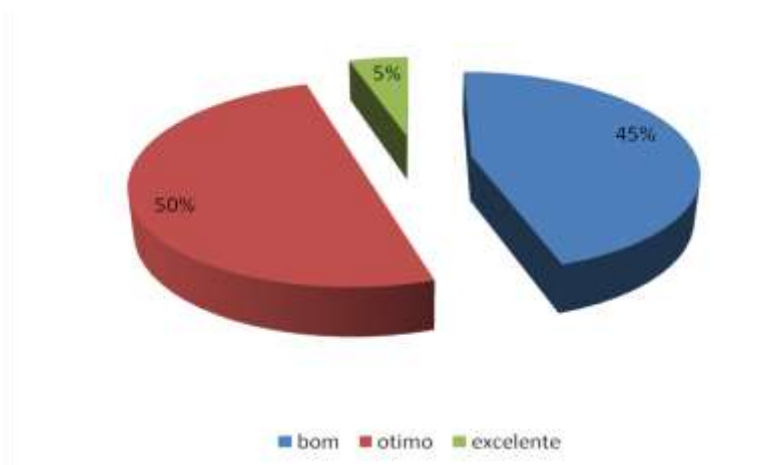
() péssimo () ruim (2) regular (8) bom (10)ótimo (1)excelente



Conclusão: existe aqui uma confirmação na qualidade dos serviços prestados pela empresa, satisfazendo a grande maioria absoluta dos clientes questionados.

6- O Sr considera que os profissionais da empresa estão qualificados a atuar com novas tecnologias no mercado automotivo

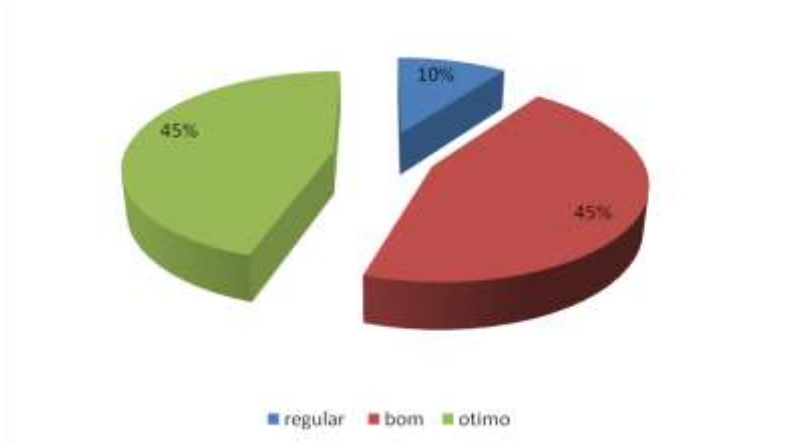
() péssimo () ruim () regular (9) bom (10)ótimo (1)excelente



Conclusão: confirmando a resposta acima, e mostrada à credibilidade dos profissionais da empresa na ótica dos clientes, mas deixou claro e que precisa se manter atualizado constantemente.

7-Como o Sr avalia os serviços prestados pela empresa

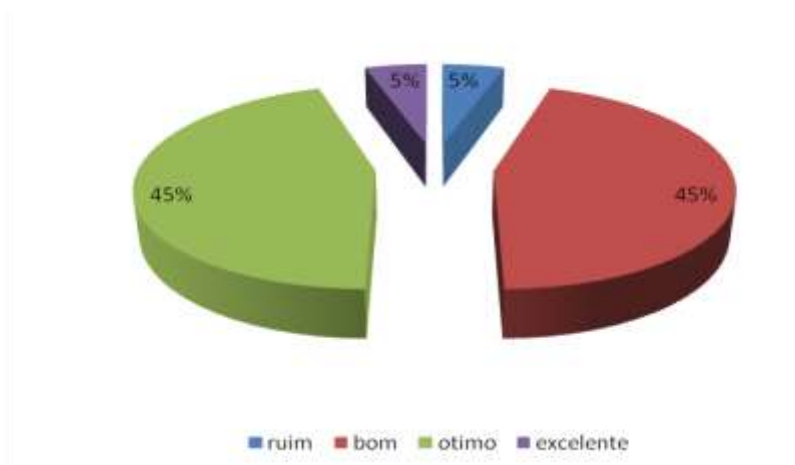
() péssimo () ruim (2) regular (9)bom (9)ótimo ()excelente



Conclusão: aqui os clientes como na reposta acima, avaliam muito bem os serviços prestados, os resultados foram muito positivos e deixam a empresa bem vista por seus clientes.

8- considera as instalações físicas adequadas.

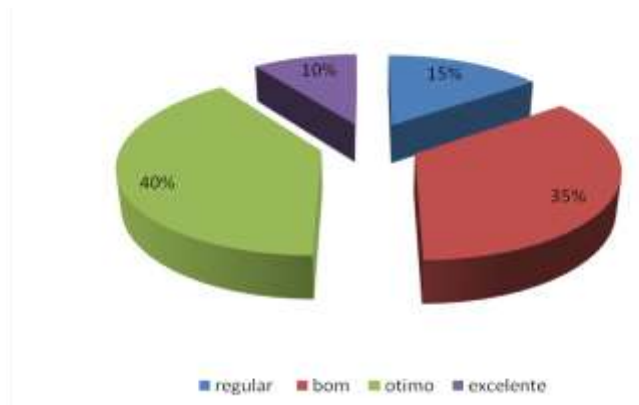
() péssimo (1) ruim () regular (9)bom (9)ótimo (1)excelente



Conclusão: nesta questão o cliente deduz que, se a empresa e oferece boas instalações a clientes e colaboradores, existe também uma preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos, o que acaba tranquilizando a todos que entram na empresa, NE que sejam para fazer um simples orçamento.

9- quanto à higiene e organização

() péssimo () ruim (3) regular (7) bom (8) ótimo (2) excelente



Conclusão: este quesito com muita aceitação por parte dos clientes deixa claro que existe muita preocupação por parte de todos da empresa em manter o ambiente limpo e organizado, o que é notado com muita clareza e mostrado nas respostas colhidas nos questionários, mas acreditamos que essa deve ser uma preocupação constante de todos.

CONCLUSAO

Conclui com o termino deste trabalho, que o objetivo geral e principalmente os específicos foram alcançados, conseguimos visualizar a influência dos sistemas de informação no desempenho das funções, e como ele atinge os objetivos da empresa, verificamos que nesse quesito a empresa esta alinhada com as novas tecnologias existentes e que as mesmas servem de forma positiva todas as necessidades da organização, atingindo todos os depts pesquisados como caixa, estoque, oficina e principalmente a gerencia, onde ali são reunidas todas as informações e dali é tomadas a s decisões para o andamento da empresa.

Detectamos também com os questionários aplicados em seus funcionários que existem muitas falhas a ser trabalhado, porem deixamos claros aqui que muitas coisas andam de forma correta, fruto disto, que a empresa completa 20 anos de existência, crescendo e sendo respeitada por fornecedores, concorrentes, e principalmente por seus clientes.

Após serem analisados os 10 critérios julgados importantes em relação aos funcionários fica claro o mapa da empresa em relação a sua equipe, podendo assim ser tomadas as decisões

para as correções e melhorias na empresa, abaixo citaremos os critérios e suas observações importantes relacionadas a cada uma.

- 1- SATISFAÇÃO e um índice de 55% de aprovação a equipe esta bem satisfeita de forma geral em trabalhar na empresa.
- 2- ADMIRAÇÃO PELA ADMINISTRAÇÃO este critério obteve 56% de resultado bom, demonstrando a gerencia exerce uma boa liderança sobre a equipe.
- 3- SATISFAÇÃO COM O SALARIO esta resposta chamou a atenção pela grande maioria de 64% estar plenamente satisfeita com sua remuneração, considerando justo o que recebem pelos serviços prestados.
- 4- ESTAR TREINADO PARA DESEMPENHAR AS FUNÇÕES este critério chama a atenção pelo fato de 37% da equipe técnica não se considera treinada suficiente para desempenhar suas funções, considerando regular sua atuação.
- 5- RECEBER TREINAMENTO conforme apresentado na questão acima, confirma-se aqui a insatisfação em relação a treinamento com 46% de conceito regular e preciso que se verifique urgentemente este item.
- 6- GRATIFICAÇÃO aqui a equipe com 37% regular deixa clara que considera justo um recebimento por gratificação extra por cumprimento de metas ou por quem sabe de divisão de lucros.
- 7- MOTIVADO COM SALARIO este item tem aprovação de 37% considerar motivado com seu salário que recebe no fim do mês, sendo que o restante obteve respostas dispersas.
- 8- CONDIÇÕES DE TRABALHO com 64% das respostas com bom ficam claras que a equipe sente-se satisfeita com as condições oferecidas pela empresa para que possam desempenhar suas funções.
- 9- REUNIOES PERIODICAS esta reposta mostra que 55% da equipe sentem falta de reuniões na empresa, também deve ser vista com uma ótica mais ampla esta questão, onde puderam ser explorados vários subquesitos.
- 10- A VOZ DO COLABORADOR aqui apenas 37% dos funcionários consideram que são ouvidas pela empresa, neste item como o de cima, poderá ser explorado melhor.

E por ultimo e talvez mais importante concluímos que, relacionado aos questionários respondidos pelos clientes fica claro que a grande maioria de seus clientes estão muito satisfeitos coma à empresa no geral, abaixo iremos comentar cada uma da respostas concedidas e que servirão de guia para as futuras decisões da administração da empresa,

tendo em mãos as expectativas de seus clientes.

- 1- SER RECEBIDO NA EMPRESA, com 50% de ótimos e 35% de nota boa, mostra-se que a grande maioria dos clientes estão muito satisfeitos ao entrar na empresa, onde tudo começa, caso o mesmo não seja bem recebido, pode sair e não voltar mais.
- 2- RELACIONAMENTO COM COLABORADOR com 60% de respostas positivas, os clientes têm um bom relacionamento com os funcionários da empresa, porem a muito espaço para ser ocupado pela gerencia aqui, podendo tomar atitudes para melhorar estes resultados.
- 3- CONFIANÇA NO PROFISSIONAL aqui com apenas 55% de aprovação pelos clientes, demonstra que e preciso trabalhar mais este item que o relacionamento do cliente com seu prestador de serviços, principalmente os técnicos da empresa.
- 4- VALORES COBRADOS PELA EMPRESA POR SERVIÇOS PRESTADOS nesta questão 75% dos que responderam as perguntas consideram bons e justos os valores cobrados pela empresa, este e um fato de muita importância nos dias de hoje, pois muitos clientes quando se sentem explorados não retornam mais nesta empresa e alem disso, acabam queimando a mesmas para diversos outros futuros clientes.
- 5- CONFIANÇA NOS SERVIÇOS aqui a grande maioria com 90% dos clientes acreditam que os serviços realizados pela empresa e de confiança e que saem satisfeitos da empresa.
- 6- QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS com 95% de aprovação dos clientes consideram que a equipe esta bem treinada para realizar serviços de confiança, e também já demonstrada em resposta anterior e importante que se crie a cultura do aperfeiçoamento constante na equipe me geral, não somente naqueles que estão em contato com o cliente final.
- 7- AVALIAÇÃO DA EMPRESA EM GERAL nesta questão como todo, tem 90% de aprovação, sendo 45% com ótimo e 45% de conceito bom, aqui fica claro que a empresa esta atendendo as necessidades e expectativas dos clientes, mas e importante ressaltar que a luta constante e permanente destas melhorias devem estar presentes no dia a dia de todos que fazem parte da empresa, sendo a administração a grande responsável por embutir na cabeça de todos e que todos são responsáveis pelo bom desempenho da empresa e que todos colhem lucros com este mérito.
- 8- INSTALAÇÕES FISICAS aqui deixa claro que com 45% de ótimo e 45% de bons, os clientes estão satisfeitos com as instalações oferecidas por parte da empresa, também

e importante deixar claro que e sempre necessários estar se atualizando e inovando para satisfazer cada vez mais as expectativas dos clientes.

- 9- ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA este item consideramos muito importante na visão dos clientes, pois os mesmo definem que se o ambiente não esta adequado, ou seja, limpo e organizado, os serviços também estarão de acordo com o mesmo, e como fica claro em respostas anteriores, que nos conjuntos todos estão satisfeitos.

Podemos concluir nas respostas dos clientes, na maioria existe um retorno muito positivo por parte daqueles que trazem o retorno financeiro para empresa e que são o verdadeiro motivo de tudo funcionar.

Tem deixamos claro que com este trabalho realizado, apenas serve para descobrir falhas e acertos, e não decidir nada, e onde devem ser tomadas atitudes para que a perfeita harmonia continue na empresa.

Vimos que os sistemas de informações atendem as necessidades da empresa e por ser muito flexível os administradores dos sistemas, acabam por mudar quando necessário, criando ou eliminando falhas que aparecem no decorrer do trabalho, vimos também que com as informações extraídas dos sistemas serve como base de gerenciamento por parte da administração atendendo todos os departamentos da organização.

Já na questão da administração da produção, fica claro que e preciso cada vez mais realizar trabalho na qualificação da equipe, pois mesmo com resultados positivos, e importantes a constante atualização de todos.

O principal problema encontrado, e referido a gestão dos funcionários, que será preciso detalhar e verificar as deficiências de cada um, já que a equipe e pequena e cada elemento e peça fundamental para o desenvolvimento do trabalho.

Precisar analisar a questão motivacional da equipe, pois muitos deixam claros que poderiam trazer um retorno muito melhor, se for extraído com mais eficiência por parte da gerencia da empresa.

Acreditamos que a empresa esta no caminho correto do sucesso, que se as pessoas que administram a empresa poder delegar mais algumas funções, e sobrra tempo para olhar a empresa com outra ótica, e assim descobrir novas falhas e expectativas de clientes e funcionários e principalmente com isso, focalizar as ações em resultados eficientes e que trarão grandes retorno a todos.

REFERENCIAS

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. 8. ed. Rio de Janeiro, Campus, 1994.

NORTNO, P **introdução a informática**. São Paulo: Makron Books, 1996.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de sistemas de informação**: como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação. São Paulo: Érica, 1999.

STAIR, Ralph M, REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

DAVIS, Mark M. **Fundamentos da administração da produção**. Porto Alegre: Bookmann Editora, 2001.

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando P. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva 2005.

SLACK, Nigel et al . **Administração da produção**. São Paulo: ATLAS, 2002

BITENCOURT, Claudia, **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004. FERREIRA, Ademir Antonio; REIS, Ana Carla Fonseca; PEREIRA, Maria Isabel. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

FISCHER, André Luiz. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 3a. Edição, 2002, pp.11-34.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de Competências e Gestão dos talentos**. São Paulo: Makron Books, 2002.

Harvard Business Review. **Gestão de conhecimento**. Trad.: SERRA, Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

ROBBINS, Stephen Paul, **Comportamento organizacional**, Tradução técnica Reynaldo Marcondes, 9. ed., São Paulo: Prentice Hall, 2002.

BITENCOURT, Claudia, **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**, Porto Alegre: Bookman, 2004.

MACUCCI, José Valério; MATIAS, Antonio J. et al. **Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**, vol. 1. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MARIOTTI, Humberto. **Organizações de aprendizagem: educação continuada e a empresa do futuro**, 2. ed., São Paulo : Atlas, 1999.

VÁRIOS AUTORES. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 3a. ed., 2002.

FLEURY, Maria Tereza. Estratégias empresariais e formação de competências. São Paulo: Atlas, 2000.

LIMA, Fernando; MINETTO, Cláudio. e-Culture. Revista Virtual CanalRH. São Paulo: n.2, janeiro de 2002.

MALINOVSKI, Bronislaw. Os argonautas do Pacífico Ocidental. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

OLIVEIRA, Gercina Alves de. Desenvolvimento organizacional: teoria e diagnóstico. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração Fazendária, 1979.

SANTOS, Fernando C. Augusto. Estratégia de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 1999.

Artigo: A Mensuração da Motivação dos Funcionários: Um Estudo de Caso-eabd 2005
Luiz Eduardo Leite de Moura, Uiz Rodrigo Cunha Moura, Ina Rosa Silveira Cunha,
Ilian Virginia Caixeta