

## CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO/2008

Referência:

DUMS, Franciele Beltrame. **As variáveis que influenciam na filiação dos contabilistas junto ao Siconp - Sindicato dos contabilistas de Pato Branco e região.** Pato Branco: [s.n.], 2008. 60 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo consiste na análise da satisfação dos Contabilistas junto ao SICONP - Sindicato dos Contabilistas de Pato Branco e Região sejam estes sócios ou não sócios. Para embasamento do mesmo foram aplicados 50 questionários junto aos filiados e 110 para os não filiados, com o intuito de verificar o nível de conhecimento que os profissionais contábeis possuem em relação aos serviços ofertados pela Entidade, quais os pontos fortes e fracos na visão dos mesmos bem como as reais expectativas em relação a sua Entidade de classe. Salienta - se que este sistema de organização sindical é uma prestadora de serviço e necessita constantemente estar suprindo as necessidades e expectativas dos mesmos, a fim de torná - los e mantê - los como cooperados. Sendo assim com base nas informações coletadas foi possível constatar que a categoria espera que seu sindicato possa proporcionar - lhes métodos que facilitem o processo de adaptação as mudanças do mercado atual, conquistado através da capacitação e aperfeiçoamento. Outro fator de grande relevância esta embasado em uma maior integração da classe bem como a pratica da ética profissional que deve ser integralizada pelos Contabilistas como um todo, permitindo assim maior crescimento e valoração da Classe Contábil.

Referência:

MELLO, Fabricio Preis de. **Marketing no legislativo municipal de Pato Branco**. Pato Branco, PR, 008. 65 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O assunto central na realização deste trabalho, refere-se ao estudo sobre o marketing na Câmara Municipal de Pato Branco. A partir do assunto, determinou-se como tema central o marketing no Legislativo Municipal de Pato Branco, visando aproximar e tornar presente o povo na rotina da Câmara. Levando-se em consideração a temática selecionada chegou-se a seguinte problemática: é possível trabalhar marketing em serviços públicos para aumentar a percepção dos trabalhos do Legislativo aproximando a Câmara do povo? Visando elucidar tal problemática foi estabelecido como objetivo principal analisar a relação entre população e Câmara e os efeitos da mesma nos graus de satisfação que se reflete, direta e indiretamente, na qualidade de percepção dos serviços prestados. Para responder ao problema e atender ao objetivo exposto foi realizada uma pesquisa de campo, além da bibliográfica, aplicada a uma amostra baseada na população de 66.680 habitantes, com 297 questionários na cidade de Pato Branco/ PR. Os dados coletados nos bairros, interior e no perímetro central da cidade levaram a constatação de que a população, deveria participar no processo legislativo sendo essencial para o desenvolvimento, com condições para exercer efetivamente suas funções, o que levará a credibilidade e a função representativa da Câmara Municipal de Pato Branco. Nesse sentido, os resultados do estudo permitiram concluir a necessidade dessa integração População-Câmara para melhorar a qualidade dos serviços ofertados pela administração pública, criando poderes legítimos, fortes, representativos e atuantes, o que resultará em uma sociedade mais forte e consciente dos seus direitos e deveres, deixando de ser simplesmente espectadora para ser atuantes e participativos, pois fortalecer a administração pública significa fortalecer também a sociedade.

Referência:

PORTELLA, Michel. Gerenciamento das despesas administrativas por centros de custos.. Pato Branco, PR , 2008. 51 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Este resumo tem por objetivo apresentar a importância que a implantação de sistema de gerenciamento de despesas Administrativas por Centros de Custos, pode possibilitar para uma empresa do segmento de Plano de Saúde. Para tanto, foi realizada pesquisa de cunho exploratório, com aplicabilidade entrevista com a gerente administrativa da empresa Unimed. Sendo que as respostas obtidas permitiram responder ao questionamento central, afirmando - se que, dentro do contexto abordado, a administração da empresa considera muito eficaz a implantação de Centro de Custos, por conduzir responsabilidades para todos os colaboradores da empresa, pois esses procedimentos facilitam o planejamento, a execução e o controle das metas organizacionais previamente estabelecidas. Para auxiliar nesse processo de implantação de centro de custos é necessário um suporte de controle interno, confiáveis. Controlar é uma das atribuições do administrador, não sendo suficiente tão somente planejar, organizar e dirigir uma empresa. Se o administrador não dispuser de controles internos eficientes provavelmente não consiga alcançar os objetivos pretendidos.

Referência:

SILVA, Claudia Fátima da. **A inadimplência nas empresas prestadoras de serviços educacionais**. Pato Branco, PR, 2008. 42f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo está relacionado à inadimplência nas empresas prestadoras de serviços educacionais no município de Pato Branco - PR. Para tanto foi realizada uma pesquisa de campo entre cinco instituições de ensino privadas durante o mês de setembro de 2008. Buscou - se com isto, avaliar como essas instituições estão trabalhando com esta questão. Pois é percebido que em função da personalidade de cada pessoa, aliado à condição social, educação, profissão, costumes de cada um, os perfis dos inadimplentes vão se formando e vão se tornando muitas vezes possíveis de reconhecimento. Foi constatado como as instituições de ensino privado poderão agir perante os tipos de inadimplentes, quais foram as ferramentas as mesmas utilizam no combate a inadimplência e se estas são eficientes no combate à mesma. Com os dados coletados, foi possível averiguar que a inadimplência nestas empresas não vem a ser uma dificuldade. Todas têm seu índice de inadimplência, mas todas estão trabalhando constantemente no combate e redução da mesma.

Referência:

GUAREZ, Maria Cristina. **Fatores que interferem no clima organizacional**. Pato Branco, PR, 2008. 52 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Este estudo tem como objetivo principal fazer uma amostragem ampla da importância do Clima Organizacional e da motivação dos colaboradores da empresa Awada & Guarez Ltda, (JS Distribuidora), que acredita e investe no setor de RH visando maior harmonia do clima de trabalho dentro da empresa e da motivação dos colaboradores, que através destes fatores busca alcançar seus objetivos com maior facilidade. A empresa atua no ramo de distribuição de som e acessórios automotivos, eletroeletrônicos, multimídias e eletrodomésticos, a nível nacional, que teve início de suas atividades no ano de 2000, inicialmente atuou em nível de Paraná onde a distribuição era feita através da pronta entrega, esta permanece, a qual hoje torna-se um diferencial de mercado diante da concorrência, nos demais Estados a venda é feita com catálogo e a distribuição através de meio de transporte terceirizado, a equipe é formada por sete profissionais que trabalham internamente e oito representantes comerciais, a empresa atualmente está situada na rua Guarani, n. 1100, centro, Pato Branco - PR. Este trabalho foi desenvolvido através de estudo e observação na empresa Awada & Guarez Ltda, JS Distribuidora de Som e Acessórios Automotivos. Para fins, da acadêmica associar a teoria com a realidade das organizações, agregar conhecimentos, tendo como finalidade preparar-se para o mercado de trabalho e contribuir para com as empresas. A fim de buscar subsídios capazes de influenciar as empresas e seus gerentes a respeito de crenças e valores, estratégias baseadas fundamentalmente nas dimensões para obter um resultado eficaz é necessário ter participação ou acompanhamento do setor de recursos humanos, o qual é muito importante seu papel dentro das organizações.

Referência:

CASTANHA, Adir. **Análise do estilo de liderança adotado pela empresa Britador Dal Ross Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 40 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O estudo tem por objetivo identificar como os colaboradores da empresa Britador Dal Ross percebem o estilo de liderança adotado pela empresa. Para tanto, as informações foram recolhidas pelo método exploratório, constituído a partir de levantamento de questionários e entrevistas informal junto a 15 colaboradores. Detectou - se que 73% dos colaboradores percebem um estilo autocrático de liderança adotado na empresa Britador Dal Ross, ou seja, a administração é centralizada na pessoa do líder. Identificou - se ainda que os colaboradores não apresentam liberdade para apontar os problemas existentes em relação ao ambiente organizacional, uma vez que as possibilidades para o dialogo são bastante restritas. Os dados levantados revelam que os colaboradores, percebem os líderes como pessoas, honestas, direcionadas para o trabalho, tratando todos com igualdade e justiça. Neste quesito houve manifestação de admiração, a pessoa do "líder" servindo como exemplo. Nos últimos anos ocorreram sensíveis alterações nas qualidades tradicionalmente exigidas de um líder, não mais se valoriza tão somente a sua energia, garra, ambição e facilidade de realizar negócios. Atualmente, também se espera que o líder tenha facilidade para desenvolver relações cooperativas e harmoniosas com a equipe de trabalho, já que relacionamentos insatisfatórios podem produzir intenso desgaste emocional, diminuição da auto - estima, apatia, desmotivação e improdutividade.

Referência:

BALLAN, Sandra Liciane. **Estudo sobre a mão-de-obra qualificada na área contábil.** Pato Branco, PR, 2008. 64 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Visto as grandes transformações que ocorrem no mercado, as empresas, somam esforços para se manter competitivas, estáveis e não sofrerem grandes impactos, buscando flexibilidade nas suas operações com o objetivo de buscar novas oportunidades no mercado, destacando - se a força de trabalho que consegue adicionar em suas organização, fazendo com que o capital intelectual seja o seu diferencial, ou seja, atraindo, mantendo e desenvolvendo pessoas que planejem, e executem todas as atividades que se fazem necessárias dentro das empresas. Para tanto se faz necessário à cooperação entre os colaboradores e os gestores, no intuito de que ambos possam prosperar em seus objetivos, somando esforços e contribuindo para o desenvolvimento. As empresas que já assimilaram este conceito já estão preparando e ganhando competitividade com relação ao mercado., bem como os candidatos que estão a frente deste cenário e procuram estar preparados para os desafios que os garante a empregabilidade. Dentro deste contexto o estudo apresentado é baseado em uma pesquisa sobre o setor de Recursos Humanos, buscando identificar o perfil e qualificação profissional, que a área contábil de Pato Branco - Pr busca no perfil atua. A pesquisa foi realizada nos escritórios da cidade, contando com uma amostra de 21 estabelecimentos do município, representando uma amostra de 30% da população estudada. O estudo baseou - se no conhecimento das relações que podem facilitar ou dificultar o entendimento dos mesmos através da busca da teoria sobre o perfil dos profissionais. A análise foi baseada no resultado da pesquisa de campo, em que foram verificados os requisitos descritos pelos gestores deste setor.

Referência:

MARTELLO, Daiane Aparecida. **Rotatividade de colaboradores no setor de produção na empresa Visum Sistemas Eletrônicos S/A filial Pato Branco - PR.** Pato Branco, PR, 2008. 49 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Esta pesquisa foi realizada durante o período de dois meses na empresa Visum Sistemas Eletrônicos S/A, no setor de recursos Humanos com observação aos documentos e colaboradores, com intuito de minimizar a rotatividade de pessoal que ocorre com grande frequência. Esta pesquisa refere - se à natureza original, onde é relatada a maneira de trabalhar da organização dia - a - dia, sendo pesquisado pela primeira vez, contribuindo com conhecimentos novos sobre assunto. Exploratória por ter finalidade em descobrir informações detalhadas sobre rotatividade na organização e assim apresentar determinado objetivo sobre o assunto relatado. Explicativa na maneira de registrar, analisar, interpretar e compreender os fatos, procurando ter um resultado para a realidade. Mostrando os procedimentos que autores usam para demonstrar como se deve trabalhar nas organizações e obter melhor rendimento e qualidade, agilidade para desempenhar estratégias e definir estruturas. Como o setor de recursos humanos na empresa tem responsabilidades de selecionar e recrutar pessoas, o coordenador busca o melhor processo para conciliar cada candidato a vaga pretendida.

Referência:

FERRARI, Deize Maria. **Recursos humanos**: estudo de caso do processo de recrutamento e seleção em uma empresa que atua em soluções de software. Pato Branco, PR, 2008. 37 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Em uma sociedade que cada vez mais tem acesso às informações e, com isto contribuindo para a conscientização de suas responsabilidades, as empresas por se encontrarem em um ambiente de maior competitividade estão constantemente buscando aperfeiçoarem-se. Dentre os objetivos deste estudo, foi analisado o departamento de Recursos Humanos da empresa CISS Automação Comercial, as funções do departamento de Recursos Humanos da empresa, como se realiza a coordenação das atividades de RH e, a forma de estruturação da política de Recrutamento e Seleção. A metodologia utilizada foi uma pesquisa original para a análise dos aspectos da organização, em relação aos objetivos foi utilizada a pesquisa exploratória, em se tratando dos procedimentos de pesquisa classifica-se ainda como um estudo de caso, utilizou-se fonte de papel como pesquisa bibliográfica e fontes de pessoas, os dados para a pesquisa foram coletados através de observação direta, a pesquisa sobre o departamento de recursos humanos da empresa, a descrição de seu organograma foi utilizada a análise de documentos e questionário aos colaboradores e gestores. Na área geral de Recursos humanos, pode-se perceber que há várias funções a serem cumpridas, tais como: como é o processo de compra de vale transportes, de vale refeição, elaboração da folha de pagamento, lançamentos contábeis, alterações salariais, rescisões de contrato, plano de previdência privada, plano de saúde, seguro de vida, conferência de cartão ponto, envio de documentos para as unidades Ciss, controle de férias, normas internas do site Ciss. Em relação à coordenação das atividades, constatou-se que é realizada por uma única pessoa, a qual possui controle através de um cronograma de datas, para que as atividades não sejam interferidas, e também para que o resultado seja obtido no prazo estipulado. No processo de recrutamento e seleção, a empresa colabora para que a entrada de novos colaboradores seja efetivada, quando abrem vagas, estas ficam disponibilizadas no site da própria empresa, e também no site da Catho. Dentro deste contexto, as empresas que quiserem manter-se atuantes de modo significativo em seus respectivos ramos de atividades, deverão investir em seus colaboradores e, observar como estes podem contribuir de forma efetiva no seu desenvolvimento.

Referência:

DEBASTIANI, Ana Cássia. **A motivação dos servidores públicos do núcleo regional da secretaria do estado da agricultura e do abastecimento a partir do plano de carreira vigente.** Pato Branco, PR, 2008. 56 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Mater Dei.

Resumo:

O setor de Recursos Humanos é uma das áreas da administração de maior evidência dentro da organização. Esse destaque especial se deve principalmente a importância das pessoas cada vez mais realçada pelos administradores e cada vez mais refletida no sucesso da organização. A partir disso esse estudo tem como finalidade analisar o grau de motivação dos servidores do Núcleo Regional da Secretaria do Estado da Agricultura e do Abastecimento de Pato Branco, tendo como enfoque o plano de carreira vigente, sendo o tema relevante uma vez que estar motivado é um importante fator para que as atividades desenvolvidas tenham sucesso.

Referência:

FERRI, Marize Danielle. **Nível de satisfação dos colaboradores da companhia de saneamento do Paraná regional Pato Branco**. Pato Branco, : [s.n.], 2008. 50 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente trabalho analisa o nível de satisfação dos colaboradores da Companhia de Saneamento do Paraná, regional de Pato Branco. A metodologia adotada para o desenvolvimento do presente estudo foi através do método de caráter exploratório e técnica de observação direta e extensiva, onde os dados foram coletados em campo por meio de questionários. Para que o colaborador se integre a organização, ele precisa se sentir motivado, ou seja, precisa ser reconhecido profissionalmente e realizar-se com o trabalho que executa podendo assim aumentar sua produtividade e conseqüentemente sua motivação. Cada pessoa necessita de diferentes formas de motivação, o que motiva um colaborador pode não ser tão relevante para outro, pois cada indivíduo busca o que lhe entusiasma para gostar da atividade que desempenha, não existe como um gestor manter todos os seus colaboradores motivados utilizando um único método, cabe a cada um desvendar o que precisa para se motivar e com isso manter um agradável ambiente de trabalho.

Referência:

JANKOSKI, Andréia Regina. **Satisfação dos vendedores internos**: estudo de caso realizado na empresa rede oeste administradora de consórcios Ltda.. Pato Branco, PR, [s.n.], 2008. 39 f. Trabalho de conclusão de curso (bacharelado em administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo refere - se a uma pesquisa realizada na empresa Rede Oeste Administradora de Consórcios Ltda., que atua na área de venda a administração de cotas de consorcio de bens moveis (motocicletas, carros, camionetas, caminhões), que tem como objetivo principal a identificação do grau de satisfação dos vendedores internos da organização. E para que isso fosse possível, foi necessário abordar como objetivos específicos: descrever como ocorrem as vendas e o nível de satisfação de vendedores internos. A metodologia adotada foi exploratória e de campo, onde a coleta de dados e suas análises foram detectadas com auxílio da aplicação de 13 questionários aos vendedores internos e pode - se obter informações que possibilitaram um entendimento ainda maior das ações adotadas por Rede Oeste Consórcios. Notou - se pelas respostas collhidas que os vendedores internos sentem - se satisfeitos desempenhando suas atividades junto a ampresa já citada acima, que a organização tem uma administração que reconhece o esforço de seu colaborador / vendedor. Também pode - se verificar que os vendedores estão procurando procedimentos de que a empresa veja que eles precisam de mais formas motivacionais, como: reuniões, auxílio com viagens, premiações, entre outras.

Referência:

**MAIESKI, Edinei Marcos. Satisfação dos mutuários da companhia de habilitação do Paraná - Cohapar no conjunto habitacional Itapejara D' Oeste - 57 unidades.** Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo apresenta um levantamento de informações que estão voltadas à qualidade de serviços oferecidos pela Companhia de Habilitação do Paraná - COHAPAR, para avaliar o grau de satisfação dos mutuários da mesma, no Conjunto Habitacional Itapejara D'Oeste 57 unidades, tendo como base uma entrevista e observação, como fonte coletoras de dados. Sendo avaliados métodos de atendimento, a agilidade na resolução dos problemas, qualidade de serviço e cumprimentos de prazos. A coleta de dados foi aplicada a mutuários do conjunto, chegando a conclusões que poderão ajudar a empresa a satisfazer as vontades de seus clientes.

Referência:

OLIVEIRA, Juliana Aparecida de. **Pesquisa do grau de satisfação dos colaboradores do Hospital e Maternidade Abegg Ltda de Mariópolis - PR.** Pato Branco, PR, 2008. 63 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo analisa a satisfação dos funcionários da empresa Hospital e Maternidade Abegg Ltda, trata-se de uma pesquisa de campo realizado na empresa, situada na cidade de Mariópolis no Estado do Paraná, no mês de março de 2008, tendo questionário e observação como fonte coletora de dados. Apresenta-se o embasamento teórico para a realização do estudo, uma breve explicação de cada teoria e por fim a relação entre os funcionários da empresa, uma análise dos gráficos demonstrando sua satisfação. A metodologia usada foi por meio de uma pesquisa descritiva, qualitativa, exploratória, auxiliada pela pesquisa de campo. Os dados foram coletados, interpretados e analisados por meio de documentos fornecidos pela empresa. Constatou-se que a maioria dos funcionários da empresa apresentaram um grau de satisfação, em relação aos principais itens pesquisados, ambientes, remuneração e satisfação pessoal.

Referência:

SANTOS, Marcos dos. **Viasoft informática**: qual o grau de satisfação dos colaboradores com relação à empresa. Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente trabalho faz uma abordagem a respeito da administração de recursos humanos da empresa Viasoft Informática, através de levantamento e análise do grau de satisfação dos colaboradores com relação à empresa. Trata - se de uma pesquisa de campo efetuada entre os meses de agosto e setembro de 2008, dentro da referida empresa, que se situa na cidade de Pato Branco, estado do Paraná. Utiliza - se de observação e questionário como fontes dos dados. É apresentado um referencial teórico como embasamento para realização da pesquisa e, em seguida, os resultados obtidos na referida pesquisa, sendo os dados ilustrados através de gráficos. As análises e a conclusão demonstram como o grau de satisfação dos colaboradores da empresa é alto e com relação às quais pontos da empresa esse grau torna - se ainda mais elevado.

Referência:

BETT, Keila Silveira da Silva. **Equipamentos de proteção individual aplicados em uma empresa do setor avícola**. Pato Branco, PR, 2008. 55 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo apresenta um levantamento de informações na empresa Avícola Pato Branco. Trata-se de uma pesquisa de campo, exploratória realizada com os funcionários, tendo como objetivo analisar a utilização dos Equipamentos de Proteção Individual no setor de incubatório da empresa, e apresentar sugestões de melhorias com relação à Medicina Ocupacional implantada na empresa. A análise do questionário mostrará que nem todos os EPIS descritos no Programa de Prevenção a Riscos Ambientais da empresa, estão sendo usados e que nem todos os entrevistados estão satisfeitos e confortáveis durante a utilização dos EPIS.

Referência:

FERRAZZA, Glaucia. **Equipamentos de proteção individual auxiliam na prevenção de acidentes e doenças do trabalho**. Pato Branco, PR, 2008. 54 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A presente monografia foi realizada na Empresa Avícola Pato Branco Ltda., e apresenta um estudo baseado no levantamento de informações através de questionários respondidos pelos próprios colaboradores da empresa, sobre Equipamentos de Proteção Individual (EPI) com o intuito de verificar se os mesmos auxiliam na prevenção de acidentes e doenças de trabalho. Na análise das informações recolhidas percebemos que os colaboradores mais novos na empresa, correm maiores riscos de se acidentarem, pois estão em um ambiente novo e executando uma função diferente, o que pode causar a distração a um acidente de trabalho.

Referência:

TUMELERO, Lidiane. **Qualidade de vida no trabalho na instituição de ensino Águia Ltda de acordo com o modelo de Walton**. Pato Branco, PR, 2008. 41f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Os estudos de qualidade de vida no trabalho podem representar uma importante ferramenta na moderna Gestão de Pessoas. A presente pesquisa desenvolvida na cidade de Pato Branco, PR, teve por objetivo medir o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Instituição de Ensino Águia Ltda. Para dar conta de tal objetivo foi necessária a construção de um quadro teórico de análise baseado no Modelo de Walton, o qual abrange a qualidade de vida no trabalho por meio de oito dimensões. Trata-se de uma pesquisa de campo original, de objetivo exploratório, realizada por meio de levantamento de informações da totalidade dos colaboradores (54 colaboradores) da instituição em estudo, durante os meses de agosto e setembro de 2008. Os dados foram coletados com o uso de questionários contendo oito questões, uma para cada dimensão do referido Modelo. As conclusões apontam que quatro das dimensões apresentam-se em nível satisfatório, enquanto outras quatro são motivo de descontentamento para uma parte dos colaboradores, conferindo á empresa um nível intermediário de qualidade de vida no trabalho.

Referência:

VARGAS, Vagner Garcias de. **Planejamento estratégico**: um estudo de caso na empresa Jose Garcias de Vargas - me. Pato Branco, PR, 2008. 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A presente monografia faz um estudo de caso, baseado no planejamento estratégico da empresa Jose Garcias de Vargas - ME. Foi uma pesquisa realizada com clientes da cidade de São Lourenço do Oeste, no Estado de Santa Catarina, no período entre Setembro e Outubro de 2008. Elaborou - se um questionário aplicado a 40 clientes da empresa. Os dados foram coletados, interpretados e analisados por meio deste estudo, dando uma base para os temas abordados nesta pesquisa. Percebeu - se que os clientes, de uma forma geral, são induzidos indiretamente pela aparência da empresa, ou pelos métodos por ela utilizados para se promover diante a clientela.

Referência:

BATISTELLA, Fabiana. **Percepção das empresas de Pato Branco/ PR sobre a inclusão social de adolescentes em situação de risco**. Pato Branco, PR, 2008. 30 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente trabalho teve como objetivo verificar a percepção das empresas de Pato Branco - PR sobre a inclusão social dos adolescentes em situação de risco, sendo parceiro em ações que possam contribuir para que esses adolescentes sejam excluídos da linha de risco que se encontram. Foi aplicado questionário com questões fechadas para verificar a percepção das empresas sobre o tema e a disponibilidade em colaborar com a proposta de melhoria desse problema social e minimizar seus efeitos. Realizou - se pesquisa bibliográfica como forma de fundamentação pré - concebida, visto ser um assunto que tomou proporções recentemente estratégicas no meio corporativo.

Referência:

OLIVEIRA, Ricardo Cesar. **Responsabilidade social**: estudo da percepção do administrador do setor comercial de Coronel Vivida. Pato Branco, PR, 2008. 53 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo traz como temática a responsabilidade social. Faz descrição, no primeiro momento, dos resultados do levantamento de dados em referenciais teóricos trazendo os conceitos sobre o tema, suas formas de aplicação, públicos internos e externos (stakeholders), vantagens competitivas e demais benefícios. No segundo momento correlacionam - se os dados teóricos com os resultados da pesquisa realizada na cidade de Coronel Vivida no período entre o mês de setembro e outubro de 2008 com administradores do setor comercial quando se buscou saber a percepção dos mesmos em relação à responsabilidade social. Através de questionários quantitativos objetivou - se traçar o perfil dos gestores e identificar praticas em prol dos públicos das empresas. Embasando - se no que a teoria afirma, a percepção dos administradores de Coronel Vivida em relação ao assunto é pequena e as poucas ações desempenhadas são mais voltadas ao voluntariado do que à Responsabilidade Social propriamente dita. Também se chegou ao resultado de que a visão da administração do município limita - se principalmente ao que é divulgado pelos meios de comunicação e que teria por base principal a sustentabilidade ambiental quando na verdade os muitos públicos assumidos pela responsabilidade social estão carentes de ações estéticas e cidadãs.

Referência:

**WALTER Sara. A viabilidade de implantação da responsabilidade social na empresa Panificadora e Confeitaria Itália.** Pato Branco, PR, 2008. 43 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo propõe o levantamento de dados acerca da viabilidade da implantação da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) na microempresa Panificadora e Confeitaria Itália e, assim, analisar se existe o interesse em desenvolver este tipo de iniciativa, avaliar os aspectos que englobem as Sete Diretrizes para a RSE e apresentar propostas de ações frente aos anseios da comunidade local. Para a realização deste estudo alguns métodos foram utilizados para a coleta de dados como: pesquisa bibliográfica abordando conceitual e historicamente o assunto, bem como pesquisa de campo, através de questionários respondidos por colaboradores, fornecedores e clientes. Através desta pesquisa foram levantados alguns pontos que evidenciam ainda mais a importância do estudo e a necessidade de uma nova postura empresarial que envolva o público interno e externo da empresa. Por fim, conclui-se que a adoção da RSE torna-se viável, principalmente, por haver o interesse da empresa e que este se entende às Sete Diretrizes da RSE e a partir das quais foram elaboradas ações práticas voltadas para a realidade da empresa.

Referência:

CALDATO, Fernanda. **Avaliação do PAE - Programa de Auto-emprego no município de Pato Branco.** Pato Branco, PR, 2008. 56 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O empreendedorismo aliado ao Programa Auto Emprego (PAE), tem proporcionado uma mudança de vida para pessoas carentes e sem qualificação profissional nos bairros do município de Pato Branco. O presente estudo buscou saber quanto o PAE contribuiu para a mudança na qualidade de vida dos participantes através da qualificação e requalificação de mão de obra. Partindo do pressuposto de que todas as pessoas possuem conhecimentos e habilidades adquiridas somadas a características empreendedoras e aperfeiçoamento profissional proporciona aproveitar e identificar oportunidades de negócios que venham contribuir para o aumento da renda familiar. A pesquisa se deu através da coleta de dados junto à ex-alunos e atuais empreendedores frutos do projeto. Foi utilizado um questionário com perguntas estruturadas para os empreendedores, além de conversas informais com coordenadores e instrutores do Programa. Também foram analisados os dados da pesquisa realizada pelos coordenadores no ano de 2006. Os 5 empreendedores que compuseram a amostra são aqueles que formalizaram seu empreendimento após a participação no PAE no período de 2006 a 2007. Os resultados apontam para o fato de que, do ponto de vista dos ex-alunos e empreendedores do PAE, o projeto possui uma boa imagem e reconhecimento em função da qualidade dos treinamentos oferecidos, profissionalismo da equipe, dos instrutores e ainda pelo fato de despertar as características empreendedoras existente em cada um dos participantes.

Referência:

AMARAL, Elisandra Aparecida do. **Alimentação escolar**: um estudo de caso na escola municipal de Saudade do Iguaçu - PR. Pato Branco, PR, 2008. 53 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Esta pesquisa objetivou analisar a gestão do processo de alimentação escolar, da escola municipal Padre Felipe, de Saudade do Iguaçu no estado do Paraná entre os meses de junho a agosto de 2008, a instituição conta com seiscentos alunos. A pesquisa foi realizada através de um questionário com nove perguntas que foram aplicadas para cento e cinquenta alunos que freqüentam a escola no período da manhã, o que corresponde 53% dos alunos. A abordagem teórica destacou o cardápio da alimentação escolar. O modelo de análise adotada na pesquisa apresenta caráter exploratório, de abordagem quantitativa, utilizou - se como instrumento de coleta de dados, a entrevista em forma de questionário onde é uma observação direta. Os resultados e análise do processo de gestão de alimentação permitiram evidenciar os seguintes aspectos: acompanhamento nutricional para a realização os cardápios, o qual tende a estimular o aprendizado e diminuir a evasão escolar, acompanhamento do Programa Nacional de Alimentação Escolar e o PAA (programa de aquisição de alimentos), produtos adquiridos pelos próprios produtores do município. E por fim a coleta de dados, interpretação e análise conforme o relatório descritivo analítico.

Referência:

CAMPARA, Gilberto. **Prestação de serviços como vantagem competitiva para fidelização de clientes**: estudo de caso na Ingá Veículos. Pato Branco, PR, 2008. 30 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo apresenta um estudo de caso sobre a satisfação referente aos serviços prestados pela empresa Ingá Veículos Ltda. O estudo foi realizado na cidade de Vitorino, no Estado do Paraná. O objetivo principal da pesquisa foi descobrir como a prestação de serviço pode trazer vantagens competitivas para a empresa Ingá Veículos. Para dar conta de tal proposta foram tidos como objetivos específicos os seguintes pressupostos: Identificar quais os diferenciais que a empresa Ingá Veículos possui, quais desses diferenciais são importantes para os clientes da empresa e por último averiguar se a empresa esta realmente adequada ao que o cliente acha que é um diferencial na prestação do serviço. Trata-se de uma pesquisa de campo original de objetivo exploratório com caráter descritivo, constituindo um estudo de caso onde a coleta de dados foi realizada com 15% dos clientes cadastrados da empresa durante o mês de novembro de 2006. As conclusões apontam que a Ingá Veículos apresentam diferenciais significativos em relação aos seus concorrentes tais como rapidez de serviço, preço e assistência técnica. Estes diferenciais foram citados pelos clientes como os de maior importância para os donos dos caminhões.

Referência:

FERREIRA, Jair de Almeida. **Administração das pessoas no processo produtivo da empresa Atlas Eletrodomésticos Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A presente monografia refere-se a um estudo sobre os processos produtivos e características principais dos setores da produção da empresa Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda. O referido estudo tem como principal objetivo conhecer as formas de trabalho adotadas pela organização em sua área produtiva. Para tanto os objetivos específicos são: identificar as características principais nos setores, seu funcionamento e verificar o perfil dos seus colaboradores e sua relação com o processo produtivo. Foi uma pesquisa realizada na empresa, situada na cidade de Pato Branco, no Estado do Paraná entre os meses de Abril e Maio de 2008. A pesquisa foi realizada através de análise direta e através de questionário contendo 12 perguntas, aplicado a 60 colaboradores do setor de produção. Os dados foram coletados, interpretados e analisados. Assim constatou-se que a organização busca um modelo de atuação para maximizar seu crescimento e enfrentar a concorrência e as constantes mudanças no mercado, bem como redução de custos e satisfação dos colaboradores e clientes, e otimizando os recursos disponíveis. Assim percebe-se que a interação entre as pessoas e os setores da empresa, ambiente de trabalho, controles e metas é fundamental para o maior desenvolvimento da empresa como um todo. Verificou-se ainda, que a empresa além de controles e ferramentas metodológicas como KANBAN, JIT e MRP, também têm estabelecido em seus processos produtivos metas de produção, onde possibilita visualizar o desempenho individual e coletivo dos colaboradores, bem como garantir qualidade e produtividade nos processos de fabricação.

Referência:

FIM, Alvise. **Processo de produção da indústria e comércio de móveis Fins Ltda e os fatores que contribuem para a qualidade.** eos fatores que contribuem para a qualidade.. Pato Branco, PR, 2008. 43 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O objetivo desse estudo consistiu em investigar sobre fatores que interferem no processo de qualidade da produção de moveis da Indústria e Comercio de Moveis Fim Ltda. Desta maneira, tem - se um trabalho que contempla os aspectos que abrangem sobre qualidade e produtividade. Além disso, foram utilizadas duas metodologias: a primeira buscou a teoria com definições de vários autores e a segunda metodologia trouxe a prática ao trabalho através de um questionário aplicado com colaboradores e entrevistas com o Gerente Administrativo da empresa. Identificou que o controle de qualidade é efetuado por um encarregado de cada processo de produção. Identificou - se que o colaborador tem conhecimento dos aspectos que envolvem qualidade, admitindo que a empresa oferece condições para tal, percebem que o maquinário é adequado, disponibilizam de treinamentos constantes e que a matéria - prima atende as especificações dos produtos. As sobras de matérias no setor de produção são reaproveitadas e negociadas com outras empresas. Avaliando estas conclusões do estudo, pode - se afirmar que o índice de falhas no processo é relativamente baixa no tocante a qualidade do processo produtivo, mas mesmo assim, à empresa deve constantemente reavaliar para que não ocorra de passar despercebido falhas no processo.

Referência:

KONARSKI, Marcelina. **Variáveis de prestação de serviços**: caso Della Pet. Pato Branco, PR, 2008. 52 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Este estudo buscou compreender a satisfação dos clientes da Clínica Veterinária Della Pet, que atua como veterinária de pequenos animais cães e gatos, Pet Shop, e comércio de rações e acessórios, seus principais itens, tendo com objetivo fazer a reflexão se a empresa está atenta às necessidades e exigências de seus clientes. Para tanto se usou a pesquisa a campo realizada na própria clínica, tendo os questionários como fonte de pesquisa. A coleta de dados foi aplicada por meio de questionários aos colaboradores, para mensurar seu nível de satisfação e motivação, estruturada em respostas fechadas, e uma em aberta para cada questão que foi a oportunidade de apresentarem sua opinião em relação à resposta dada. Também foi distribuído questionário em resposta fechada, e uma em aberta a clientes externos que utilizam constantemente a empresa, para que pudessem manifestar seu desejo de melhoria. Os resultados apontaram algumas sugestões repassadas para a empresa, e plena satisfação por parte do atendimento. Porém por parte dos clientes internos vislumbra-se a oportunidade de melhoria por parte da empresa e dos mesmos.

Referência:

ROCHA, Marcio. **Mecanismo para minimizar a emissão de pó:** o caso dos armazéns da lavoura Indústria Comércio Oeste Ltda. Pato Branco, PR, 2008. 46 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

As atividades de produção tornaram - se com o passar do tempo grandes fontes de renda e de crescimento econômico, entretanto com isso deparamos com exigências de terceiros, normas e leis as quais precisamos nos adequar. No decorrer desse processo de adequação, a preocupação com instrumentos de gestão ambiental, e com seus procedimentos e medidas bem definidas e aplicadas permitem reduzir e controlar os impactos introduzidos no meio ambiente. O ciclo de atuação da gestão ambiental, para que seja eficaz, deve cobrir desde a fase de concepção do projeto até a eliminação efetiva dos resíduos gerados pelo empreendimento depois de implantando e durante todo o período de seu funcionamento. Deste modo, desenvolveu - se esta monografia, com o objetivo identificar as falhas existentes no processo de produção, tomando por base a Lavoura Ind. Comercio Oeste S.A. Trata - se de um estudo exploratório, pode - se considerar basicamente que é feita através de levantamento bibliográfico entrevistas com profissionais que estudam / atuam na área, além de outros procedimentos de busca de dados para compor o quadro que permita a construção de conhecimentos. A pesquisa foi realizada no Armazém da Lavoura Ind. Comercio Oeste S.A sendo a coleta de dados realizada durante os meses de março a junho de 2008. A pesquisa de campo veio a identificar as principais falhas existentes no processo de produção, bem como os setores que mais falham. A conclusão indica que as principais falhas no processo de produção ocorrem devido à falha de medidas ambientais e a falta de diretrizes. Aponta, também, que a empresa pode melhorar seu desempenho e garantir a qualidade do processo de produção, armazenamento e venda. Após a conclusão dessa monografia houve a possibilidade de identificar as eventuais falhas no setor que afetam o processo produtivo, através do conhecimento adquirido pelo acadêmico na Faculdade Mater Dei.

Referência:

TOMACZUN, Priscila. **A qualidade percebida nos serviços turísticos da Pirantur.** Pato Branco, PR, 2008. 53 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O desenvolvimento do setor de turismo é notório. Considerando um serviço essencial este segmento carece de instrumentos para medição da qualidade. Esta monografia tem o objetivo de medir a qualidade dos procedimentos adotados pela Pirantur nos serviços de freteamento turístico. Trata-se de uma pesquisa de campo original, de objetivo exploratório, considera um estudo de caso. Deste modo, foi realizado um levantamento teórico sobre a gestão de serviços e a qualidade de serviços em turismo. Em seguida, foram coletados dados por meio de observações sobre a prestação de serviço da empresa. Também foi realizada pesquisa junto a 56 clientes das viagens da empresa no ano de 2008 por meio de questionários com o fim de averiguar a qualidade percebida pelos mesmos no serviço de agenciamento da empresa. Os resultados demonstram que as teorias sobre gestão de serviços tem grande utilidade para a área turística; que a empresa desenvolve boa gestão de seus processos, utilizando ferramentas administrativas simples, mas eficazes; que os clientes percebem a qualidade em nível intermediário em relação aos pacotes comercializados pela empresa.

Referência:

REIS, Vanderléia Martins dos. **Lancaster Estofados**: planejamento e controle de produção. Pato Branco, PR, 2008. 38 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

No planejamento e controle das empresas, busca-se garantir que os processos da produção ocorram eficaz e eficientemente e que produzam produtos conforme requeridos pelos consumidores. Este trabalho tem como objetivo geral analisar o Controle de Produção da Empresa Lancaster Indústria e Comércio de Estofados Ltda. E como objetivos específicos: identificar como se selecionam e definem-se fornecedores; verificar a forma de recepção e atendimento dos pedidos; diagnosticar a forma de controle e acompanhamento dos pedidos. A metodologia usada foi através da pesquisa exploratória, descritiva e estudo de caso. Um processo de qualidade se controla, com um produto bem acabado que se torna fundamental para planejamento da produção, não ocorrendo falhas nas etapas da fabricação do produto, não alterando a programação da empresa e garantindo uma entrega rápida e com qualidade. Se os fatores discriminados estiverem em harmonia, a qualidade do produto e serviço é evidentemente superior e, dentro dessa visão, se encaixa em outros aspectos como o custo, competitividade e o valor agregado para empresa e o estudo de cada processo de fabricação. O presente estudo apresenta a descrição de vários autores sobre a proposta para a busca de informações e a construção do conhecimento na área da administração.

Referência:

VESSELOVITZ, Lucas Roberto. **Planejamento e controle de produção Case Visum**. Pato Branco, PR, 2008. 51 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Este trabalho de conclusão de curso teve como objetivo geral estudar o Planejamento e Controle de produção numa empresa do setor de eletrônicos da cidade de Pato Branco - PR, destacando seus princípios de funcionamento, responsáveis e ferramentas de auxílio, diante deste cenário foram traçados os objetivos específicos tais como: realizar uma fundamentação teórica sobre Planejamento e Controle de Produção, destacando suas principais funções, responsabilidades, interfaces com as outras áreas e algumas ferramentas auxiliares; descrever a empresa pesquisada, em especial sua área de Planejamento e Controle de produção, destacando suas principais funções, responsabilidades, interfaces com as áreas e algumas ferramentas auxiliares; descrever a empresa pesquisada, em especial, sua área de Planejamento e Controle de Produção sugerir estratégias de melhoria no funcionamento do Planejamento de Controle de Produção da empresa e por fim o enriquecimento do acervo bibliográfico da Mater Dei. Esse estudo de caso foi feito com o intuito de apresentar uma análise dos procedimentos utilizados por tal empreendimento pesquisado. Para a coleta dos dados necessários foi feita uma pesquisa qualitativa, utilizando - se do recurso da metodologia científica. Esse instrumento de coleta de dados foi aplicado as pessoas responsáveis dessa área. Finalmente, com base em uma revisão bibliográfica sobre o assunto, foi, então, realizada uma comparação da teoria com a realidade da empresa para justificar a construção do conhecimento em administração da produção.

Referência:

BEBBER, Eduardo Antonio. **Levantamento de custos no transporte rodoviário de cargas: um estudo de caso**. Pato Branco, PR, 2008. 37 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente trabalho tem como objetivo apresentar um estudo de caso sobre o controle de custos logísticos de uma empresa de transportes rodoviários de cargas. O estudo é precedido por uma análise do ambiente logístico brasileiro, enfatizando o impacto de seus custos em uma empresa. A logística é de suma importância para a administração, pois ela é uma das últimas alternativas de redução de custos sendo que seus objetivos são: transportar o produto certo, no tempo certo, na hora desejada e com o menor custo. Sendo assim as empresas do ramo de transporte rodoviário de cargas tem a necessidade de utilizar - se das ferramentas logísticas para formar estratégias que venham a reduzir custos. Na seqüência, apresenta - se a descrição do estudo de caso realizado, finalizando com os resultados obtidos.

Referência:

MASSOLA, Gerusa. **Logística de entregas**: o caso de um grupo de transportadoras e sua contratante. Pato Branco, PR, 2008. 55 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A gestão logística é uma ferramenta organizacional que utiliza estratégias para prestar serviços de forma correta, no local, na hora, a um custo certo, utilizando especialmente os sistemas de transporte, para este fim. A presente monografia apresenta um estudo de caso de um conjunto de transportadoras da cidade de São Lourenço do Oeste, SC, que prestam serviços a uma indústria de grande porte. A pesquisa foi desenvolvida no ano de 2008 e teve por objetivo apresentar medidas que podem ser adotadas por tais transportadoras a fim de melhorar sua gestão logística e qualidade percebida pelos clientes em seus serviços de entrega, na sua imagem e na imagem de sua Contratante. O estudo envolveu uma pesquisa de campo junto a uma das transportadoras a fim de apresentar o processo logístico de transporte que desenvolve junto a sua Contratante. Também envolveu uma entrevista com os dirigentes de 8 transportadoras discutindo os desafios do sistema logístico que entregam. As conclusões apontam que a Contratante desempenha um bom processo logístico. A transportadora analisada apresenta dificuldades em sua logística de entregas em razão de questões tecnológicas e de integração com a Contratante. O conjunto de transportadoras entrevistadas apresenta uma configuração de forte dependência da Contratante o que lhes traz benefícios e desafios.

Referência:

MOREIRA, Neiva. **Estudo do serviço logístico de uma empresa distribuidora de alimentos de Pato Branco - PR.** Pato Branco, PR, 2008. 67 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Avançam estudos e análises referentes as questões logísticas relacionadas a distribuição de produtos e serviços, que no contexto atual da economia tem se tornado objeto de estudo para que as empresas atinjam resultados satisfatórios, tanto no processo organizacional como financeiro. A pesquisa foi realizada em uma distribuidora de alimentos de Pato Branco no estado do Paraná, no período de julho a outubro de 2008. A pesquisa buscou conhecer e analisar a logística de distribuição de alimentos da empresa, tendo como questão norteadora: como a estrutura e planejamento do sistema de transporte e distribuição de produtos implicam no processo logístico da distribuidora? Buscou - se descrever a logística como uma ferramenta de administração, ferramenta capaz de planejar, implantar e controlar processos eficientes e economicamente eficazes, desde o ponto de origem até o final. Através da pesquisa com 100 clientes da distribuidora, buscou - se identificar os tipos e perfis de clientes, e qual a sua percepção com relação a logística da distribuidora. O estudo realizado teve seu objetivo atingido, respondendo a problemática inicial, pois demonstra que a estrutura e o processo logístico que a empresa possui, é resultado da estruturação e planejamento do sistema de transporte e distribuição de seus produtos.

Referência:

ZILIO, Glaucio Luiz. **Um estudo do processo de marketing da empresa Zílio Imóveis**. Pato Branco, PR, 2008. 49 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Quando falamos em atendimento ao cliente é de fundamental importância que a qualidade deste atendimento "encante" todos os dias, para que com isso, a empresa seja bem sucedida, bem vista e recomendada por seu profissionalismo e bom atendimento usando ferramentas do mix de marketing. Para Zílio imóveis a desorganização do setor abre uma lacuna para que profissionais não qualificados entrem no mercado de forma a desejar quanto à qualidade de prestação de serviço profissional fazendo dessa forma que a mesma não tenha uma oportunidade de aplicar a viabilidade dos quesitos em relação ao mix de mercado o qual poderia ser explorado de forma significativa pela empresa Zílio imóveis, fazendo assim com que os colaboradores dessa, fiquem desmotivados com a própria profissão. Mesmo tendo a noção esta empresa tenta fazer a sua parte no segmento estar sempre atualizado e acompanhar o mercado seguindo sua evolução e desfechos explorando da melhor forma o que o mercado tem a lhe oferecer pela sua profissão.

Referência:

COMPAGNONI, Teofanis Catie. **Planejamento do marketing**: ferramenta estratégica para o desenvolvimento de uma linha de produtos na empresa Vidatex.. Pato Branco, PR, 2008. 48 f. Trabalho de conclusao de curso (Bacharel em Administração) Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo tem por objetivo apresentar como a atividade de planejamento de marketing pode contribuir para a formulação de estratégias de crescimento de uma linha de produtos na empresa Vidatex, do ramo de produção e comercialização de brindes e artigos personalizados. A pesquisa foi realizada considerando as observações sobre o ambiente interno e externo da empresa durante o primeiro semestre de 2008. Tem-se um estudo fenomenológico caracterizado pela pesquisa qualitativa com dados coletados em campo. Os resultados apontam que a empresa desenvolve corretamente as atividades de produção na linha de produtos estudada, no entanto, assume uma postura tímida em relação à comercialização destes artigos; que a empresa possui tanto pontos fortes quanto pontos fracos em seu ambiente interno e em seu atual composto de marketing; que existem mais oportunidades do que ameaças de mercado; que a empresa vem adotando uma postura estratégica de manutenção enquanto deveria utilizar uma postura de crescimento; que a empresa necessita de novos objetos de marketing e estratégias para o desenvolvimento da referida linha de produtos.

Referência:

CARNEIRO, Vilma de Lurdes. **A importância do serviço pós-venda no departamento de eletroeletrônicos da loja Pernambucanas de Pato Branco** - PR. Pato Branco, PR, 2008. 36 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo relata a busca pela satisfação dos clientes em relação aos produtos e serviços prestados no mercado. Uma pesquisa realizada com 45 clientes dentre uma carteira de 450 clientes ativos do departamento de eletroeletrônicos da empresa Casas Pernambucanas, sendo esta uma filial da rede, situada na Rua Iguazu 2425 no centro da cidade de Pato Branco - PR, determinou como objetivo geral verificar a necessidade de implantação do serviço pós-venda no departamento de eletroeletrônicos da empresa Casas Pernambucanas, no que diz respeito à qualidade de seus produtos e serviços oferecidos, objetivando, com isso, a possibilidade de identificar quais as necessidades e expectativas dos clientes. E como objetivos específicos: medir o nível de satisfação dos clientes em relação ao serviço pós-venda da empresa; verificar o nível de importância dado pelos clientes pelo serviço pós-venda e identificar o principal canal de comunicação com os clientes da empresa. No decorrer do segundo capítulo serão relatadas as teorias usadas para a elaboração de uma pesquisa de campo, utilizando o Marketing como fator principal, com o objetivo de conhecer tão bem seus clientes quanto seus produtos e serviços oferecidos, de forma que haja uma relação de troca entre ambos, orientado nas necessidades e desejos dos consumidores. No terceiro capítulo relatam-se os resultados da pesquisa aplicada aos clientes, juntamente com os gráficos e os comentários dos resultados obtidos, de acordo com os objetivos apresentados no estudo.

Referência:

RAMON, Sergio. **Diagnóstico e estratégias de vendas para a empresa Destro na região Sudoeste do Paraná.** Pato Branco, PR, 2008. 32 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A venda, a cada dia mais, tem deixado de ser apenas o resultado de uma operação comercial, e se tornou a principal forma de satisfazer as necessidades das pessoas e com o intuito de gerar lucro para todos os envolvidos. Assim, o foco do trabalho será a elaboração de estratégias de vendas a serem utilizadas com os clientes da empresa Destro Comércio de Alimentos Ltda., na região sudoeste do Paraná, visando principalmente o aumento do faturamento. Para isso, apresentou-se novas estratégias de vendas a serem utilizadas pelo representante da empresa, apontando o potencial de cada cliente e como focar o objetivo de aumentar as vendas. Ao fazer uma análise de serviços prestados por uma empresa comercial, permite-se identificar como funcionam as teorias aplicadas na prática e é preciso traçar metas e estratégias para alcançar um objetivo principal que é a maximização dos lucros.

Referência:

RAMOS, Iara. **Estudo de caso das estratégias utilizadas pelos vendedores externos da empresa Link Suplies Comércio de Material de Escritório Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 52 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O planejamento de vendas, quando adequadamente utilizado dentro de uma organização, pode contribuir para o alcance dos objetivos mercadológicos. O presente estudo, realizado na empresa Link Suplies Comércio de Material de Escritório Ltda., tem por objetivo analisar o processo de vendas da empresa, especialmente os métodos utilizados pelos vendedores externos, e apresentar o modo como estes métodos contribuem, ou não, na construção do volume de vendas da referida empresa. A organização em estudo, que atua na área de distribuição de material para escritório e suprimento de informática, está situada na cidade de Pato Branco, PR. A pesquisa foi realizada tomando-se por base um levantamento das informações de vendas junto aos três vendedores externos, por meio de questionário com 02 (duas) perguntas abertas. Também foi realizado um estudo de caso com uma amostragem de 20 (vinte) clientes utilizando-se um questionário de 09 (nove) questões fechadas ou semi-abertas configurando um estudo de caso. A pesquisa realizada durante o primeiro semestre de 2008 foi do tipo qualitativa com apoio em dados quantitativos da pesquisa de campo. A investigação é de natureza original, de objetivo exploratório. Os resultados revelam que os métodos que mais contribuem no processo de vendas são: contatos telefônicos freqüentes para manter o relacionamento com o cliente; lista exclusiva atualizada com os produtos usados pelos seus clientes; facilitação da data de pagamento para o cliente; agendamento de visita; honestidade e atenção. Os métodos que não surtiram eficácia para os clientes são: ajustar as opções de pagamento seguindo as normas de pagamento do comprador e o fator de vendedor honesto e atencioso com seus clientes.

Referência:

VARGAS, Daiana Deon de. **Aplicação do pós-venda para crescimento da distribuidora de inox Alcimar Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A atividade pós - venda é uma ferramenta de grande utilidade na mercadologia moderna e podem chegar a envolver, inclusive, os intermediários de um canal de marketing. Essa pesquisa tem como objetivo perceber de que formas a aplicação de pós - venda pode contribuir para o aumento do faturamento, na maior satisfação do cliente e lucros da Distribuidora de Inxo Alcimar Ltda. Deste modo, tem - se uma pesquisa de campo original, de objetivo exploratório, realizada por meio do estudo de caso junto a 49 clientes da empresa em estudo, sendo os dados coletados por meio de questionário aplicado à amostra durante os meses de agosto e setembro de 2008. A pesquisa também se apoiou em observações feitas na empresa a respeito de seus procedimentos pós - venda. Descobriu - se que a empresa não possui uma política formal para o pós - venda, mas que desenvolve atividades neste sentido para com seus clientes e que estas atividades neste sentido para com seus clientes e que estas atividades são percebidas como satisfação pelos mesmos.

Referência:

BEDIN, Fabio. **Marketing de relacionamento**: estudo de caso realizado na empresa MPB - Magazine Pato Branco. Pato Branco, PR, 2008. 34 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo apresenta uma pesquisa realizada na empresa MPB - Magazine Pato Branco, que atua no setor varejista nesta cidade, com objetivo de identificar como é o relacionamento com seus clientes. O principal objetivo é identificar a forma de relacionamento e o marketing usado pela empresa com os mesmos. E, para isto definiu-se como objetivos específicos realizar a identificação do perfil sócio-econômico dos clientes, a verificação da satisfação dos clientes em relação ao atendimento e a percepção dos clientes quanto ao marketing de relacionamento. A metodologia da pesquisa pode ser definida como uma pesquisa exploratória e um estudo de caso, onde para a coleta e análise de dados, foram detectadas com o auxílio de 30 questionários o que o consumidor percebe diretamente, no momento da abordagem até a finalização da compra. O desenvolvimento do estudo baseou-se no Marketing de Relacionamento e através deste, foi possível obter informações que possibilitou o entendimento das ações usadas pela loja.

Referência:

**BORDIGNON, Aramis. Atendimento ao cliente na empresa Extinzel Extintores e equipamentos de segurança de Coronel Vivida - PR.** Pato Branco, PR, 2008. 61f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O marketing, como um processo administrativo e social favorece aos indivíduos a obtenção de suas necessidades e desejos, de modo a promover a satisfação dos clientes e lucratividade. O assunto deste trabalho foi o marketing e o tema o marketing de serviços com a delimitação ao atendimento ao cliente na Empresa Extinzel Extintores e Equipamentos de Segurança, localizada no município de Coronel Vivida, Paraná. A pesquisa levantou quais estratégias de marketing deverão ser implementadas pela Empresa Extinzel para permanecer competitiva no mercado. Como o objetivo principal buscou-se analisar as estratégias de marketing da empresa Extinzel, para compreender quais são as técnicas utilizadas pela mesma e aprimorá-las, propondo inovações na área de marketing para que a empresa se destaque frente aos concorrentes. E, como objetivos específicos buscou-se identificar a utilização das estratégias de marketing na empresa; observar o atendimento dado aos clientes a sua satisfação; e, propor novas técnicas, para melhoria do marketing da empresa. Os procedimentos metodológicos incluíram a pesquisa exploratória e pesquisa de campo com clientes da Empresa Extinzel. Os resultados indicam que as estratégias de marketing são desenvolvidas por um grupo de pessoas e veiculadas na mídia e que a empresa está ampliando a empresa com aquisição de novas máquinas e formulação de outras estratégias de divulgação.

Referência:

FILIPIN, Jorge Luiz. **Análise do atendimento do auxiliar/técnico de enfermagem numa unidade de terapia do Hospital São Lucas de Pato Branco Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 53 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo compreende uma pesquisa realizada com os pacientes e, familiares numa instituição de saúde, na cidade de Pato Branco. O tema central é o atendimento do Auxiliar/Técnico de Enfermagem em uma das unidades de terapia do Hospital São Lucas de Pato Branco Ltda., tendo como objetivo, verificar o nível de atendimento dos profissionais que realizam suas funções, e, como esse serviço é percebido pelos pacientes/clientes. Também acentua aspectos fundamentais para o conhecimento do processo do atendimento em geral, envolvendo os demais departamentos e o corpo clínico desse nosocômio. Para se obter essas informações, foram aplicados trinta e um questionários entre os meses de abril e maio de 2008, sendo essa a principal fonte coletora de dados, tratando-se de uma pesquisa exploratória, que por meio deste os pacientes/clientes puderam expressar a sua avaliação a respeito do atendimento.

Referência:

VIVAN, Andrey Fonseca. **Marketing de relacionamento**: satisfação dos clientes com a empresa Farmácia Viver. Pato Branco, PR, 2008. 43 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O tema que envolve este estudo é sobre satisfação do cliente, com relação aos serviços e atendimento efetuado pela empresa Farmácia Viver, localizada na Avenida Brasil, n. 446, na cidade de Pato Branco - Paraná. A pesquisa busca determinar a satisfação do cliente e, em que aspectos a farmácia pode melhorar o atendimento para seus clientes. A metodologia aplicada ao estudo é de uma pesquisa original, com métodos de observação, através de questionário. O estudo foi realizado com uma amostra de 30 clientes, que responderam a um questionário na farmácia, através dos dados deste questionário foi possível estabelecer o grau de satisfação do cliente com a empresa estudada. O atendimento ao cliente foi um dos pontos mais fortes na pesquisa realizada na farmácia, a confiabilidade que o cliente tem no atendimento, junto com fatores que tiveram uma pontuação muito significativa nesta pesquisa, como localização e diversidades de produtos compõem como está a satisfação do cliente em relação a farmácia Viver. Verificou-se que o aperfeiçoamento constante e a busca para atender melhor o cliente, são capazes de criar um clima de satisfação. A farmácia desenvolve através de métodos de marketing meios pelo qual, consiga encurtar a distância entre o cliente e ela, para que o cliente sintam-se a vontade para expressar suas necessidades. Pode-se notar que, através de estudos e pesquisas ocorrem mudanças nos processos administrativos que contribuem para a evolução da sociedade e das organizações. As empresas que desejam continuar exercendo suas atividades, na atual economia, devem sempre estar preocupadas em buscar aperfeiçoamento, além de satisfazer as necessidades de seus clientes e melhorar seu relacionamento com os mesmos constantemente.

Referência:

CLAUDIO, Danielli Fernanda. **Administração de reclamações no departamento de estradas de rodagem do Paraná - DER - PR**: estudo de caso do serviço de fiscalização de transportes coletivos intermunicipais. Pato Branco, PR, 2008. 66 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A gestão de serviços é um enfoque organizacional cujas ferramentas concentram-se no gerenciamento da qualidade tal qual percebida pelo cliente. Dentre estas ferramentas está a administração das reclamações, quando a qualidade dos serviços não atinge os padrões esperados pelo cliente. O objetivo da presente pesquisa é averiguar a eficácia da administração de reclamações do sistema de transportes coletivos intermunicipais do Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná (DER-PR). Para isso, tomou-se por base a opinião de 96 usuários do Terminal Regional José Cattani na área compreendida pelo Escritório Regional Vale do Chopim (ERVC) no mês de agosto de 2008, além das observações do sistema de registro de reclamações. Trata-se de uma pesquisa de campo original, de objetivo exploratório, configurando um estudo de caso. Os resultados apontam que o órgão desenvolve procedimentos corretos para administração da reclamação; que os usuários apresentam satisfação intermediária quanto ao sistema; que estes usuários não tem por hábito o registro de reclamações quando ocorrem falhas e que não conhecem o papel do DER-PR em relação à administração de reclamações.

Referência:

DENCHER, Andréia Harthkoph. **Satisfação dos clientes da empresa centro de hemodinamica da policlínica Pato Branco S.A.** Pato Branco, PR, 2008. 37 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O fato de o consumidor ter gostado anteriormente de um produto ou serviço serve de informação permanente para que outras vezes venha a consumi-lo. No caso de um serviço hospitalar não há certeza de que a experiência anterior bem sucedida se repita da mesma maneira, mesmo que realizada pela mesma equipe médica, estas decisões de consumo dependem de um elo de confiança entre o médico e o paciente. O cliente é o maior patrimônio da organização por isso a qualidade no atendimento é um dos fatores mais importantes a se priorizar, pois sem clientes não há empresa e sem um bom atendimento não haverá clientes. Ao realizar esta pesquisa o objetivo foi analisar o grau de satisfação dos clientes da empresa Centro de Hemodinâmica, buscando analisar como está o atendimento aos pacientes. Para a elaboração desta pesquisa foi realizada a metodologia descritiva que teve como principal instrumento um questionário que foi aplicado aos pacientes. Com base na coleta dos dados a empresa demonstra que seu atendimento está bom, mas os clientes necessitam de mais informações a respeito dos exames este é um dos fatores que gera descontentamento com o setor de recepção da empresa, sabendo destas informações a empresa pode fazer pequenas mudanças podendo assim melhorar seu atendimento e satisfazer os clientes.

Referência:

Guarez, Rafael Fábio. **Levantamento do nível de satisfação dos colaboradores da empresa A. A Rotta e Cia Ltda. Pato Branco, PR, 2008.** 49 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente resumo analisa o nível de satisfação dos colaboradores quanto ao ambiente do trabalho A. A Rotta & Cia Ltda., distribuidora de alimentos, trata-se de uma pesquisa de campo de cunho exploratório, com aplicabilidade de questionário para 30 colaboradores e observação como fonte coletora de dados. Desta forma neste trabalho de conclusão de curso está em questão como colocar e saber que fatores são importantes para aumentar o rendimento das equipes. Como se pode intervir ao nível das organizações de modo a melhorar esse mesmo rendimento. Afinal o que é que motiva as pessoas? E para dar suporte ao objetivo geral, delimitaram-se como objetivos específicos: identificar se os colaboradores estão satisfeitos com as tarefas que desempenham; avaliar a qualidade de vida dos colaboradores no ambiente de trabalho; detectar o grau de satisfação no relacionamento entre colaboradores e chefias; identificar como se apresenta o grau de satisfação no relacionamento entre colegas. Apresenta-se o embasamento teórico para a realização do estudo, uma breve explicação de cada teoria e por fim a relação entre os funcionários da empresa, uma análise dos gráficos demonstrando sua satisfação. A metodologia usada foi por meio de uma pesquisa descritiva, quali-quantitativa, exploratória, auxiliada pela pesquisa de campo. Os dados foram coletados. Interpretados e analisados por meio de documentos fornecidos pela empresa e através do questionário repassado aos colaboradores. Podendo-se constatar que a maioria dos colaboradores encontram-se satisfeitos com o ambiente organizacional. E quanto aos fatores que influenciam na satisfação dos funcionários estão as relações inter pessoais, o ambiente de trabalho, a comunicação interna, trabalho em equipe e salário.

Referência:

ILHA, Mariel Cassiana. **A monolito sistemas e a qualidade percebida pelos clientes no serviço de suporte. Pato Branco, PR, 2008. 58 f.** Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A qualidade em serviços possui maneiras peculiares de ser mensurada, considerando-se as características distintas dos serviços. O objetivo geral da pesquisa é verificar o nível de qualidade no atendimento pós-vendas (serviço de suporte) da empresa Monolito Sistemas. Trata-se de uma pesquisa de campo de objetivo exploratório. O método de abordagem baseou-se no estudo de caso e na pesquisa quantitativa com apoio em dados qualitativos. Para atingir o objetivo buscou-se, inicialmente, realizar levantamento bibliográfico sobre as atividades compreendidas nos conceitos de pós-vendas e qualidade no atendimento pós-vendas. Em seguida, foram observadas as atividades pós-vendas desenvolvidas pela empresa Monolito Sistemas, durante o primeiro semestre de 2008. por fim, foram aplicados questionários aos usuários do programa Doors para analisar o nível de satisfação com relação á qualidade percebida no atendimento do serviço do suporte. O questionário continha 8 questões versando sobre os componentes de tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia sugeridos por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) para mensurar a qualidade em serviços. A amostragem de clientes compreendeu 38 indivíduos sendo a coleta realizada no mês de agosto de 2008. Após coletados os dados foram tabulados, e em seguida, elaborados gráficos para a análise e interpretação. As conclusões apontam que a empresa apresenta um bom nível de qualidade percebida no seu serviço de suporte. Tangibilidade e segurança são os componentes de maior satisfação; confiabilidade é o componente que menos contribuiu para a satisfação; responsividade e empatia são componentes de satisfação intermediária.

Referência:

LISBOA, Delciane Patricia. **Avaliação da satisfação dos clientes do escritório Master com o atendimento e qualidade da prestação de serviços**. Pato Branco, PR, 2008. 39 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Este trabalho procurou discorrer sobre o processo evolutivo da prestação de serviços, adotado pela empresa Master Serviços de Assessoria Empresarial Ltda, delineando o marketing de serviços. Ressalta-se que por ser uma empresa prestadora de serviços, o resultado do seu processo produtivo é o serviço oferecido aos seus clientes. Tem-se como propósito, verificar a satisfação dos clientes com os serviços prestados e com o atendimento. Entretanto pode ser evidenciado que os clientes pesquisados quase que em sua totalidade estão muito satisfeitos com o quesito citado no propósito acima elencados. A principal ferramenta para fornecer a satisfação aos clientes e mantê-los fiéis a empresa é a qualidade com que são prestados os serviços, além é claro do bom atendimento e comprometimento em cumprir prazos e agilizar os serviços. Para isso foi desenvolvida esta monografia, com o intuito de avaliar a importância de uma prestadora de serviços ter o foco na qualidade de seu trabalho, satisfazendo as expectativas dos clientes com a prestação de serviços e com o atendimento. Trata-se de um estudo quantitativo, a pesquisa foi exploratória com caráter descritivo, sua elaboração baseou-se em um estudo de caso em que diz respeito aos procedimentos adotados e também se trata de uma pesquisa de campo, onde foram coletadas as informações em forma de questionários aplicados aos clientes. Realizou-se a pesquisa na cidade de Pato Branco, com os clientes da referida empresa, pesquisa esta que foi realizada durante o mês de Maio de 2008. Com os dados coletados possibilitou que fosse comprovado o que muito se diz, um cliente se mantém fiel a uma empresa por ter qualidade nos serviços e no atendimento, gerando um sentimento de amizade e de confiabilidade ente ambas que faz com que o laço se torne maior que a própria relação empresa cliente com empresa fornecedora.

Referência:

MACHADO, Edy Regina. **Marketing de serviços**: satisfação dos clientes da empresa Hotel San Pietro. Pato Branco, PR, 2008. 41 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

**Resumo:**

Este trabalho é um estudo de caso da empresa San Pietro Executive Hotel, uma empresa que busca apresentar a transformação que acontece com as empresas de serviços e a qualidade que a mesma deve obter, para conquistar a satisfação de seus clientes. No decorrer do tempo a tecnologia avança e o mercado de trabalho vive mudanças para se adequar a nova ordem mundial, as organizações exigem profissionais que estejam cada vez mais preparados para o mundo dos negócios. O objetivo do estudo é analisar a satisfação dos clientes que freqüentam a empresa e utilizam os serviços, identificando o perfil socioeconômico dos clientes, e analisando a forma de relacionamento e o grau de satisfação com relação aos serviços prestados. Dentro dos processos administrativos a empresa se mantém preparada para os padrões de boa qualidade, os colaboradores devem estar muito bem preparados para executar as determinadas funções dentro de cada setor de trabalho, pois o cliente esta cada vez mais exigente e a competitividade e sobrevivência da empresa depende de como esta sendo interagido com o cliente. Este trabalho foi desenvolvido através de pesquisa e analise, aplicação de questionários para clientes da empresa. O estudo foi desenvolvido na empresa Hotel San Pietro observou-se que é necessária a colaboração de todos os integrantes da equipe, buscando sempre estar se aperfeiçoando em qualidade e bom atendimento, cultivando e buscando novos clientes no mercado competitivo.

**Referência:**

MORAIS, Poliane Ronsani. **Satisfação dos clientes na distribuidora Damedi Dambrós comércio de medicamentos Ltda.** Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

As pessoas estão cada vez mais exigentes quando se trata de adquirir bens ou serviços. Mas ao adquirir tais coisas as pessoas levam em consideração a qualidade de atendimento, a qualidade dos produtos e principalmente o custo benefício do que estão comprando. Hoje em dia grande maioria das empresas possui qualidade e preço competitivo, mas o que podem levar a diferenciação das mesmas é justamente o diferencial humano e o atendimento. Por isso as empresas estão se tornando especialistas em atendimento, procuram treinar os colaboradores a terem uma maior sensibilidade com clientes procurando aumentar a empatia para saber o que realmente as pessoas estão procurando. Para a organização é essencial satisfação para a sobrevivência do mercado, conquistando a fidelidade dos clientes e parceiros comerciais, por isso a satisfação dos clientes é a vida do negócio. Ao realizar essa pesquisa o objetivo foi analisar o grau de satisfação dos clientes da empresa Damedi Dambrós Comércio de Medicamentos situada em Pato Branco- PR, buscando analisar como ela se encontra entre as demais distribuidoras. Para a realização da pesquisa foi utilizada a metodologia descritiva, que obteve como instrumento um questionário aplicado aos clientes. Com base na coleta de dados a empresa mostrou que sua diversificação de medicamentos está muito boa, porém a entrega de medicamento precisa ser melhorada, pois clientes reclamam da demora da entrega e falta de agilidade na hora de resolver problemas. A empresa deve se deter nos problemas apresentados para que possa ter um diferencial no mercado, visto que está se tornando competitivo, e ao resolver os pontos negativos a empresa poderá se destacar perante a concorrência, pois apresenta uma boa qualidade de atendimento e qualidade dos produtos.

Referência:

OLDONI, Jeferson Luiz. **Análise de satisfação dos clientes da Filbram comércio de autopeças LTDA em relação ao setor de vendas.** Pato Branco, PR, 2008. 43 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

Diante ao cenário global em crescimento, surgem clientes mais exigentes, que buscam as empresas mais bem preparadas para servir as suas necessidades. Perante isso as organizações entram em um ritmo de constante atualização, em busca da excelência no atendimento. Para chegar a isso se torna necessário ouvir os clientes e assim identificar o nível de satisfação dos mesmos em relação à organização. Este estudo tem como finalidade identificar o grau de satisfação dos clientes da empresa Filbram Comércio de Autopeças, localizada na cidade de Pato Branco em relação ao atendimento dos vendedores, qualidade dos produtos, serviço de entregas, garantia e estrutura física. Para obter os dados necessários, está pesquisa fez uso de questionários, que foram aplicados a 30 (trinta) dos 100(cem) clientes com maior volume de compra mensal. Através disso foi possível medir o nível de satisfação dos atuais clientes em relação à empresa.

Referência:

PRADO, Elisangela Rodrigues. **O nível de satisfação dos clientes da empresa Regente Hotel**. Pato Branco, PR, 2008. 43 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O marketing é a peça fundamental para o crescimento global, e aliada a tecnologia atual, será de extrema importância para o desenvolvimento econômica. A sociedade passou de uma economia baseada na área industrial para uma economia voltada a atender as necessidades dos clientes, e com isso, as ferramentas de marketing vem conquistando seu espaço, garantindo a sobrevivência das empresas e qualificando cada vez mais serviços prestados. Por ser uma nova era, encontra-se ainda muita resistência e falhas de ambas as partes, para garantir a satisfação total dos clientes faz-se necessário estar em constante aprendizado, buscando ampliar seus conhecimentos, atento a inovações para fazer disso um diferencial em seu segmento. Uma das ferramentas essenciais para buscar essa satisfação é um bom marketing de relacionamentos, é através dele que nos proporciona identificar as reais necessidades do cliente. Desse modo desenvolveu-se esta monografia para identificar o nível de satisfação do nosso cliente. Trata-se de um estudo quantitativo, sendo a pesquisa de objetivo exploratório, de caráter descritivo, constituindo os procedimentos de uma pesquisa de campo e bibliográfica. Com a pesquisa obteve-se um resultado positivo onde se constatou que os clientes estão satisfeitos. A empresa tem alguns itens a serem melhorados, os quais já estão em planejamento para ser aplicados, mas é importante ressaltar, que esta é uma empresa atuante há mais de 30 anos, e é administrada pela família, e há consciência das transformações que se faz necessário para acompanhar a concorrência e a mesma atende a demanda de maneira atualizada e eficiente, uma vez que possui clientes e colaboradores fieis desde que iniciou suas atividades.

Referência:

SACHSER, Fabiola Dayana. **Marketing de serviços**: nível de satisfação dos clientes da clinica de estética Bel Perfil. Pato Branco, PR, 2008. 48 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente trabalho tem como assunto o marketing de serviço e como temática de investigação o marketing de serviços delimitado à mensuração da qualidade nos serviços prestados em clinica estética corporal, facial, pré e pós - operatório. Buscou responder qual é a percepção dos clientes da Clinica de Estética Bel Perfil nos serviços de tratamentos estéticos. Especificamente objetivou descrever aspectos do marketing e sobre marketing de serviços voltado à qualidade no atendimento, identificar a importância do atendimento ao cliente e investigar o grau de satisfação dos clientes quanto a qualidade nos serviços prestados. Realizou pesquisa de campo com 25 (vinte e cinco) clientes da clinica da Estética da empresa Clinica de Estética Bel Perfil, entre os meses de agosto e setembro de 2008, utilizando - se de observação e questionário como instrumento de coleta de dados. Os resultados confirmam alto grau de satisfação dos clientes com relação à qualidade dos serviços.

Referência:

SBARAINI, Rosemary. **Administração de clínica ortodôntica:** marketing de serviço voltado à satisfação de clientes. Pato Branco, PR, 2008. 33 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo está relacionado à administração, no qual a área centra é o Marketing de Serviço voltado à satisfação dos clientes e, aplicado em uma clínica ortodôntica para a identificação do mesmo e, a possibilidade de melhoria. Trata-se de um estudo de caso realizado junto à Clínica de Ortodontia Dra. Tatiane Ivanez Guzzo Pizzato, situada na cidade de Pato Branco, no sudoeste do estado do Paraná, entre os meses de junho a setembro de 2008, tendo questionários e observação direta como fontes para coleta de dados. Para a coleta de dados através de observação direta, dividiu-se a empresa por setores de recepção, atendimento e financeiro e, para a aplicação do questionário, contou-se com 30% do total de clientes da carteira ativa. Após a tabulação dos dados obtidos nos questionários, confrontados com os observados nos setores da clínica, as conclusões apontam a possibilidade de melhorias no Marketing de Serviços, para a conquista de novos clientes e a manutenção dos já existentes.

Referência:

SILVA, Cleiton da. **Satisfação de clientes como estratégia competitiva no processo de vendas da empresa Gerdau Comercial de Aços S.A.** Pato Branco, PR, 2008. 55 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

A satisfação quanto à qualidade dos serviços prestados é o tema que moveu este estudo. A pesquisa foi realizada junto aos clientes da Gerdau comercial de Aços S.A. localizada na cidade de Pato Branco - PR, determinando o objetivo geral em apresentar os benefícios de satisfação de clientes com estratégia competitiva no processo de vendas da empresa Gerdau Comercial de Aços S.A. E como objetivos específicos: identificar os principais gargalos para melhorar a satisfação dos clientes; verificar a satisfação dos clientes com o atendimento prestado; analisar a importância do Marketing de serviços para consumidores; verificar se a empresa está cumprindo com os prazos de serviço. A metodologia usada foi por meio de uma pesquisa de campo, exploratória e descritiva, através de um questionário com dez questões fechadas que foram respondidas por 50 clientes da empresa. De acordo com a revisão de literatura, os clientes estão tornando-se cada vez mais sofisticados. Na área de serviços, o nível de insatisfação é ainda maior, pois, em virtude de serem raros os bons profissionais prestadores de serviços, a área apresenta grandes oportunidades e desafios. Através de uma pesquisa quantitativa, exploratória e descritiva, concluiu-se que o atendimento e a qualidade do produto é a principal razão que leva o cliente a comprar na empresa Gerdau e segundo a pesquisa realizada a maioria dos entrevistados apresentaram um alto grau de satisfação.

Referência:

BORTOLI, Analucia Pagliosa Vicente de. **O marketing de rede como ferramenta de inserção da mulher no mercado de trabalho:** o caso da Racco Cosméticos. Pato Branco, PR, 2008. 44 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo analisou nove distribuidores da Racco Cosméticos, centralizados nas regiões Oeste, Sudoeste do Paraná e Oeste de Santa Catarina, neste caso, a pesquisa se baseou no Marketing de Rede praticado pelos promotores de cada distribuidor, que por sua vez utilizam como um mecanismo de implantação do Sistema Marketing de Rede da Racco Cosméticos para as consultoras que revendem os produtos. Então, foi possível identificar como ocorre o crescimento desta rede e a inserção da mulher no mercado de trabalho. Através dos questionários foi possível verificar o perfil das revendedoras e como funciona o processo de desempenho das mesmas, também, auxiliou no entendimento das características do composto de Marketing e a forma da estruturação dos distribuidores.

Referência:

BORTOLI, Cassiano Ricardo De. **Marketing da rede**: o aumento do consumo de cosméticos masculino e uma análise realizada através de um distribuidor da Racco Cosméticos. Pato Branco, PR, 2008. 39 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Mater Dei.

Resumo:

O presente estudo aborda um assunto pertinente para o momento atual das indústrias de cosméticos. O aumento no consumo de produtos pelos homens impulsionou nesses últimos anos a criação de linhas exclusivas no segmento masculino, tornando-se um mercado em potencial. Contudo, a pesquisa realizada num distribuidor de cosméticos da Racco, na cidade de Pato Branco - PR, viabilizou o processo de investigação, com relação à demanda de produtos desenvolvidos para o público masculino. Sendo assim, foi possível comparar os índices de venda através dos indicadores de gestão usados como controle por essa empresa, nos anos de 2006 e 2007, também, verificou-se como o marketing de rede desse distribuidor é aplicado para estender o crescimento nas vendas de cosméticos para os homens, neste caso, para obter o resultado foram aplicados cinquenta questionários, entre os meses de abril a setembro de 2008 direcionados para o público masculino.