



Curso de Engenharia da Computação

Marcos Rocha Coelho

Luiz Gustavo Rocha Coelho

AUTOMATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS

São Paulo

2024

Marcos Rocha Coelho
Luiz Gustavo Rocha Coelho

AUTOMATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E SERVIÇOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia da Computação da Universidade de Santo Amaro - UNISA como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em Engenharia da Computação.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Las Casas

São Paulo
2024

Apresentação

O objetivo deste trabalho é minimizar a problemática existente em uma empresa que trabalha com atendimento ao público.

O intuito é aumentar a eficiência e conhecimento dos funcionários e a transparência, trazendo mais satisfação do cliente que é o foco da empresa.

A intenção é levar as empresas desse ramo a entenderem que a automatização garante uma melhor performance e funcionalidade, minimizando o risco de falhas humanas.

A metodologia utilizada foi a criação de tabelas, gráficos, diagramas e softwares como orientação e execução dos trabalhos. Os funcionários são orientados a seguir um padrão criado na empresa com uma gestão mais sofisticada e intuitiva.

Esse trabalho foi realizado utilizando as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e padronização conforme conhecimento acadêmico científico da Universidade Santo Amaro – UNISA. Sempre que houver atualizações para melhorias, e for oportuna, será implantado no sistema.

Esperamos que este trabalho seja útil e eficaz àqueles que desejarem uma melhoria contínua em lógica de atendimento de serviços.

Agradecimentos

À Deus que sempre me guia para novas oportunidades.

Aos meus familiares pela paciência e ajuda na coesão e coerências dos textos.

À Universidade Santo Amaro – UNISA que acrescentou no meu conhecimento e aprendizado de Engenharia da Computação.

Ao meu mestre, orientador e Prof. Dr. Alexandre Las Casas pela correção e instrução.

À empresa Eletropulse por conceder a oportunidade do estágio.

RESUMO

Esse trabalho foi desenvolvido visando solucionar problemas de atendimento e serviços ao cliente em uma empresa de produtos alimentícios que vinha enfrentando uma crescente demanda o que resultou em transtornos no atendimento dos serviços interno e externo. O objetivo é a implementação de um sistema automatizado de controle de trabalho utilizando câmeras, sensores e painel de controle para melhorar a eficiência na comunicação, além de IHMs e celulares. A instalação de equipamentos é em conformidade com necessidade de cada setor. A implantação e automatização do sistema da empresa serve para ajustar os desencontros de comunicação, erros e morosidade de entrega, eficiência na limpeza, controle de entrada e saída da empresa e controle de estoque. Foram reparados os devidos monitoramentos e automatização de estoque de produtos, controle de clientes, vendas e comunicação de redes tanto para funcionários externos e clientes como para os internos. O sistema é controlado por um software que realiza todos os serviços de automação, orientação e sequência do funcionamento. Esse sistema de automação visa reduzir o tempo de espera, melhorar a comunicação interna e externa para isso foi utilizado planilhas, softwares e diagramas visando um trabalho mais dinâmico e eficaz.

Palavra-chave: Automatização; atendimento; controle; eficiência; monitoramento.

ABSTRACT

This work was developed to solve customer service problems in a food company that had been facing growing demand, which had resulted in disruption to internal and external services. The aim is to implement an automated work control system using cameras, sensors and a control panel to improve communication efficiency, as well as HMIs and cell phones. The equipment will be installed according to the needs of each sector. The implementation and automation of the company's system serves to adjust communication mismatches, delivery errors and delays, cleaning efficiency, control of entry and exit from the company and stock control. The appropriate monitoring and automation of product stock, customer control, sales and network communication for both external employees and customers, as well as internal employees, has been repaired. The system is controlled by software that performs all the automation, guidance and operation sequence services. This automation system aims to reduce waiting times, improve internal and external communication and use spreadsheets, software and diagrams to make work more dynamic and effective.

Keywords: Automatização; atendimento; controle; eficiência; monitoramento.

1. INTRODUÇÃO

Segundo estudo realizado pelo Sebrae em pesquisas de campo realizadas entre 2018 e 2021, o fechamento de muitas empresas se deu, além da pandemia, em função do pouco conhecimento e ou experiência anterior no ramo; falta e ou curto espaço de tempo para planejamento e informações relevantes na hora de criar o negócio. E, tomando como base a estatística acima, a direção de uma empresa de produtos alimentícios percebeu a necessidade de uma melhoria na estrutura organizacional da empresa, pois vinha tendo uma crescente demanda no mercado, mas gerando alguns problemas de atendimento ao cliente necessitando assim de uma atualização no sistema. Num levantamento assistido nessa empresa que, agora, alcança o status de médio porte, averiguou-se um descontrole de suprimentos, morosidade no atendimento, bem como um desencontro de informações relevantes entre os funcionários, propiciando um certo desconforto, resultando em reclamações. Para esse tipo de empreendimento a satisfação do cliente imprescindível. Segundo Jr Fei em (blog.jrfei 2024), o bom desempenho no atendimento ao cliente gera maior fidelidade. Ao se sentir valorizado o cliente cria uma conexão mais para o lado emocional fazendo com que esse impacto traga mais satisfação e essa marca amplie sua fama, atraindo mais pessoas.

No estudo apurado, verificou-se a necessidade de implementar equipamentos que possam receber e enviar informações controlando automaticamente, o atendimento e estoque de suprimentos. Quanto ao estoque a gerência terá que monitorar para evitar a escassez, pois terá o registro da quantidade representada numa tabela onde obterá todas as informações necessárias. Outra ideia é instalar sensores que possam controlar o acesso de pessoas ao estabelecimento. Na entrada, o proposto é, instalar uma câmera filmando a entrada de pessoas. Além da segurança teria o conforto de saber o movimento sem que alguém tenha que ir até o local. Segundo Soares André (Jusbrasil 2020), a câmera de vigilância é um dos meios que tornam a segurança de um estabelecimento mais eficaz, beneficiando o patrimônio, os clientes e os empregados da empresa. Ao notar o movimento de pessoas ao lado de fora, através de câmeras, a recepcionista observa no vídeo e se comunica por áudio e ao saber o nome observa no painel de controle se está agendado, se sim é liberada a entrada, se não a gerência será comunicada para verificar a disponibilidade.

Por se tratar de uma empresa de alimentos, além do rigor da higiene e limpeza, uma boa iluminação é imprescindível para visualização dos produtos e equipamentos. Uma iluminação de qualidade deve estar posicionada adequadamente. Como disse a escritora estadunidense, White Ellen G, (1827-1915), em seu livro: “A Ciência do Bom Viver”: Na construção de edifícios, seja para fins públicos seja para morada, deve-se tomar cuidado de providenciar quanto à boa ventilação

e abundância de luz, e, Segundo Guerrini, Délio (2009), existe um sério problema que pode ser causado pela iluminação gerando redução da eficiência visual e fadiga ocular. O excessivo esforço para visualizar algo que não tem uma iluminação adequada corre o risco de dilatação na pupila, podendo se recuperar apenas pelo sono diário. Alguns estudos mostraram que uma iluminação adequada traz um melhor conforto visual, reduzindo tensão nervosa e perturbação com insônia. Um local bem iluminado facilita leituras, procuras etc.

Quanto a higiene e limpeza foi proposto um robô aspirador que fará pequenas limpezas nos escritórios mantendo a sala sempre limpa. Os armazéns serão monitorados por câmeras e sendo detectado a falta de limpeza automaticamente o pessoal responsável ficará sabendo. Um local sujo pode gerar bactérias causadoras de doenças. Segundo o Grupo Serval, (2024), a limpeza remove sujeiras mais visíveis, enquanto a higiene atua mais na eliminação de ameaças microscópicas, o que podem causar doenças.

A necessidade de melhoria adveio da crescente procura pelos produtos dessa empresa, o que se aguardava num prazo mais à frente. Mas com esse repentino crescimento nas vendas, o proprietário resolveu contratar profissionais que pudesse encontrar uma solução nos pontos falhos, tornando mais funcional para evitar insatisfação dos clientes. Mesmo sabendo que a implementação de uma melhoria na qualidade pode ser onerosa a empresa, e, nem sempre, garante um retorno satisfatório, mas um controle automático pode trazer melhor qualidade na estrutura organizacional. Uma estrutura organizada torna visível aos olhos humanos. Segundo Mezzomo, (2001), qualidade é um conjunto de propriedades de produtos e serviços que torna a empresa mais adequada para atender as necessidades dos clientes.

A falta de um monitoramento adequado e eficiente pode resultar num desgaste entre os promotores e clientes. Além da demora e ordem no atendimento, a deficiência na comunicação, pode provocar enganos e erros. De acordo com, KYRILLOS LENY (2024), na comunicação, quando envolve mais de uma pessoa, o diálogo pode ser distorcido e complexo. O ideal é que, tudo possa ser identificado e comum a todos. Por isso um ponto comum onde todos possam ver e seguir fica bem mais funcional.

Com a gerência monitorando tudo e ajustando o melhor possível, dia a dia, a empresa fica mais eficiente e organizada. Conforme diz Samuel C. 2010: a função de um gestor é melhorar o controle da organização e fazer com que atinja suas metas, concentrando-se nos problemas diariamente e de olho nas metas a serem atingidas.

2. OBJETIVOS

Objetivos geral

O objetivo geral é apresentar soluções de logística em uma empresa de alimentos que vem sofrendo com contratempos, nos quesitos: controle de insumos, atendimento ao cliente, organização e limpeza. O propósito deste trabalho é que a empresa tenha um controle mais eficiente em seus atendimentos internos e externos com o objetivo de eliminar erros e diminuir tempo de espera dos clientes. Automatização dos trabalhos e do sistema de informação e comunicação colocará a empresa em um patamar mais competitivo do mercado.

Orientando os promotores, atendentes e entregadores, evita desencontros e conflitos nos serviços em função da grande demanda, aperfeiçoando o atendimento e satisfação dos clientes, que é o objetivo deste trabalho.

Objetivos específicos

Ao analisar toda problemática, destacamos os principais objetivos específicos:

- Gerenciamento de entrada e saída.
- Controlar estoques para evitar correria em busca de insumos zerados.
- Automatizar o fluxo e disponibilidade de armazenamento dos produtos.
- Diminuir, consideravelmente, o tempo de espera para o atendimento.
- Eliminar erros de entregas.
- Verificar a funcionalidade de cada funcionário, visando orientá-los a um ponto comum.
- Elaborar display eletrônico que possa orientar e dar um norte aos funcionários e clientes.
- Melhorar a limpeza e organização.

3. METODOLOGIA

Após o levantamento no dia a dia da empresa, em um determinado período, constatou-se que, a falta de um controle adequado no estoque de produtos, gera uma correria em busca do insumo que está em falta e nem sempre chega ao conhecimento da gerência. Para resolver este problema foi sugerida a necessidade de uma câmera no estoque para monitorar o ambiente quanto a limpeza e higiene além de ter uma visão holística do local dos produtos. Conforme o site Security (2023), o monitoramento de um ambiente é determinante, pois permite a transmissão das imagens do local em tempo real. Segundo Carelle, Ana, (2014), quando diz que o armazenamento das mercadorias deve ser limpo, organizado e bem ventilado com boa luz solar isento de qualquer produto que possa contaminar. Uma planilha informará a quantidade estocada e cada vez que é retirado um produto, a quantidade, do mesmo, é subtraída de acordo com a tabela 2, e ao final do expediente os responsáveis verificam a necessidade de recompor o estoque. Quando o responsável altera a tabela a gerência receberá a atualização no mesmo instante.

Foi observado uma certa confusão e ou morosidade no atendimento ao cliente e esse desajuste levou a necessidade de ser implantado um sistema que não dependa exclusivamente de pessoas. Com uma automatização desse sistema poderá haver um controle melhor e mais eficaz no atendimento. A utilização de câmeras, sensores, chaves, rede de comunicação, quadros de aviso e em celulares, tablets ou IHMs, traria melhor conforto aos atendentes e clientes que saberiam quando seriam atendidos, podendo se organizar no recebimento do produto. Uma implantação tornará tudo bem mais intuitivo, trazendo um visual mais claro, principalmente aos clientes. É sabido por todos que os clientes, muitas vezes, prezam por estabelecimentos que sejam mais eficientes e eficazes na distribuição. Segundo Sandra Betti, por Endeavor (2020), as pessoas associam uma forma prazerosa, buscando melhor conforto de harmonia: fisiológica, física e psicológica entre o ser humano e o ambiente.

Atualmente os funcionários ficam perdidos quando a demanda é grande. A melhora na organização trará mais interatividade entre os funcionários, empresa e clientes, pois os clientes saberiam as datas estimadas para recebimento dos produtos e ao receberem poderão confirmar ou não se os produtos foram, corretamente, entregues. Isso será feito através de comunicação por mensagem eletrônica e a empresa poderá programar a sequência dos trabalhos. Isso se dá através de um quadro de aviso na empresa e no aparelho móvel do funcionário, celular por exemplo, e a empresa monitora toda logística de saída e entrega dos produtos. Assim todos estarão orientados a um plano comum. Com o aparelho móvel o funcionário externo terá todo apoio do gerenciamento e ou supervisão caso

tenha dúvidas durante o percurso. Os funcionários internos também serão orientados, principalmente quando for necessário carregamento para entrega, organizando os preparativos para os próximos passos. Cada promotor de vendas receberá um gráfico de desempenho de vendedores, conforme gráfico 1, estimulando a melhoria contínua. A gerência terá controle através de planilha e gráficos, sobre o andamento de cada um. O Sólides Blog (2024) afirma que a gestão e avaliação de desempenho, pode resultar em benefícios para uma empresa, melhorando os resultados, trazendo mais conhecimento aos colaboradores, conhecendo melhor a cada um quanto a sua potencialidade e limites, ou seja, descobrindo e reconhecendo talentos.

Com a implantação do sistema os clientes poderão dar o retorno de entrega e satisfação, quanto ao tempo de espera pelo produto, pois os gestores da empresa terão em mãos um controle mais claro de todo acontecimento, seja de funcionários externos, internos e mesmo dos clientes. Segundo o site Totvs (2023), a entrega de produtos com eficiência é um dos principais fatores que influenciam na satisfação dos clientes criando fidelidade. Planejar com eficiência pode trazer grande vantagem competitiva e benefícios. Com tudo isso a empresa poderá, ao final de cada ano, ter um balanço bem mais definido podendo se programar com mais saúde financeira para o ano seguinte para um melhor controle do faturamento acumulado semanal, mensal e anual, conforme quadro 6.

Com o avanço da tecnologia, é imprescindível às empresas se utilizarem de programas que facilitem a prática e a burocracia. Espera-se que, as organizações adotem, cada vez mais as ferramentas de software com programas adequados e sempre atualizado ao mercado, com elaboração de diagramas de verificação e sequência de funcionamento. Para este artigo foi utilizado ferramentas como o: Excel, VB da Microsoft e AutoCad, planilhas, software e fluxogramas como orientação para atividades e hierarquias. Segundo LÉLIS, Eliacy Cavalcanti (2016), uma estrutura organizacional é importante para uma hierarquia de controle, bem como para o sistema de comunicação que envolve, também, a administração dos materiais quanto ao fluxo de tarefas, estoques, produção, distribuição, armazenamento, movimentação, impactando nas áreas: Comercial e Financeira. Uma boa eficiência necessita o engajamento de todos num propósito de crescimento.

Esse artigo foi baseado no método de pesquisas em artigos, já formulados por outros autores, no assunto, como o *onboarding*¹ por exemplo, que contribuiu para o desenvolvimento desse projeto.

¹ Onboarding ou socialização organizacional é o termo usado onde os funcionários adquirem os conhecimentos, habilidades e comportamentos inovadores permitindo um crescimento profissional adequado, tornando mais eficazes internamente. Maiores detalhes em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Onboarding>.

4. DESENVOLVIMENTO

A ideia de aplicar uma melhoria na organização surgiu a partir do momento em que foi detectado problemas de desorganização como: controle de estoque e atendimento interno e externo em função do crescimento da demanda da empresa. Comunicação e logística foram outros fatores que contribuíram para mudanças. A implementação dessa melhoria com conhecimento realizado por levantamentos na empresa, foi feita a elaboração de procedimentos necessários para a aplicação. A investigação foi feita no estabelecimento de atendimento, verificando toda movimentação de pessoas, como eles executavam seus trabalhos, no caso de funcionários e como eram atendidos, no caso de clientes. Outras pesquisas utilizadas para novos conhecimentos na implementação de um novo sistema de controle da empresa e para isso foi necessário voltar aos livros, aulas expositivas, normas vigentes, bem como artigos diversos na internet em relação ao assunto em pauta e as referências textuais deste projeto foram baseadas em tanto na ideia quanto na obra do autor. (Ver referencias no final deste artigo).

De acordo com a necessidade foi acordado aprimorar, inicialmente, o estoque de produtos por ser um fator primordial que conta hoje apenas com visualização de pessoas sendo que o responsável nem sempre consegue informar tudo. Foi necessário a elaboração de uma planilha de controle para anotação do responsável do estoque, que, ao retirar algum produto, o mesmo terá que ser subtraído do controle usando esta planilha. Ao atualizar a planilha, automaticamente, tanto a supervisão quanto a gerência terão acesso a ela e caso necessite de reposição de produto logo poderá tomar a decisão. O responsável pelo estoque terá em mãos uma interface (Tablet, Celular ou IHM) que receberá mensagem para reabastecer o armazenamento antes que se aproxime do final. Por essa interface poderá enviar ou receber mensagens e a direção da empresa ficará a par de tudo em tempo real. Uma câmera poderá se instalada no estoque para uma visualização global da supervisão e demais responsáveis onde será observado, não só uma visão geral dos produtos como também a higiene e limpeza no local. Se acaso perceber, através de câmeras, alguma necessidade de limpeza, acionando o pessoal competente da área. Quanto às câmeras o blog, *Sistemasdeseguranca (2023)*, informa em seu artigo que as câmeras de segurança têm uma importância crucial em qualquer plano de segurança por ser muito eficaz. Elas podem ser usadas para monitorar áreas interiores e exteriores, para detectar, prevenir e para ajudar na identificação.

A forma atual não está atendendo ao contento, pois existe reclamações de atraso no atendimento e algumas vezes inversão na entrega da mercadoria. A desistência de clientes não é boa para os negócios da empresa, pois sabemos que comentários, alheios, podem se alastrar

negativamente para o interesse da empresa. Um bom atendimento precisa estar junto a uma boa orientação com bom conhecimento. Segundo Tani Zuleica R., (2018), o funcionário precisa ter um bom conhecimento do que faz para identificar o que o cliente quer e atender a sua expectativa. Tem que saber ouvir, respeitar e se expressar corretamente solucionando o problema. O profissional precisa ter boa comunicação e saber como executar isso. A qualidade requer um bom conhecimento técnico.

Para iniciar os preparativos e para lidar com os problemas encontrados foi pensado nos seguintes passos: O primeiro passo foi o desenvolvimento de planilhas para orientar e controlar todo o funcionamento sem que dependesse apenas dos funcionários. O programa consiste em controlar o atendimento de vendas com o pedido do cliente podendo ser feito tanto presencial, quanto online bem como as metas estabelecidas e o retorno de satisfação e compras. Os vendedores poderão visitar e mostrar os produtos e já sabendo o que tem em estoque em caso de entrega imediata. Essa informação será através de comunicação via rede através de celulares, (tecnologia IoT), onde o vendedor poderá verificar o tempo de entrega. Assim que receber a mercadoria o cliente retorna, através de mensagem eletrônica, a sua satisfação. Externamente terão acesso as planilhas de estoque através de uma rede de comunicação “Cloud VPN” para saber sobre quantidades no estoque da empresa. Segundo o site cloud.google, (2024) podemos conectar por uma rede segura tipo peering, a uma rede em nuvem privada virtual (VPC) utilizando uma conexão VPN.

Cada colaborador receberá saberá de seu desempenho todos os dias podendo acelerar ou não suas visitas. Ao final do mês aquele que ultrapassou sua meta terá uma bonificação que será controlada pelo programa que mostrará, automaticamente, a evolução das vendas. Segundo Certo Samuel C. em seu livro “Supervisão” na última edição (2010); ele diz que a cada vez que uma companhia avalia o desempenho da equipe e compara com as metas individuais o funcionário receberá uma gratificação ou uma participação nos lucros. Já os funcionários internos farão o controle de estoque, recepção, fabricação e limpeza. E com a implantação de treinamento e relocação quanto aos talentos natos de cada um e capacitando-os para o serviço adequado. Uma relocação de funcionário pode evitar uma contratação que poderia acarretar numa despesa desnecessária.

Todos os locais, que se fizerem necessários, terão uma câmera de vídeo. A recepção terá vídeos de monitoração para verificar os arredores da empresa e para identificar quem chega ao portão de entrada. Após a identificação da visita e a confirmação do agendamento, feita pela

recepção, a entrada é autorizada e a visita é encaminhada ao responsável da empresa. Caso não tenha feito o agendamento a recepção comunica a gerência que tomará as devidas providências. Ver pag. 9: blog, Sistemasdeseguranca (2023).

O cartão de ponto eletrônico fará o controle de entrada e saída dos funcionários, contendo as horas trabalhadas mais a hora de almoço e os funcionários externos farão o mesmo através de um aplicativo no celular via rede. A rede será estruturada, separando a infraestrutura em dois caminhos: uma para o uso dos clientes (rede externa ou de convidado) e outra para o uso do sistema (rede interna). A comunicação interna poderá ser feita por rede interna tipo LAN ethernet podendo ser por cabo e WIFI. Para comunicação externa será feito acesso pela nuvem com acesso restrito, ou seja, através de login. Conforme cloud.google, (2024) (ver página 9) e Segundo William Stallings Pearson, (2017), para projetar uma rede eficiente, é necessário entender as necessidades do estabelecimento e a disposição física dos dispositivos.

A planilha de controle de vendas mostrará o nome, meta e desempenho de cada um, utilizando um gráfico exibindo a evolução. O programa fará todo controle e indicará aquele que conseguir atingir ou ultrapassar sua meta. Tudo será aplicado para incentivo dos funcionários e conseqüentemente os clientes ficarão mais satisfeitos sendo que terão retorno de datas estimativas de entrega dos produtos requisitados. Cada funcionário receberá durante a semana uma mensagem de incentivo juntamente com seu desempenho. O Blog Zendesk, (2024), diz que as campanhas de incentivo às vendas têm como objetivo motivar a equipe responsável pela aquisição de novos clientes, para que eles atinjam o melhor resultado possível. Além disso, com uma equipe motivada é possível aumentar os ganhos do negócio de forma substancial e em um prazo curto. A direção da empresa terá todo controle sobre os funcionários e os produtos. Saberá tudo que está acontecendo em tempo real e terá autonomia para mudanças que se fizerem necessárias. Terá uma interface com todo o controle e monitoração de toda empresa. Estará a par de todas as vendas, compras, saída e entrada e contratação de funcionários e receberá as mensagens eletrônicas de retorno dos clientes. A gerência será responsável por autorizar a compra dos produtos faltantes. Quando houver necessidade de compra de produtos uma sinalização ficará atuada até que seja concretizada a compra do produto.

Como o foco da empresa é colocar seus produtos nos estabelecimentos onde há consumo e venda de produtos alimentícios e o tempo de espera é fundamental, pois o cliente precisa de eficácia na entrega, mas a morosidade na chegada do produto ao seu destino tem sido um dos problemas que a empresa vem enfrentando e está causando reclamações por parte dos interessados. Para sanar

este problema foi reestruturada a planilha com todos os clientes com seus respectivos endereços, e-mails, Whatsapp, para um retorno de satisfação ou reclamação do problema em questão. A empresa fará um retorno dizendo se recebeu os produtos e quantidades corretos ou uma possível reclamação em caso de problemas com o vendedor ou entregador ou mesmo a falta de algum produto além de se certificar que recebeu o produto no prazo e a direção da empresa se inteirando dos acontecimentos externos poderá se adiantar para evitar os percalços de vendas e entregas com atrasos que vem acontecendo. Sendo assim, a empresa implantou um sistema onde o tempo que começará contando a partir do momento do pedido, sendo uma previsão, que contará desde o acerto final e o cliente e a direção da empresa saberá o dia provável da entrega do produto. Após a chegada dos produtos requisitados pelo cliente a empresa fará a entrega dos mesmos e ao finalizar receberá a quantia combinada pelos produtos e imediatamente será lançada pelo entregador em sua planilha utilizando a interface que passará a todos os interessados em tempo real. A gerência fará a comparação do valor lançado com o que foi proposto ao cliente e o valor recebido e se estiver correto os valores de venda e recebimento então o serviço será encerrado ficando no aguardo do próximo pedido por parte daquele cliente.

Será acumulado, também, os valores de cada semana, mês e ano de cada vendedor ou promotor e do total faturado para que a empresa tenha um melhor controle para fechamento. Com um controle mais detalhado facilita o sistema de gratificação, onde a proposta é que seja premiado mensalmente aquele que atingir ou ultrapassar a meta. Uma gratificação que poderá ter, até mesmo, participação nos lucros da empresa, (PLR). Conforme o site totv, (2024), o PLR ou Participação nos Lucros e Resultados, é uma forma de favorecer e incentivar os trabalhadores, ou seja, uma espécie de bônus com Lei nº 10.101/00, regulamentando um direito dos trabalhadores tanto urbano quanto rurais. Outra forma poder ser acordada entre os colaboradores, ou seja, depositar um percentual do faturamento acumulado no ano e ao final poderão ratear sendo uma ajuda a mais para as festas de final de ano, uma espécie de fundo de reserva, e assim poderão utilizar o programa para controle pessoal. O valor rateado será proporcional.

As telas do programa, os diagramas, os gráficos e as planilhas foram desenvolvidos para orientar e auxiliar os funcionários e a direção da empresa de como poderá ser o andamento e funcionamento do sistema implantado. Os diagramas representam a lógica de funcionamento contida no programa e na disposição do organograma da empresa. Todos, na empresa serão treinados e habilitados a entender o novo sistema. Os gráficos e planilhas serão criados no MS-Excel

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por ser uma empresa voltada para o ramo de alimentação viu-se a oportunidade de implantar uma tecnologia mais adequada que pudesse atender as expectativas entre clientes e empresa. A princípio foi feita uma avaliação do novo sistema e foi notado uma, considerável, melhoria na organização o que favorece a implantação desse sistema em outras empresas que aderem a esse ramo de negócio.

Quanto ao controle de chegada e saída de clientes e a tramitação de funcionários que tinha muita dificuldade de locomoção e organização foi desenvolvida uma tela baseada no software criado para melhorar e orientar a todos.

Foram feitos os ajustes necessários para melhoria no gerenciamento de entrada e saída.

Ao adentrar no recinto o visitante, seja cliente e ou representante de alguma empresa, faz sua identificação e é verificado de acordo com a tabela 1 se houve agendamento.

Tabla 1 – Agenda e controle de entrada e saída

ITEM	EMPRESA	REPRESENTANTE	FALAR COM:	MOTIVO	ENTRADA	SAÍDA	DATA
1	ROCHA & CIA	José Maria	Gerente	Particular	09:00:00	10:25:00	10/09/2024
2	MARAJÓ LTDA	Estevão	Gerente	Apresentação	10:00:00	11:30:00	11/09/2024
3	DAMIÃO S/A	Mário	Diretor	Apresentação	10:00:00	10:27:00	25/09/2024

Fonte: (Autor Próprio)

Toda diretoria, gerência e supervisão tem esse quadro em seu aparelho móvel que é atualizado automaticamente sempre que algum colaborador da empresa solicitar alguma representante de empresa ou se alguém externo solicitar uma visita para conhecimento no caso de cliente e ofertas no caso de propagandista ou particular. A pessoa responsável pela recepção tem o mesmo quadro informativo tendo ciência de toda essa tramitação e sabendo o responsável da empresa que irá atender a visita logo faz a comunicação o que tornou tudo mais eficiente.

Os funcionários são controlados por um relógio de ponto que é acionado tanto localmente quanto a distância através de dispositivo móvel via rede, sendo monitorados de onde realizaram a entrada o que contribuiu para melhorar e agilizar os lançamentos do RH. Ficou claro que a gerência consegue monitorar entradas e saídas com mais assertividade.

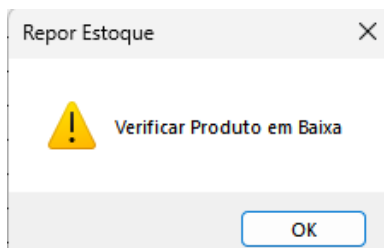
Foi observado uma melhoria significativa no controle de estoques eliminando correrias e atropelos em busca de insumos zerados. Não havia uma organização adequada que pudesse evitar muita correria quando faltava produto. O estoque não era verificado sistematicamente por não existir uma pessoa que controlasse apenas esse departamento. Então designou-se um funcionário para cuidar, exclusivamente desse departamento. Foi proposto uma planilha que pudesse orientá-lo, de acordo com tabela 2 e quadro 1.

Tabala 2 – Controle de estoque

ITEM	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	CÓDIGO	QDTE	UNID	VALOR	DATA ENTRADA
1	Feijão	A001	100	Kg	R\$ 5,00	01/05/2024
2	Arroz	A002	100	Kg	R\$ 5,00	20/05/2024
3	Farinha de milho	A003	50	Kg	R\$ 7,00	10/09/2024

Fonte: (Autor Próprio)

Quadro 1 – Mensagem de reposição de produto



Fonte: (Autor Próprio)

Com o quadro acima o responsável era orientado a verificar a todo momento as quantidades apresentadas e quando a quantidade ficava abaixo do mínimo estipulado de algum produto o painel mostrava status avermelhado e um aviso era indicado no programa com a mensagem: “Verificar Produto em Baixa”, indicando a necessidade de repor o tal produto. Como a gerência também tinha esse acesso confirmava junto ao funcionário se as providências foram tomadas. O departamento de compras era acionado e assim que os produtos chegavam o estoque atualizado o status avermelhado era desfeito e o responsável continuava monitorando. Com um responsável específico e um programa de controle para evitar esquecimento, verificou-se que o problema de abastecimento avia sido resolvido, pois não dependia mais de pessoa e sim de um competente que verificava constantemente o estoque e tomava as devidas providencias eliminando o estresse com correrias desnecessárias. Para melhorar o problema de armazenamento foi feito a automatização do fluxo e disponibilidade de armazenamento dos produtos. Foi criado um programa para a comunicação com os responsáveis para implementação e ou atualização do estoque, de acordo com o quadro 2.

Quadro 2 – Cadastrar clientes e produtos

Fonte: (Autor Próprio)

Esta é uma tela do programa que faz a implementação e substituição de clientes e ou produtos. Caso tenha algum cliente que ainda não esteja registrado, então o nome do cliente é inserido em “Adicionar Cliente, Endereço, Contato, e a data da inserção”, depois de pronto o botão “Adicionar CLIENTE” é acionado e tudo será registrado. Caso tenha alguma necessidade de mudar o nome do cliente ou substituí-lo é só o selecionar em “Cliente” e depois acionar o botão “Adicionar CLIENTE” e será registrado, de acordo com a tabela 3.

Tabala 3 – Controle de clientes

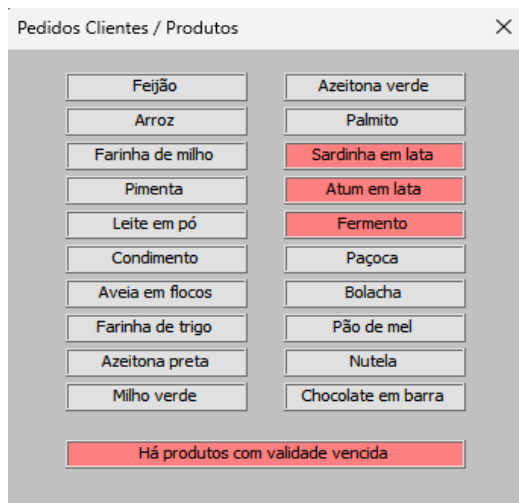
ITEM	NOME DO CLIENTE	ENDEREÇO	CONTATO	CLIENTE DESDE:
1	Companhia & Cia	Rua das acácias - 100 - Ld. Paraiso - São José	Supervisor	20/12/2020
2	Supermercado VBem	Rua Marechal - 2000 - Vila Marajó - São José	Gerência	10/09/2020
3	Supermercado Oi	Rua Francisco- 100 - Vila Tigéla - São Paulo	Gerência	10/09/2020

Fonte: (Autor Próprio)

Caso tenha algum produto ainda não registrado, basta registrar o produto em “Adicionar Produto, Qtde, Unid, Valor, Data entrada”, depois de pronto o botão “Adicionar PRODUTO” é acionado e tudo será registrado. Caso tenha alguma necessidade de mudar o nome do produto ou substituí-lo é só o selecionar em “Produto” e depois acionar o botão “Adicionar PRODUTO” e será registrado na planilha de acordo com a tabela 3.

O quadro2, acima, mostra, ainda, no canto superior direito, uma indicação em vermelho com a inscrição: Validade vencida, além da mensagem no quadro 1, em caso de algum produto em baixa. Assim é só clicar no status e será direcionado para o quadro que mostra todos os produtos e suas respectivas validades, de acordo com o quadro 3 e tabela 4.

Quadro 3 – Armazenamento de produtos



Fonte: (Autor Próprio)

Como isso foram minimizados os estresses e desencontros em relação à controle de estoque bem como a eliminação do itinerário de entrega sendo que os entregadores são orientados a seguir os endereços dos clientes em um quadro de aviso conforme tabela 3.

Com a diminuição do tempo de espera para o atendimento, onde a empresa apresentava alguns transtornos no quesito tempo e os clientes já estavam desconfiados com tanta demora nas entregas e para piorar algumas vezes confundiam o destino da entrega ao cliente.

Ao ser implantado o controle, abaixo, verificou-se uma eficiência no atendimento e mais eficácia na entrega, pois o vendedor ficou ciente de todo o estoque e ao selecionar o produto tinha em mão mãos a quantidade suficiente ou não no estoque conforme quadro 4 e tabela 4.

Quadro 4 – Formulário de pedidos

Fonte: (Autor Próprio)

No quadro acima podemos verificar que, na hora da venda, o vendedor seleciona o cliente em “Cliente, caso não tenha o nome no registro ele digita o nome do novo cliente e anota em “Data pedido” a data do dia. Em seguida seleciona o produto em “Produto” anotando a quantidade em “Qtde”, depois verificar a previsão de entrega em “Data prevista”, em seguida anota seu nome em “Vendedor”. Depois de terminado o pedido aciona o botão “Finalizar Pedido” E o pedido é registrado de acordo com a tabela 4.

Tabala 4 – Controle de pedidos

CLIENTE: Mercadinho Pirado			DATA PED: 02/10/2024		PREVISÃO: 15/10/2024	
ITEM	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	CÓDIGO	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	QTDE	DATA VAL.
1	Feijão	A001	R\$ 5,00	R\$ 50,00	10	15/10/2024
2	Arroz	A002	R\$ 5,00	R\$ 75,00	15	12/10/2025
3	Leite em pó	A005	R\$ 35,00	R\$ 525,00	15	15/10/2024

Fonte: (Autor Próprio)

No caso de novo registro de cliente, produto e data de validade é utilizada a tela de programa conforme quadro 2. Assim que o vendedor insere todos os dados e encerra o pedido o responsável pelo departamento logo faz os registros bem como a emissão de nota fiscal. Tudo foi feito em tempo hábil sem morosidades e as entregas foram feitas com mais eficiência e eficácia.

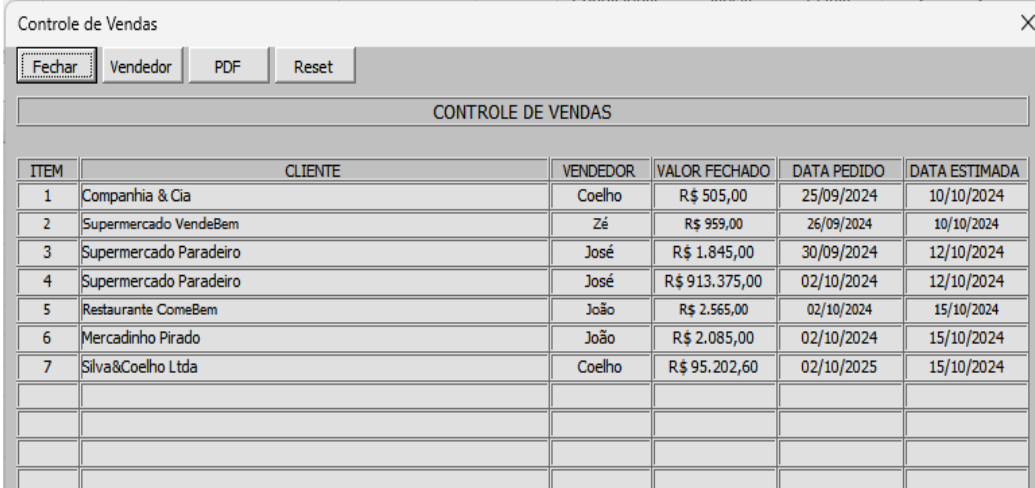
O quadro abaixo apresenta um histórico de vendas e faturamentos durante um período determinado conforme a tabela 5.

Tabala 5 – Controle de vendas

ITEM	CLIENTE	VENDEDOR	VALOR	DATA PEDIDO	DATA ESTIM.
1	Companhia & Cia	Coelho	R\$ 505,00	25/09/2024	10/10/2024
2	Supermercado VBem	Zé	R\$ 959,00	26/09/2024	10/10/2024
3	Supermercado Oi	José	R\$ 1.845,00	30/09/2024	12/10/2024

Fonte: (Autor Próprio)

Esta planilha está à disposição dos departamentos responsáveis, ou seja, RH, Diretoria, Gerência e Supervisão. Cada vez que um pedido é realizado nesta tabela são registradas as informações e depois de um período estimado é arquivado e um outro recomeça. Este quadro é atualizado conforme preenchimento do pedido quadro 4.

Quadro 5 – Controle de vendas cliente / vendedor


ITEM	CLIENTE	VENDEDOR	VALOR FECHADO	DATA PEDIDO	DATA ESTIMADA
1	Companhia & Cia	Coelho	R\$ 505,00	25/09/2024	10/10/2024
2	Supermercado VendeBem	Zé	R\$ 959,00	26/09/2024	10/10/2024
3	Supermercado Paradeiro	José	R\$ 1.845,00	30/09/2024	12/10/2024
4	Supermercado Paradeiro	José	R\$ 913.375,00	02/10/2024	12/10/2024
5	Restaurante ComeBem	João	R\$ 2.565,00	02/10/2024	15/10/2024
6	Mercadinho Pirado	João	R\$ 2.085,00	02/10/2024	15/10/2024
7	Silva&Coelho Ltda	Coelho	R\$ 95.202,60	02/10/2025	15/10/2024

Fonte: (Autor Próprio)

O quadro acima é uma forma de controle de vendas na tela do programa. Essa é a forma que os colaboradores irão ver quando solicitarem o controle de vendas conforme quadro 5.

Abaixo foi criado um quadro para controle de vendas e progressão dos vendedores, quanto os desempenhos e metas conforme o quadro 6.

Quadro 6 – Vendas acumuladas por vendedor

Demonstrativo de Vendas

Voltar Salvar PDF Imprimir 02/10/2024 18:39:57

	META VENDAS	VENDA SEMANAL	VENDA MENSAL	VENDA ANUAL	VENDA DIARIA	
José	R\$ 100.000,00	R\$ 154.000,00	R\$ 77.000,00	R\$ 107.300,00	R\$ 2.510,00	
Eustáquio	R\$ 100.000,00	R\$ 152.200,00	R\$ 76.100,00	R\$ 75.600,00	R\$ 2.365,00	
João	R\$ 90.000,00	R\$ 141.200,00	R\$ 70.600,00	R\$ 58.400,00	R\$ 952,00	
Maria	R\$ 70.000,00	R\$ 142.672,00	R\$ 71.336,00	R\$ 59.908,00	R\$ 2.584,00	R\$ 713,36
Joaquim	R\$ 70.000,00	R\$ 147.600,00	R\$ 73.800,00	R\$ 66.600,00	R\$ 852,00	R\$ 738,00
Donato	R\$ 80.000,00	R\$ 148.360,00	R\$ 74.180,00	R\$ 67.040,00	R\$ 1.308,00	
Patrícia	R\$ 100.000,00	R\$ 148.400,00	R\$ 74.200,00	R\$ 67.800,00	R\$ 952,00	
Osvaldo	R\$ 55.000,00	R\$ 98.452,00	R\$ 49.226,00	R\$ 43.704,00	R\$ 258,00	
Juracy	R\$ 70.000,00	R\$ 145.616,00	R\$ 72.808,00	R\$ 65.024,00	R\$ 654,00	R\$ 728,08
Esmeralda	R\$ 77.000,00	R\$ 159.880,00	R\$ 79.940,00	R\$ 90.920,00	R\$ 1.200,00	R\$ 799,40
Total Geral	R\$ 812.000,00	R\$ 1.438.380,00	R\$ 719.190,00	R\$ 702.296,00	R\$ 13.635,00	

Reiniciar Semana Reiniciar Mês Reiniciar Ano Reiniciar Dia

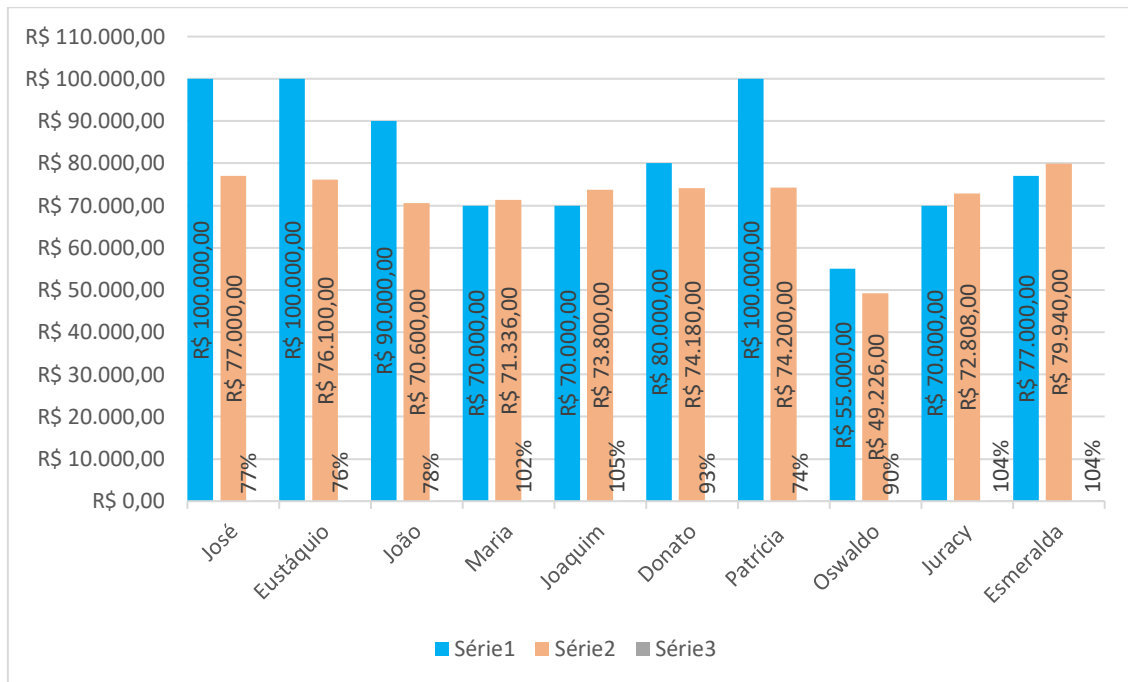
Cálculo Gratificação R\$ 1.352,19 10

Fonte: (Autor Próprio)

O quadro 6 mostra as metas de cada vendedor no mês sendo que aquele que atingir ou ultrapassar a meta receberá uma gratificação ao final do mês como prêmio. O quadro comparativo acima tem como objetivo informar a empresa a respeito das evoluções em cada dia, semana, mês e ano. Conforme termina o dia a coluna “VENDA DIARIA” é apagada e assim sucessivamente acontece com a coluna “VENDA SEMANAL” a coluna “VENDA MENSAL” e a coluna “VENDA ANUAL” a cada vez que encerra o respectivo período. Em relação a coluna “META VENDAS” poderá ser alterada a cada mês dependendo das evoluções. Obviamente que ao acionar os botões: “Reiniciar Dia”, “Reiniciar Semana”, “Reiniciar Mês” e “Reiniciar Ano” imediatamente apagará as colunas respectivas aguardando o próximo período. O quadro demonstra, ao final de cada linha de vendedor, as respectivas gratificações caso alguém atinja a meta. Assim que atingir a meta, o vendedor saberá automaticamente sobre sua gratificação, bem como sua gerência. E será incorporado ao salário no final do mês. No exemplo da figura todos os que atingiram ou ultrapassaram suas metas foram mostrados suas gratificações. Proposto, ainda, e apreciado pelos colaboradores a sugestão de fazer um depósito mensal de uma quantia a combinar onde todos os participantes recebem o acumulado com os juros da aplicação no final do ano o que ajudaria bem para a festa de final de ano. No exemplo do quadro, todos os colaboradores depositaram 100 reais todos os meses durante o ano e o resultado é mostrado ao final já com os devidos juros ajustados.

As evoluções de cada um são mostradas de acordo com o gráfico 1.

Gráfico 1 - Desempenho de vendedores



Fonte: (Autor Próprio)

No gráfico acima foi apresentado a evolução de cada colaborador com suas respectivas metas além dos percentuais evoluídos por cada participante e esse gráfico é atualizado automaticamente conforme é registrado o fechamento do dia. Cada uma recebe individualmente seu gráfico específico mostrando seus avanços ou não.

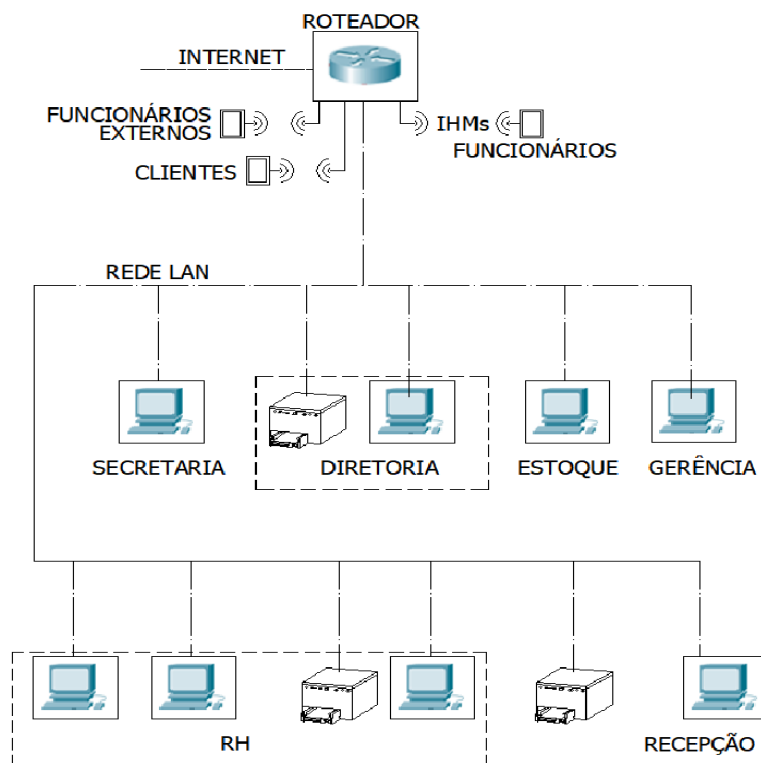
Outro fator, não menos importante, que vinha causando transtornos, principalmente o impactando nos dias de visitas era o problema da limpeza. Nem sempre conseguia-se ter a eficiência necessária, pois nem sempre conseguia-se atender a toda a empresa quando precisava de eficácia. Com a aquisição de um robô aspirador e a instalação de câmeras em pontos estratégicos e a monitoração feita por departamentos responsáveis pode-se verificar alguns lugares necessitando de limpeza. Antes precisava sair e chamar os responsáveis de limpeza, mas agora eles podem monitorar toda a empresa e estão equipados com comunicação direta podendo atender as emergências nos lugares que se fizerem necessários. Os testes aplicados mostraram uma melhora significativa neste quesito.

Todos as comunicações são feitas por rede internas tipo LAN tecnologia ethernet através de cabos e WIFI, dependendo do local. Houve problemas com a internet em função da estruturação

dos cabos que estava caminhando junto com redes de energia elétrica causando distúrbios na comunicação e assim que foram acertados esses problemas pôde-se dar continuidade ao andamento dos testes com as instalações de cabeamento estruturado. Em todas as comunicações externas foram utilizadas através de nuvens onde está disponível os documentos e planilhas necessárias aos colaboradores externos. Cada uma terá acesso por meio de senha própria sendo responsável pelo aplicativo em questão. Além dos celulares e ou tablets utilizados pelos colaboradores externos os internos terão comunicação via rede LAN com acesso restrito aos documentos. Cada departamento, que tem a necessidade de comunicação foi instalado computador ou notebook. Os equipamentos de trabalho e comunicação estão listados e separados conforme endereçamento de IP.

Um roteador para acesso a internet, computadores, notebooks, impressoras, celulares, tablets, IHMs, firewall, Access Point, distribuídos de acordo com o diagrama 1.

Diagrama 1 - Desempenho de vendedores



Fonte: (Autor Próprio)

Todos os dispositivos do diagrama acima terão suas comunicações via NUVEN / VPN, além da rede LAN interna. Os endereços serão distribuídos com IP fixo para facilitar a comunicação com as impressoras. No caso da Gerência e Diretoria pode-se optar também por IPs dinâmicos.

Todos as comunicações foram testadas e teve alguns problemas de comunicação em função de interferências de sinal, mas não afetou de forma significativa o andamento dos testes.

Assim que os problemas foram resolvidos os testes foram positivos.

6. CONCLUSÃO

O projeto apresentou uma solução viável para melhoria no atendimento e serviços aos clientes. A empresa está se adequando, minimizando os problemas e mostrando eficiência e organização. A automatização do sistema revelou a importância da atualização da informação de gestão. Todos os setores foram se adaptando rapidamente ao sistema e bem mais funcional.

Controlar estoques para evitar correria em busca de insumos zerados: Foram eliminados os problemas de correria sendo que agora todos se comunicam e os produtos são estocados antes de se esgotarem.

Automatizar o fluxo e disponibilidade de armazenamento dos produtos: São percebidos por todos evitando acúmulo em lugares diferentes. As planilhas foram respeitadas e o fluxo de materiais foi ajustado e todos os responsáveis, tanto no estoque quanto na supervisão ficaram cientes das entradas e saídas de produtos evitando os problemas nas entregas.

Diminuir, consideravelmente, o tempo de espera para o atendimento: Com a implantação de pedidos feitos em rede o vendedor tem ciência do estoque e podendo fazer uma previsão de entrega para o cliente sem demora na informação.

Eliminação de erros nas entregas: Com o mapeamento e automatização dos endereços e clientes os entregadores receberam um mapeamento dos itinerários eliminando os erros. Recebem uma orientação sequencial onde o cliente, já estará ciente que a entrega está a caminho.

Orientar funcionários à um ponto comum: Os desencontros por causa de informação que, na maioria das vezes eram boca a boca e nem sempre chegavam íntegras. Com a comunicação vinda via rede de um responsável, todos os colaboradores tem ciência de seus destinos.

Melhorar a limpeza e organização: O monitoramento por câmeras, a eficiência da automatização e a comunicação interna eliminou esse problema. Um robô aspirador faz a limpeza das salas mantendo o local sempre limpo e a empresa vem se aprimorando ao conteúdo.

Houve satisfação por parte da direção da empresa que agora desfruta de um novo e sofisticado sistema onde tornou-se muito mais competitiva no mercado. Os treinamentos foram satisfatórios e todos os participantes compreenderam de uma forma holística, mas progressiva e otimista para o futuro.

7- REFERÊNCIAS

Carelle, Ana, C. e Cynthia Cavalini Cândido. Manipulação e Higiene dos Alimentos.

Disponível

em: Minha Biblioteca, (2nd edição). Grupo GEN, 2014.

Certo, Samuel C. Supervisão. Disponível em: Minha Biblioteca, (6th edição). Grupo A, 2010.

Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Onboarding>. 2018. Acesso em 25/03/2024

Instituto Federal de São Paulo, Plano de Negócio, WARMFIT, 2020. Disponível em

<https://pep.ifsp.edu.br/images/PDF/adm/2020/WARMFIT.pdf>. Acesso em 08/05/2024.

Disponível em:

https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/1139/Bevilacqua_Fernanda_Franz.pdf.

p. 2, citando Mezzomo 2001. Acesso em 04/05/2024.

Disponível em: <https://endeavor.org.br/desenvolvimento-pessoal/os-perigos-da-zona-de-conforto/>. Acesso em: 20/05/2024.

Disponível em:

https://blog.jrfei.com/importancia-atendimento-cliente-fidelizacao/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw88yxBhBWEiWA7cm6pe4bjqFqpwompc7cx15dOQbo7xHKZRjmvEpwNCEE5wWmwHU88qUiYxoC3UEQAvD_BwE. Acesso em: 23/05/2024.

Disponível em:

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-taxa-de-sobrevivencia-das-empresas-no-brasil,d5147a3a415f5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>

Disponível em: Disponível em: www.sistemasdeseguranca.com.br/blog/cameras-de-seguranca/a-importancia-das-instalacoes-de-cameras-de-seguranca/#:~:text=As%20câmeras-%20de%20segurança%20são%20um%20componente%20crucial,na%20identificação%20de%20suspeitos%20e%20para%20muito%20mais

seguranca/a-importancia-das-instalacoes-de-cameras-de-

seguranca/#:~:text=As%20câmeras-

%20de%20segurança%20são%20um%20componente%20crucial,na%20identificação

%20de%20suspeitos%20e%20para%20muito%20mais

Disponível em:

<https://www.gruposerval.com.br/limpeza-verde-as-melhores-praticas-de-limpeza-sustentavel>

Disponível em:

<https://www.sousecurity.com.br/blog/a-importancia-do-cftv-no-monitoramento>

Disponível em:

<https://blog.solides.com.br/avaliacao-de-desempenho/#:~:text=Quando%20entendemos%20o%20que%20é%20gestão%20e%20avaliação>

Disponível em:

<https://www.totvs.com/blog/gestao-para-recursos-humanos/plr/>

Disponível em:

<https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/logistica-de-entrega/#:~:text=A%20entrega%20é%20um%20dos%20principais%20fatores%20que>

Disponível em:

https://cloud.google.com/hybrid-connectivity?hl=pt-br&_gl=1*1qdw8hw*_up*MQ..&gclid=0662675361b9152db6650044aa1a150c&gclid=3p.ds. Acesso em 22/10/2024

Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/empregador-pode-instalar-cameras-de-vigilancia-no-trabalho/1185612708#:~:text=A%20utiliza%20C3%A7%C3%A3o%20de%20c%C3%A2meras%20de,o%20poder%20fiscalizat%C3%B3rio%20do%20empregador>. Acesso em: 21/05/2024.

Disponível em:

<https://www.zendesk.com.br/blog/campanha-incentivo-a-vendas/> Acesso em: 22/10/2024

Ellen G White (1827-1915); Livro: A ciência do Bom Viver pag. 110 – 2016 (CPB)

Guerrini, Délio P. Iluminação - Teoria e Projeto . Disponível em: Minha Biblioteca, (2ª

edição). SRV Editora LTDA, 2009.

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536520476/pageid/16>.

Acesso em: 23/05/2024.

Jung, Leny Kyrillos, M. Comunicar para liderar . Disponível em: Minha Biblioteca, (2ª edição). Editora Contexto, 2015. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788572449182/epubcfi/6/22%5B%3Bvnd.vst.idref%3Dcap04.xhtml%5D!/4>. Acesso em: 23/05/2024.

LÉLIS, Eliacy Cavalcanti (org.). Administração de materiais. P. 15-16. São Paulo:

Pearson, 2016. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em:

23/05/2024.

Paulo Florêncio: Disponível em:

<https://www.targetso.com/2022/03/08/monitoramento-gerenciar-informações/#:~:text=O%20monitoramento%20cont%C3%ADnuo%20%C3%A9%20muito,de%20diferentes%20camadas%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.&text=O%20avan%C3%Ao%20em%20gerir%20informa%C3%A7%C3%B5es,as%20empresas%20sejam%20gerenciadas%20proativamente>. Acesso em: 23/05/2024

Disponível em:

Projetos de Redes de Computadores - William Stallings – Pearson, 2017 (p. 134). Acesso em: 13/10/2024

Ribeiro, Antônio de L. Gestão de Treinamento de pessoas. Disponível em: Minha Biblioteca, Editora Saraiva, 2018. Acesso 07/05/2024.

Tani, Zuleica R. Atendimento ao Público. Disponível em: Minha Biblioteca, SRV Editora LTDA, 2018.

[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536530628/pageid/10,11 e 35](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536530628/pageid/10,11_e_35). Acesso em: 23/05/2024.