



Trabalho de Estágio Supervisionado

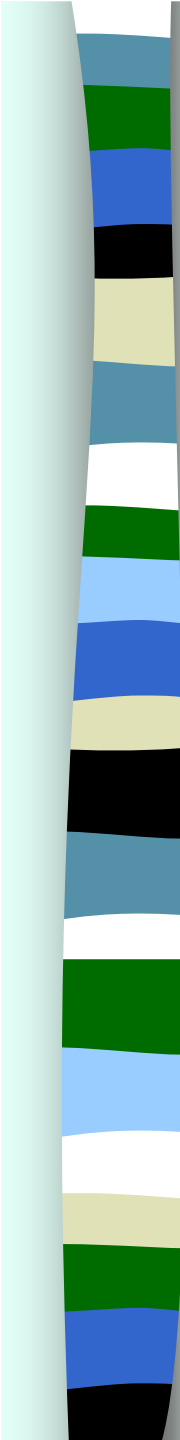
Implementação de uma ferramenta para Coleta e Apuração de Pesquisa de Satisfação de Clientes na Senior Sistemas

Prof. Wilson Pedro Carli - Supervisor na FURB
Ênio Carlos Vieira - Orientador na Empresa
Manuela Virginia Corrêa - Estagiária



Ordem da apresentação

- Introdução
- Senior Sistemas
- Tecnologias
- Desenvolvimento do trabalho
- Conclusões



Introdução



Introdução

“Sistema é um conjunto de partes interdependentes que juntas formam um todo, para exercer uma dada função. Os componentes de um sistema são as entradas, o processamento e as saídas”.

(Oliveira, 1992)



Introdução (cont.)

“Bancos de dados são usados para manter registros internos, apresentar dados a consumidores e clientes, gerando dados, informações e conhecimentos detalhados que são armazenados e quando analisados de forma adequada, podem gerar informações que facilitarão tomadas de decisões.”

(Korth, 1995)



Introdução (cont.)

- SENIOR:

- desenvolve, evolui e comercializa produtos;
- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ISO 9001:2000.



Introdução (cont.)

Uma das medições do SGQ é monitorar informações relativas à percepção do cliente sobre a organização.

(Senior, 2002)

Justificativa

- satisfação do cliente - pesquisa;
- tomada de decisão - melhoria contínua.

Objetivos

- Implementar pesquisa para satisfação dos clientes através da internet.
 - critérios para amostragem;
 - análise e definição da pesquisa;
 - desenvolvimento do programa;
 - tabulação dos dados;
 - validação das respostas.



Senior Sistemas



Dados

- 15 anos – fundação 05/88
- **Empresas:**
 - Senior Sistemas: recursos humanos;
 - Senior Sistemas Corporativos: gestão empresarial;
 - Senior Sistemas em Turismo: agência de viagens;
 - Senior Serviços TI: tecnologia em informática;
 - Senior Sistemas Segurança: segurança.



Missão

“Fornecer serviços e sistemas integrados de automação da informação para a gestão empresarial e tomada de decisão”



Política da Qualidade

“Satisfazer as necessidades dos clientes através do contínuo aprimoramento dos sistemas e serviços, obtido pela intensa dedicação ao desenvolvimento humano e tecnológico.”



Objetivos da Qualidade

- **Cliente - satisfação**
- Produto - qualidade
- Colaboradores - valorização
- Processos - melhoria contínua
- Distribuidores - capacitação



Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Incentiva a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos seus requisitos.

Modelo SGQ baseado em processo





Metodologia PDCA

- **Plan:** objetivos e processos necessários de acordo com os requisitos do cliente e políticas da empresa;
- **Do:** implementar do processos;
- **Check:** monitorar, medir e relatar os resultados;
- **Act:** executar ações para promover continuamente a melhoria do desempenho do processo.



Medição, análise e melhoria

- Demonstrar a conformidade do produto;
- Assegurar a conformidade do SGQ;
- Melhorar continuamente a eficácia do SGQ.



Pesquisa de Satisfação de Clientes

- Medição e monitoramento dos processos;
- Ponto de vista do cliente;
- Contínuo aprimoramento;
- Satisfação dos clientes.



Tecnologias



Hipertext Markup Language (HTML)

- Padrão mundial para uso de código incorporado ou “marcas de código”;
- Subconjunto da *Standard Generalized Markup Language* (SGML);
- Utiliza *tags*, entre elas os *scripts*, que são utilizados para incorporar programação aos documentos *web*.

ORACLE

- Banco de dados relacional;
- Tecnologia cliente/servidor;
- Linguagem SQL.



Active Server Pages (ASP)

- Geração páginas HTML dinamicamente;
- Diferenciado por `<%código asp%>`;
- Programação em VBScript ou Java Script;
- Acesso a banco de dados;
- Sessões.



Estatística

- É uma ciência que estuda e pesquisa o levantamento de dados com a máxima quantidade de informação, o processamento de dados para a quantificação da quantidade de incerteza existente na resposta para um determinado problema e a tomada de decisões sob condições de incerteza, sob o menor risco possível.

(Rao, 1999)



Alguns conceitos básicos da estatística

- População: universo a ser estudado;
- Amostra: parte do universo;
- Média aritmética: somatória dos dados com o número total de dados.

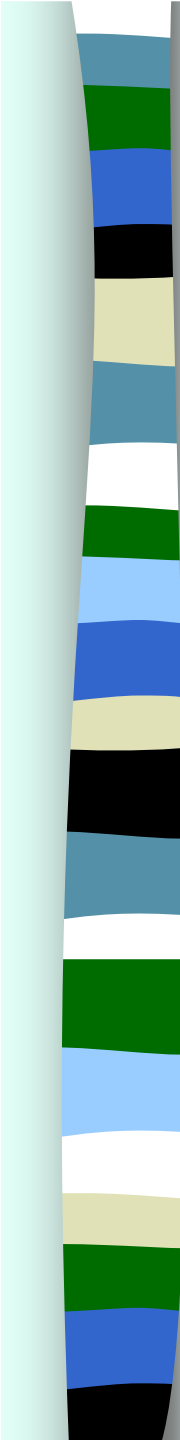


Desenvolvimento do Trabalho



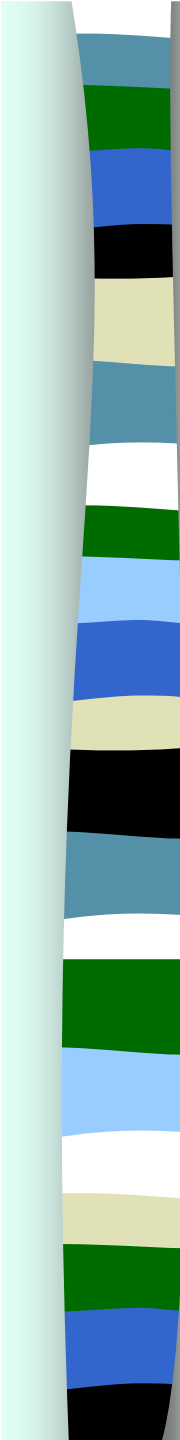
Desenvolvimento do Trabalho

1. Definir questionário
2. Analista da qualidade reúne com líderes para definição
3. Implementação
4. Implementação questionários
5. Inclusão dos campos na tabela pesqsc
6. Implementação do menu pesquisa



Desenvolvimento do Trabalho (cont.)

7. Definição da amostra
8. Analista da qualidade reúne com líderes para definição percentual de clientes para envio.
9. Geração de relatório no Sapiens para selecionar clientes para amostra
10. Inserção da amostra no menu pesquisa



Desenvolvimento do Trabalho (cont.)

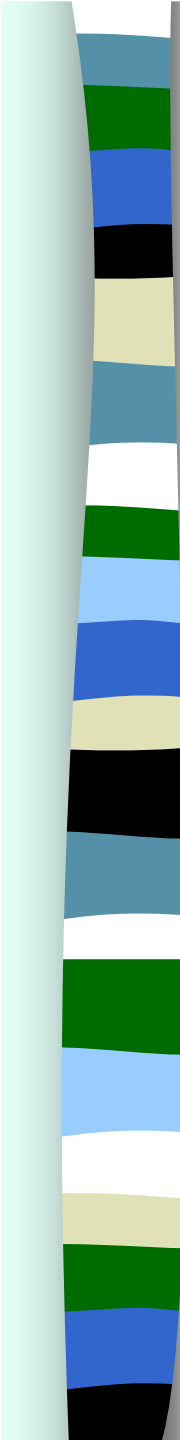
11. Envio de e-mails

12. Assistente da qualidade gera relatório no Sapiens

13. Envio de e-mails com o link contendo o endereço do questionário e o código do cliente

14. Recebimento de questionários

15. Clientes acessam o link e respondem questionário diretamente no servidor



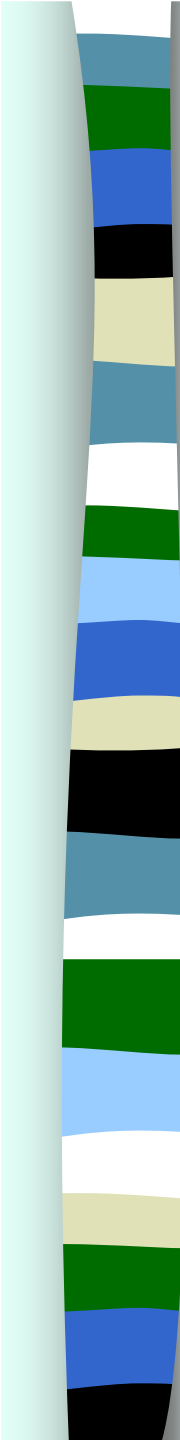
Desenvolvimento do Trabalho (cont.)

16. Validação do questionário
17. Analista da qualidade entra menu pesquisa e valida cada questionário conforme critério definido
18. Consultar questionário
19. Analista da qualidade consulta questionário
20. Tomada de decisão
21. Reunião com líderes e tomada de decisão



Apresentação do Sistema

- Recebimento de e-mail com endereço
- Acesso questionário
- Envio de resposta
- Consulta ao Menu Pesquisa



Recebimento de e-mail com endereço

- Cliente recebe e-mail

Ex.:

<http://www.senior.com.br/ps/vwins.asp?indque=350&codcli=11426>

Acesso questionário e envio de resposta

Senior Sistemas Ltda

Pesquisa de Satisfação de Clientes Vetorh WIN

SENIOR

Seu nome: <%=request.querystring("nomoto")%>

Seu cargo: <%=request.querystring("carcto")%>

Empresa: <%=request.querystring("nomcil")%>

Informações Gerais

A. Quando na pergunta houver referência ao **Vetorh**, favor responder em relação ao(s) módulo(s) que sua empresa possui.

B. Este questionário está dividido em 6 partes: **COMERCIAL, ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO, SISTEMA, SUPORTE, SERVIÇOS E TREINAMENTO.**

C. Quando a pergunta solicitar que seja atribuída uma nota, favor considerar a seguinte escala.

- 7 - Excelente
- 6 - Muito bom
- 5 - Bom
- 4 - Satisfatório
- 3 - Regular
- 2 - Ruim
- 1 - Péssimo

Para notas até 4 - Satisfatório, favor justificar o(s) motivo(s) nos campos para comentários.

D. A Senior garante a confidencialidade de todas as informações contidas nos questionários.

IMPORTANTE: não utilize a tecla **Enter** durante o preenchimento da pesquisa. Caso contrário a mesma será enviada somente com as questões respondidas até o momento.

TREINAMENTO

Atribua uma nota para cada pergunta, considerando a escala de 1 a 7, onde 1 é péssimo e 7 excelente.

19. Assinale quais os treinamentos que a sua Empresa tem interesse.

- PPP - Perfil Profissiográfico Previdenciário (Versão Win)
- Rubi Impostos - Previdência Social
- Rubi Impostos - Imp. Federal (IRRF)
- Rubi Provisões de Férias e 13º Salário
- Rubi para Escritório Contábil
- Rubi Windows - Regras
- Rubi Impostos - FGTS/SEFIP
- Ronda Windows - Básico
- Ronda Windows - Banco de Horas
- Ronda Windows - Regras
- Vetorh Windows - Recrutamento e Seleção
- Vetorh Windows - Segurança e Medicina
- Vetorh Windows - Treinamento
- Gerador de Relatórios
- SQL - Básico
- SQL - Avançado
- Banco de Dados

20. Você gostaria de registrar algum comentário sobre o treinamento ministrado na Senior ou realizado in company?

Pense a respeito de:

- pontos positivos e negativos

Muito obrigado por responder este questionário, com base nas suas respostas estaremos realizando uma análise para proposição de melhorias nos nossos sistemas e serviços.

Por favor pressione o botão "Insere Pesquisa" abaixo.

Insere Pesquisa

Senior Sistemas Ltda

Consulta ao Menu Pesquisa

MENU PESQUISA

Deixe o cursor sobre a imagem ▶ para ver o significado.

RESPOSTAS	AMOSTRA (nenhuma alteração)
▶ Pesquisas respondidas por contato	▶ Inclui e exclui Clientes na Amostra
▶ Respostas reunidas por pesquisa	▶ Consulta de Clientes e Contatos da Amostra
▶ Percentuais Satisfação - Distribuidor	▶ Quadro Geral da Amostra por Pesquisa
▶ Alterar distribuidor informado pelo Cliente	▶ Consulta contatos e questionários
▶ Preencher questionário da pesquisa	▶ Consulta Clientes (igual à Intranet)

Atualizado em: 13/07/03 16:34

Pesquisas respondidas por contato

Consulta Pesquisas Respondidas

Ordem:
Indicador: a (Veja tabela abaixo)
Válidas/Inválidas/Todas:
Data (99/99/9999): (inicial) (final)

Consulta

Limpa

[< Voltar para menu pesquisa](#)

Status do Contato		Indicadores dos Contatos	
0 Contato não respondeu	100 Regente Senior	320 Vetorh 4W	Distribuidor
1 Contato respondeu	200 Sapiens Distribuidor	330 Vetorh 4W Senior	
Status da Pesquisa		340 Vetorh Win Distribuidor	
1 Pesquisa válida	300 Vetorh DOS	350 Vetorh Win Senior	
2 Pesquisa inválida	310 Vetorh DOS Senior	400 Segurança Distribuidor	
		410 Segurança Senior	

Respostas reunidas por pesquisa

Consulta Geral das Pesquisas Respondidas

Indicador: à (Veja tabela abaixo)

Nome Distribuidor:

Consulta

Limpa

[< Voltar para menu pesquisa](#)

Status do Contato	Indicadores dos Contatos	
0 Contato não respondeu	100 Regente Senior	320 Vetorh 4W Distribuidor
1 Contato respondeu	200 Sapiens Distribuidor	330 Vetorh 4W Senior
Status da Pesquisa	210 Sapiens Senior	340 Vetorh Win Distribuidor
1 Pesquisa válida	300 Vetorh DOS Distribuidor	350 Vetorh Win Senior
2 Pesquisa inválida	310 Vetorh DOS Senior	400 Segurança Distribuidor
		410 Segurança Senior

Inclui e Exclui clientes na amostra

Inclui e exclui Clientes na Amostra

Pesquisa:

Regente (100)
Sapiens Distribuidor (200)
Sapiens Senior (210)
Vetorh 4W Distribuidor (320)
Vetorh 4W Senior (330)
Vetorh Win Distribuidor (340)
Vetorh Win Senior (350)
Segurança Distribuidor (400)
Segurança Senior (410)
Sap/Vet Win Distribuidor (910)
Excluir da amostra

Códigos:

Obs: Para excluir algum Cliente da pesquisa, use o campo Pesquisa = "Excluir da pesquisa" e processe.

Processar

Limpa

[< Voltar para o Menu Pesquisa](#)

Consulta de clientes e contatos da amostra

Consulta Clientes na Amostra

Nova Consulta

Código:

Nome:

Pesquisa:

Ordem:

Consulta

Limpa

[< Voltar para o Menu Pesquisa](#)

Quadro geral da amostra por pesquisa

Quadro Geral da Amostra de Clientes por Pesquisa de Satisfação

Pesquisa	Total Clientes	Clientes Senior	Clientes Distribuidores	Observações
Regente			0	
Sapiens				
Vetorh 4W				
Vetorh Windows				
Segurança			0	
Total				

Consulta contatos e questionários

[Voltar para Menu Pesquisa](#)

Consulta Geral Contatos e Questionários

Nova Consulta

Código

Cliente:

Nome

Contato:

Pesquisa:

Todas

Ordem:

Código do Cliente

Questionários:

Todos

Consulta

Limpa



Conclusões



Conclusões

- Análise e definição pesquisa foi boa;
- Coleta tornou processo mais rápido;
- Tabulação dos dados a desejar;
- Validação da amostragem não foi o mais adequado;

Extensões

- Normalizar o banco;
- Gerar questionários a partir de um asp;
- Amostragem automática, ligando-se Sapiens e Menu Pesquisa;
- envio de e-mail através Menu Pesquisa;
- Validar questionário automaticamente;
- Melhor tabulação.



FIM