

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES
Curso Médio de Nível Técnico em Administração

FABIANA GONÇALVES PEREIRA
LUCIVANIA NUNES DA SILVA

A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O
GERENCIAMENTO DE UM SALÃO DE BELEZA

São Paulo

2020

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE CIDADE TIRADENTES**

Curso Médio de Nível Técnico em Administração

FABIANA GONÇALVES PEREIRA

LUCIVANIA NUNES DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O
GERENCIAMENTO DE UM SALÃO DE BELEZA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso Técnico em Administração da Etec de Cidade
Tiradentes, orientado pela Prof.^a David Ricardo
Zampieri, como requisito parcial para obtenção do
título de técnico em administração.

São Paulo

2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

A importância da tecnologia da informação para o gerenciamento de um salão de beleza.

Trabalho de conclusão de curso apresentado como exigência parcial para a obtenção do certificado de Técnico em Administração à Escola Técnica de Cidade Tiradentes.

COMISSÃO JULGADORA

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Profº

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor Orientador:

São Paulo 13 de Julho de 2020

DEDICATÓRIA

Dedicamos esse trabalho a todos que direta ou indiretamente nos incentivaram a prosseguir e por fim chegamos até aqui.

Nossa família que durante esse percurso nos apoiou e nos deu toda a estrutura necessária para alcançar nosso objetivo final.

A nossos professores que foram pacientes e constantes em suas motivações cada palavra de apoio e cada puxão de orelha que nos impulsionaram a seguir em frente e concluir essa etapa em nossas vidas

Que Deus os abençoe grandemente.

AGRADECIMENTOS

Queremos agradecer primeiramente a Deus por ter nos dado forças para chegar até o fim desse curso, pois sabemos que sem a direção dele não teríamos chegado tão longe. Nossos incansáveis e dedicados professores por todo apoio durante o curso e principalmente a todos da Etec Cidade Tiradentes por nos proporcionar todo suporte necessário para conclusão desse curso, a cada membro envolvido nesse trabalho, seja de forma direta ou indireta, membro do grupo ou tão somente um amigo pronto a nos socorrer quando tínhamos alguma dificuldade durante a execução do trabalho.

Deixamos aqui nossos mais sinceros agradecimentos. Que Deus vos abençoe.

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo”.

(Albert Einstein

RESUMO

A base de raciocínio do nosso trabalho foi a Gestão Empreendedora e a Inovação. Por que queremos para o nosso projeto o melhor dentre tudo o que há de mais moderno e como já mostramos no nosso trabalho a tecnologia da informação está muito presente na administração nos dias atuais.

O nosso plano de negócios foi muito bem estudado e elaborado. A criação da nossa empresa, nome, missão, visão e valores fazem parte do que acreditamos e do que somos e queremos.

Por isso o nosso trabalho foi desenvolvido para facilitar a vida administrativa de donos de salões de beleza e centros estéticos. Por conhecimento do assunto, já sabíamos que administrar um negócio nem sempre é fácil e que a má administração faz 70 % dos salões de beleza e centros estéticos fechem logo nos primeiros anos.

Pensando nisso resolvemos desenvolver uma ferramenta que facilitasse a administração dessas empresas. E para que esse sistema fosse eficaz fizemos uma pesquisa minuciosa do que seria necessário para esse sistema dar certo, nos inteiramos de assuntos que iríamos precisar para pôr o nosso objetivo em prática.

Começamos a nossa pesquisa com *TI, Tecnologia da Informação*.

Para entender melhor o que essa ferramenta poderia acrescentar no nosso propósito e constatamos que as principais ferramentas que necessitávamos estavam nesse sistema como: faturamento, estoque, folha de pagamento, finanças e contabilidade da empresa.

Depois de nos inteirarmos na TI, procuramos mais informações sobre gerenciamento já que precisaríamos nos inteirar do assunto para fazer o melhor e mais moderno aplicativo, foi onde nos deparamos com os processos de *administração e gerenciamento de empresas* na visão de Fayol.

Fayol era um visionário para seu tempo e sem saber entraria para a história com seu método eficaz de administrar onde as quatro funções administrativas usadas são conhecidas como PODC = Planejar, organização, direção e controle.

Já tínhamos o conceito da tecnologia informação e o conceito de gerenciamento de empresas, mas ainda não era o suficiente para concluir a nossa pesquisa e continuamos a nos aprofundar no que mais poderíamos acrescentar ao

nosso aplicativo e nos deparamos com *ERP, Planejamento dos Recursos da Empresa*.

Ao nos inteirmos sobre o que essa ferramenta faz, ficamos muito entusiasmadas, pois era o que faltava para a conclusão do nosso aplicativo. Porque essa ferramenta une os departamentos tornando a comunicação mais fácil e mais rápida. Além disso, pode ser feita a avaliação de funcionários e a avaliação das vendas, perdas e ganhos facilitando a elaboração de novas estratégias.

Esse foi um ponto significativo desse método. Com esse sistema o nosso aplicativo ganha algumas funções que pode gerar custos baixos aos nossos futuros clientes, além de deixa-los a par da gestão da empresa e lhes manterem informados de suas contas e materiais. Também os deixa a par de lucros e baixas no estabelecimento.

Com essas ferramentas e algumas características dos nossos futuros clientes podemos dizer que o nosso aplicativo será capaz de auxiliar donos de salões de beleza e centros estéticos a gerenciarem seus negócios com sucesso.

Palavras chave- *TI, (Tecnologia da Informação), administração e gerenciamento de empresas, ERP (Planejamento dos Recursos da Empresa)*.

RESUME

The rationale of our work was Entrepreneurial Management and Innovation. Why do we want for our project the best of everything that is most modern and as we have already shown in our work, information technology is very present in management today.

Our business plan has been well studied and developed. The creation of our company, name, mission, vision and values are part of what we believe and what we are and want.

Therefore, our work was developed to facilitate the administrative life of owners of beauty salons and aesthetic centers. By knowing the subject, we already knew that running a business is not always easy and that bad management makes 70% of beauty salons and aesthetic centers close in the first years.

Thinking about it we decided to develop a tool that would facilitate the administration of these companies. And for this system to be effective, we did a thorough research of what would be necessary for this system to work, we learned about issues that we would need to put our objective into practice.

We started our research with IT, Information Technology.

To better understand what this tool could add to our purpose, we found that the main tools we needed were in this system, such as: invoicing, inventory, payroll, finance and accounting.

After learning about IT, we looked for more information about management since we would need to learn about the subject to make the best and most modern application, that's where we came across the administration and management processes of companies in Fayol's view.

Fayol was a visionary for his time and without knowing it would go down in history with his effective method of managing where the four administrative functions used are known as PODC = Planning, organization, direction and control.

We already had the concept of information technology and the concept of company management, but it was still not enough to complete our research and we continued to delve into what else we could add to our application and we came across ERP, Enterprise Resource Planning.

When we learned about what this tool does, we were very excited, as it was what was missing for the completion of our application. Because this tool brings departments together making communication easier and faster. In addition, the evaluation of employees and the evaluation of sales, losses and gains can be made, facilitating the development of new strategies.

This was a significant point of this method. With this system our application gains some functions that can generate low costs for our future customers, in addition to letting them know about the company's management and keeping them informed of their accounts and materials. It also keeps them abreast of profits and casualties in the establishment.

With these tools and some characteristics of our future customers, we can say that our application will be able to assist owners of beauty salons and aesthetic centers to manage their businesses successfully.

Keywords- IT, (Information Technology), business administration and management, ERP (Enterprise Resource Planning)

Sumário

1-INTRODUÇÃO	13
1.2- PROBLEMA	13
1.3- OBJETIVO GERAL	13
1.3.1- OBJETIVO ESPECIFICO	14
1.4- JUSTIFICATIVA	14
2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	15
2.1- EVOLUÇÃO DA T.I SEGUNDO KEEN.	16
2.2-PROCESSAMENTO DE DADOS.....	17
2.3- A ERA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	17
2.4- A ERA DA INOVAÇÃO E VANTAGEM COMPETITIVA.....	17
4.5- A ERA DA INTEGRAÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO NEGÓCIO	18
3- ADMINISTRAÇÃO/GERENCIAMENTO DE EMPRESAS	20
3.1-EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO.....	21
3.2-A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL	21
3.3-ADMINISTRAÇÃO CIENTIFICA.....	22
3.4- ADMINISTRAÇÃO CLÁSSICA.....	23
4-SISTEMA ERP	24
4.1-PARA QUE SERVE?.....	24
4.2- IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE ERP	25
4.3-MODULOS DE UM SISTEMA ERP.....	26
4.4-ESCOLHENDO UMA SOLUÇÃO DE ERP	27
4.5-PRINCIPAIS VANTAGENS E DESVANTAGENS DO SISTEMA ERP	29
4.5.1-COMO POSSÍVEIS VANTAGENS, TEMOS:	29
4.5.1-COMO POSSÍVEIS DESVANTAGENS, TEMOS	29
4.6-ROI (<i>RETURN ON INVESTIMENT</i> – RETORNO SOBRE INVESTIMENTO)	30
4.7-ERP PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (PME)	31
ANALISE DE RESULTADOS	32
5-PROCESSO DE CRIAÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	35
6-PRINCIPAIS FUNÇÕES DO APLICATIVO	36
<i>Agendamento</i>	36
<i>Fluxo de caixa</i>	36
<i>Gerenciamento de estoque</i>	36

<i>Galeria de fotos</i>	36
<i>Agenda telefônica</i>	36
<i>Sobre o aplicativo</i>	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERENCIAS	39
APÊNDICE- QUESTIONÁRIO	40

1-INTRODUÇÃO

Atualmente temos observado a importância significativa do uso da Tecnologia da Informação dentro do setor administrativo, porém existem empresas de pequeno porte que ainda não usufruem desse método.

Queremos aqui ressaltar e pontuar um setor, que em meio a pesquisas realizadas mostrou-se carente e até mesmo defasado de tal metodologia de trabalho. São os salões de cabeleireiro de pequeno porte. Aqueles que não podem ou têm dificuldade em administrar ou contratar um serviço especializado

Com base nisso, resolvemos criar e desenvolver uma ferramenta para auxiliar os proprietários desses estabelecimentos a administrar seu negócio com maior facilidade e eficácia.

1.2- PROBLEMA

Como a tecnologia da informação pode contribuir para o gerenciamento de um salão de beleza?

Ao observar durante os dias de trabalho, a ausência ou até mesmo a dificuldade em manter o estabelecimento bem administrado em todos os âmbitos. Verificamos que havia a necessidade de um gerenciamento diferenciado. Com isso optamos em incluir a tecnologia da informação para tornar esse gerenciamento melhor e mais fácil.

“A solução de problemas só restaura a normalidade. As oportunidades significam explorar novos caminhos”.

(Peter Drucker)

1.3- OBJETIVO GERAL

Auxiliar proprietários de salões de beleza a gerenciar e administrar seu negócio com a ajuda de um aplicativo.

1.3.1- OBJETIVO ESPECIFICO

Como a tecnologia da informação pode contribuir para o gerenciamento de um salão de beleza?

Ajudando os donos de salões de beleza e centros de estética a gerenciar seus estabelecimentos com mais praticidade e eficácia, tornando a execução de suas funções mais rápidas. Essa ajuda se dará através de um aplicativo que sera criado e desenvolvido especificamente para esse setor.

1.4- JUSTIFICATIVA

O tema foi escolhido por fazer parte do dia a dia dos componentes do grupo. Foram observadas dificuldades na administração do estabelecimento no decorrer dos dias. Com isso buscamos algo para melhorar significativamente o problema encontrado. Resolvemos falar sobre esse tema, para que os proprietários e donos de salões de beleza e centros de estética ficassem cientes que, uma boa administração pode influenciar de forma positiva no seu estabelecimento.

1.5- HIPOTESE

A inclusão da tecnologia da informação pode melhorar a parte administrativa de uma empresa, a mesma também pode facilitar a forma como uma empresa pode ser administrada.

METODOLÓGIA CIENTIFICA

”O primeiro objetivo da disciplina de metodologia científica é resgatar em nossos alunos a capacidade de pensar. Pensar significa passar de nível espontâneo, primeiro e imediato a nível reflexivo, segundo mediado. O pensamento pensa o próprio

pensamento, para melhor captá-lo, distinguir a verdade do erro. Aprende-se a pensar a medida que se souber fazer perguntas sobre o que se pensa”. (LIBÂNIO 2001, P.39).

Vergara (20050), distingue dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins:

Exploratória: realizada em área que tenha pouco conhecimento acumulado. Mas que a pesquisa possa ser concebida com uma maior compreensão, entendimento e precisão.

Quanto aos meios:

Utilizamos dois métodos científicos como:

Pesquisa de campo: É uma pesquisa onde buscamos informações, fizemos um questionário específico para donos de Salões de Beleza e donos de Centro Estéticos e através dele obtivemos os resultados que esperávamos.

Telematizada: É uma pesquisa feita através da internet onde adquirimos mais informações para a realização do projeto, buscando referências de autores conhecidos, assim obtivemos as confirmações que precisávamos para dar seguimento ao nosso trabalho. Iremos desenvolver um método para obter um produto eficaz e funcional, um app específico para facilitar a vida de proprietários de Salões de Beleza e Centro Estéticos.

Essas características forneceram ao proprietário como forma de análise, pontos que uma boa administração seja ela através de um funcionário especializado na área ou através do aplicativo, o proprietário terá um resultado favorável.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O termo tecnologia da informação começou a ser usado na década de 1960.

Antes disso o termo usado e empregado nas organizações era “processamento de dados”

Na época a maioria das empresas direcionaram os recursos para o processamento centralizado. Os grandes computadores ou mainframe como eram conhecidos e para os SCO (Sistema de Controle Operacional).

Nesse sistema constavam as principais informações sobre: faturamento, estoque, folha de pagamento, finanças e contabilidade das empresas.

Atualmente conhecida como T.I (Tecnologia da Informação), integra seus emergentes e modernos recursos.

T.I pode ter como conceito: O conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para guarda de dados, geração e uso da informação e de conhecimento.

“A TI é reconhecida como fator crítico de capacitação, principalmente através das telecomunicações, que permite eliminar barreiras impostas por local e tempo às atividades de coordenação, serviço e colaboração”. (KEEN, 1996)

2.1- EVOLUÇÃO DA T.I SEGUNDO KEEN.

‘Consultor internacional, escritor e conferencista. Considerado uma das maiores autoridades em T.I pela revista Forbes Magazine. Foi professor de Harvard, MIT e Stanford, atualmente é presidente da Keen Innovation’,

Para Keen a T.I é dividida em quatro períodos, e neles ocorrem todas as mudanças, melhorias, e aperfeiçoamentos até os dias de hoje.

São:

- Processamento De Dados
- Área Do Sistema De Informações
- A Era Da Inovação E Vantagem Competitiva
- A Era da Integração e Reestruturação do Negócio

2.2-PROCESSAMENTO DE DADOS

Em 1960, os computadores tornam-se importantes para grandes e medias empresas, mas eram incompatíveis entre si por conta de suas aplicações.

Como não havia empresas que desenvolvessem pacotes, os avanços da informática eram puxados pelo hardware que apresentasse os melhores custos, velocidade dos equipamentos e aplicações.

Em 1970, com a permissão das linhas telefônicas de voz, o acesso a terminais remotos de computadores e as telecomunicações se tornam uma base tecnológica. Toda a ação acontecia na CPD (central de processamento de dados), o mesmo era responsável pelo tratamento das informações, onde todo o acesso a esse volume de dados era realizado por relatórios gerados pelo sistema.

Mas com tudo isso, ainda havia resistência por parte dos usuários.

2.3- A ERA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

Em meados de 1970 as transformações tecnológicas começaram a abrir novas opções para a transformação de dados em informações e ao melhoramento e adequação dos sistemas de acordo com as necessidades de cada empresa.

O terminal, pela primeira vez, se torna flexível, permitindo o computador processar diversas tarefas simultaneamente com vários usuários. Surgem também os pacotes de software que, combinados com a flexibilidade dos terminais, estimularam uma série de inovações. Segundo KENN (1996, p. XXXVII), “a maior evolução técnica dessa época foi à passagem do processamento de transações para o gerenciamento de banco de dados.” Surgem então os sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBDs), que organizam as informações de uma maneira eficaz.

2.4- A ERA DA INOVAÇÃO E VANTAGEM COMPETITIVA

Em 1980, ocorreram mudanças tecnológicas principalmente em tecnologias de escritório e microcomputadores, e o termo “Tecnologia da Informação” passou a

ser mais usado. Os gerenciadores de banco de dados se tornaram disponíveis nos PC's, assim as atenções se voltavam para o mercado em busca de novas estratégias com base das tecnologias de TI.

Criaram-se programas de “conscientização gerencial” para os altos executivos e o Centro de Suporte ao Usuário (CSU) ou o chamado “Help Desk” (central de ajuda) onde os usuários consultavam para esclarecer dúvidas, além de receberem consultoria na área tecnológica. Mesmo com todos os avanços da época, como as redes locais, os computadores ainda eram incompatíveis entre si, dificultando assim a integração dos sistemas e uma maior flexibilidade. A busca pela descentralização se torna mais forte.

4.5- A ERA DA INTEGRAÇÃO E REESTRUTURAÇÃO DO NEGÓCIO

Na década de 1990, sistemas abertos, integração e modelos se tornam itens essenciais nos departamentos de sistemas acabando com a incompatibilidade. A integração tecnológica flexibilizou e facilitou a troca e o acesso às informações otimizando o funcionamento da empresa. Surge, por exemplo, o sistema EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE ou troca eletrônica de dados).

De modo súbito, a mudança se acelerou em quase todas as áreas do negócio e da tecnologia. A transformação e utilização das ferramentas da TI se tornam globais e as distinções entre computador e comunicação desaparecem mudando radicalmente o mundo dos negócios. O computador se torna elemento de TI indispensável em uma organização. A evolução do armazenamento de informações: do “Dado” ao “Conhecimento”

Os dados são um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, o mesmo é entendido como elemento de informação.

A gestão de dados e informações compreende as atividades de guarda e recuperação de dados e níveis e de controle de acesso às informações. Essa gestão requer um completo plano de contingência e um plano de segurança de dados e Informações.

Quando esses dados são “trabalhados” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamado de conhecimento, portanto o conceito de informação com valor relevante e de propósito definido assim sendo o significado do conhecimento complementa.

Nesse trajeto do dado para o conhecimento, a TI pode desempenhar um relevante papel de suporte na gestão dos negócios das organizações inteligentes.

Há 45 anos os recursos da TI estavam direcionados para softwares ou sistemas de informações (SI) operacionais que garantiam principalmente o processamento trivial dos dados das empresas.

Esta evolução atualmente se apresenta nas mais diversas formas e tipos.

Os SI operacionais contemplam o processamento de operações e transações rotineiras, em seu detalhe, incluindo seus respectivos procedimentos.

Os SI gerenciais contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para gestão.

Os SI estratégicos trabalham com os dados no plano macro, filtrados das operações das funções empresariais da organização, considerando, ainda, a relação entre o meio ambiente interno e/ou externo, visando auxiliar o processo de tomada de decisão da alta administração e do corpo gestor da empresa..

Os SI também podem se apresentar em níveis organizacionais, tais como pessoal, de grupo ou departamental, organizacional e os Inter organizacionais, nos quais se enquadram os sistemas globais de informação, envolvendo várias empresas. Atualmente, para realizar esses sistemas nas empresas, a TI e seus recursos são necessários. Para tanto, as empresas têm como opção a utilização de diversas tecnologias modernas. As principais

As principais TI aplicadas à geração de informações oportunas dos SI são: *Executive Information Systems (EIS)*; *Enterprise Resource Planning (ERP)*; Sistemas de Apoio a Decisões (SAD); Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD); *Data Warehouse (DW)*; Recursos da Inteligência Artificial (IA); Sistemas Especialistas;

Data Mining (DM); *Database Marketing* (DBM); recursos da internet; automação de escritórios; recursos *On-Line Analytic Processing* (OLAP), *On-Line Transaction Processing* (OLTP), entre outras.

Paralelamente a utilização dessas tecnologias, surgem os sistemas de conhecimentos, que manipulam ou geram conhecimentos organizados para contribuir com os seres humanos, com as organizações e com a sociedade como um todo.

É fundamental, que os recursos computacionais da TI disponibilizem informações oportunas e conhecimentos personalizados que possibilitem a geração de cenários decisórios.

3- ADMINISTRAÇÃO/GERENCIAMENTO DE EMPRESAS

A administração é a área da ciência responsável por gerir ou gerenciar uma empresa, tanto seus recursos humanos quanto materiais com isso podendo extrair de cada um deles seu maior valor.

O escritor considera que a administração também está destinada a se tornar mais uma arte, e que muitos dos elementos que agora se acredita estarem fora do campo do conhecimento exato serão em breve padronizados, tabulados, aceitos e usados, como agora os elementos da engenharia. Frederick Winslow Taylor

As quatro funções administrativas usadas para isso são: planejar, organizar, dirigir e controlar, funções essas também conhecidas como P.O.D. C.

Essa ciência tem como propósito atingir um fim específico.

Ou seja: organizar uma estratégia e conduzir um plano de ação para alcançar uma meta previamente definida.

Administração nada mais é do que um amplo conjunto de princípios práticos e técnicas que são empregadas com o objetivo de conduzir a ação de um grupo ou indivíduo tendo como finalidade chegar a um determinado resultado.

Essa atividade hoje conhecida como administração remonta desde os primórdios da humanidade, quando houve a necessidade de organizar um sistema de cooperação humana, isso nos meados de 5.000 A.C na Suméria.

O conceito de administração que conhecemos hoje foi estruturado pelo engenheiro americano FREDERICK TAYLOR. O precursor da teoria administrativa.

3.1-EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

Duas instituições se destacam na evolução da administração:

A Igreja Católica Romana essa pode ser considerada a organização formal mais eficiente da civilização ocidental. Ela tem mostrado através de séculos e provando a força de seus objetivos, e o quão eficazes são suas técnicas de organização e administração. Com isso ela tem se espalhado por todo mundo e exercido uma enorme influência sobre o comportamento das pessoas.

As Organizações Militares, elas evoluíram das displicentes ordens dos cavaleiros medievais e dos exércitos mercenários dos séculos XVII e XVIII até os tempos modernos com uma hierarquia rígida e adoção de princípios e práticas administrativas comuns a todas as empresas da atualidade.

3.2-A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

O fenômeno que provocou o surgimento da empresa e da administração moderna se deu no final do século XVIII se estendendo ao longo século XIX, chegando ao século XX.

Com esse fenômeno, vieram também mudanças econômicas profundas e rápidas, sociais e políticas. Tal fenômeno intitulou-se Revolução Industrial.

Ela teve início na Inglaterra com a invenção da máquina a vapor, por James Watt em 1776.

Ela se desenvolveu em duas fases distintas: a primeira foi a revolução do carvão de 1780 a 1860 como a principal fonte de energia e ferro, principal matéria-prima.

A segunda foi a revolução da eletricidade e derivados do petróleo como nova fonte de energia, e o aço como matéria-prima de 1860 a 1914.

E a moderna administração surgiu ao final desse período em resposta a duas consequências provocadas pela revolução industrial. Mas o mundo já não era mais o mesmo.

A saber:

- Crescimento acelerado e desorganizado das empresas;
- Necessidade de maior eficiência e produtividade das empresas.

3.3-ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA

Já no século XX, Frederick W. Taylor surge apresentando os princípios da administração científica e o estudo da administração como ciência.

Taylor deixa claro a prática da divisão do trabalho, enfatiza métodos e tempos com isso asseguram seus objetivos de máxima produção a mínimo custo, seguindo os princípios da seleção científica do trabalhador, do tempo padrão, do trabalho em conjunto, da supervisão e da ênfase na eficiência.

Nas considerações da administração científica de Taylor ele compara as organizações a uma máquina que segue um projeto pre definido. Segundo ele o salário não era assim tão fundamental importante sim, fundamental nem tanto para a satisfação dos funcionários. Por conta da divisão das tarefas, a capacitação de funcionários era visto como algo supérfluo.

Com isso explorava os funcionários em prol dos interesses da empresa.

3.4- ADMINISTRAÇÃO CLÁSSICA

Fayol, engenheiro francês, foi fundador da teoria clássica da administração. Desenvolveu-se na Europa por meio dos trabalhos de Fayol. Essa teoria tem possui abordagem inversa a científica por preocupar-se com a organização estrutural a relação entre os setores e suas disposições. Sua ênfase é na estrutura e não nas tarefas.

Seu surgimento é devido principalmente aos adventos da Revolução Indústria. As empresas cresciam rápido e de forma desorganizada, era necessária uma atividade que abordasse as questões empresariais de uma maneira mais científica e menos improvisada como era feito antes.

A divisão dos cargos e tarefas e as constantes necessidades de redução de custos e desperdícios fez com que os estudos de Taylor e Fayol fossem tão marcantes em sua época.

Fayol definiu, ademais, os elementos do processo administrativo, quais sejam: Prever, organizar, comandar, coordenar e controlar. (POCCC)

Hoje conhecida como: PODC,

Planejamento, Organização, Direção e Controle.

Os órgãos eram divididos na linha vertical (autoridades) e vertical (departamentalização) e, anda em órgãos de staff e órgãos de linha.

Como toda ciência a administração deveria se basear em princípios gerais da administração para Fayol eram:

Divisão de trabalho

Autoridade e responsabilidade

Disciplina

Unidade de direção

Subordinação dos interesses individuais aos gerais

Remuneração de pessoal

Centralização

Cadeia escalar

Ordem

Equidade

Estabilidade de pessoal

Iniciativa

Espirito de equipe.

4-SISTEMA ERP

ERP - significa "Planejamento dos Recursos da Empresa", o que pode não refletir a realidade de seus objetivos.

ERP é uma integração de vários sistemas isolados dentro de uma empresa, possibilitando a integração entre eles de forma que todos façam parte de um único sistema.

"Esqueça a parte do planejamento - ele não o faz, e esqueça os recursos, é apenas um termo de ligação, mas lembre-se da parte da empresa. Esta é a real ambição dos sistemas ERP"

Koch, Slater e Baatz

4.1-PARA QUE SERVE?

Para integrar todos os departamentos de uma empresa, tornando a comunicação melhor mais fácil e muito mais rápida, deixando assim os custos mais baixos.

Ele também permite que seja realizado pelos chefes de departamento avaliação dos funcionários e seus cooperadores.

Pode haver avaliação de vendas, perdas e ganhos na venda de produtos. Com isso é possível à realização de novas estratégias para aumentar ou melhorar a venda de certos produtos ou serviços.

Com esses exemplos nota-se que a integração dos sistemas se mostra mais vantajosa. E percebe-se que com os sistemas distintos, cada setor teria mais dificuldade para se comunicar uns com os outros, resultando em menos produtividades e mais gastos sem contar a perda de produtividade.

Sem um sistema de ERP, a empresa tem que lidar com muitos fornecedores de software, o que aumenta o custo com licenças, suporte técnico, servidores, treinamentos, entre outros.

Você já deve ter percebido o quanto é importante o sistema de gestão para as empresas: diminuição de custos, comunicação mais eficiente, tomada de decisões mais eficazes, uma apuração mais detalhada do que está acontecendo na empresa, é por isso que muitas empresas consideram esse tipo de software imprescindível as suas atividades.

4.2- IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE ERP

Apesar das vantagens, ERP nem sempre é o tipo de software que pode ser comprado para depois ser instalado em um computador, e estar pronto para uso.

Cada empresa tem suas atividades e estratégias operacionais, possuem necessidades distintas.

Portanto, o sistema ERP só será funcional se ao menos as características mais importantes da empresa forem levadas em conta no momento da escolha da solução.

Uma empresa pode atuar em mais de um ramo de atividade ou exercer operações em vários estados do país, de forma condicionada a pagar impostos diferentes em cada local. Enfim é possível perceber que cada empresa precisa contar com um sistema de gestão que se adapte a ela.

E no controle de gastos, a empresa precisa definir qual tipo de licenciamento é mais adequado as suas operações: Instalação do sistema em servidores próprios ou virtualizados, utilização do sistema em servidores terceirizados (geralmente, oferecidos pelo provedor da solução), solução baseada em computação nas nuvens (CLOUD COMPUTING), pagamento por usuário (ou por computador de acesso), uma mistura de uma ou mais dessas modalidades.

As soluções baseadas em CLOUD COMPUTING tem custo menor, porque a empresa não precisa se preocupar com servidores, manutenção, atualizações, entre outros. Essa modalidade oferece acesso fácil a usuários que estão fora das

dependências da empresa. Como um vendedor que se encontra em outra cidade visitando um cliente, por exemplo.

Por outro lado, o sistema ERP nas nuvens pode gerar gastos maiores a longo prazo, porque esse licenciamento exige pagamento periódico. Será que a longo prazo esse pagamento periódico compensará? Esse questionamento deve ser feito no momento da adesão.

É de extrema importância que a empresa analise as soluções de ERP existentes no mercado e as modalidades de licenciamento oferecidas por cada uma para saber qual opção é mais adequada às suas atividades. Se não houver uma equipe de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) capaz para fazer essa análise, pode valer a pena contratar um serviço de consultoria.

O tempo de implementação também é um parâmetro importante. Sistemas ERP não começam a funcionar da noite para o dia, dependendo do tamanho da empresa. Muitas vezes, os provedores das soluções precisam de tempo para adaptar o software ao negócio, e nesse processo, devem avaliar a infraestrutura, considerar os recursos de segurança, fazer testes, treinar o pessoal, integrar departamentos, migrar sistemas legados, entre outros.

Levando em conta que, em muitos casos, a implementação do ERP ocorre em etapas, de forma que determinados módulos do sistema sejam instalados somente depois desse processo ter sido concluído.

4.3-MÓDULOS DE UM SISTEMA ERP

O sistema ERP lida com vários departamentos de uma empresa, no entanto, esses softwares não precisam, necessariamente, cobrir cada setor, pelo menos não ao mesmo tempo.

É possível atender determinadas áreas em um primeiro momento e as outras de uma maneira progressiva. Por isso os provedores fazem o fornecimento do sistema em módulos, que são divididos de acordo com suas funcionalidades.

Não a um sistema de ERP único e que, por si só, que atenda todas as empresas. É necessário customizar a solução de acordo com as atividades da empresa. Mas há determinados processos que são bastante comuns em todas ou na maior parte das empresas, mesmo por questão de legislação. Algumas categorias de módulos que se encaixam nesse contexto:

FINANCEIRO; CONTABILIDADE; RECURSOS HUMANOS; ATIVO FIXO; PROCESSOS; ENGENHARIA; PROJETOS; JURIDICO.

Podemos encontrar módulos mais específicos, adotados em maior ou menor escala e apenas se estiverem em conformidade com as atividades da empresa:

ESTOQUE; DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS; FROTA; COMÉRCIO EXTERIOR; GESTÃO DE CONHECIMENTO; RECRUTAMENTO E SELEÇÃO; CONTRLE DE MATERIAIS; CONTROLE DE QUALIDADE; ASSINATURA DE CONTRATOS; AUTOMAÇÃO COMERCIAL; ANÁLISE DE RISCOS; FRETE DE LOJA; COMÉRCIO ELETRÔNICO; MANUTENÇÃO INDUSTRIAL.

A empresa implementara somente aqueles que lhe são úteis e pode adicionar outro com o tempo, motivada pela expansão dos negócios, pela atuação em um novo segmento do mercado.

4.4-ESCOLHENDO UMA SOLUÇÃO DE ERP

O sistema ERP é um investimento sério, que precisa ser feito com cuidado. Mas, como escolher uma solução com tantas opções no mercado. Só no Brasil, há várias empresas especializadas em ERP com boa aceitação. Eis as mais conhecidas:

SAP; TOTVS; MICROSOFT DYNAMICS; ORACLE; IBM (está costuma firmar parcerias com outras empresas do ramo).

E ainda há empresas menores como:

STARSOFT; CIGAM; SENIOR;

É importante entender exatamente quais as necessidades da companhia em relação ao ERP para então definir as prioridades. Por isso, pode ser necessário

realizar algumas reuniões com gerentes dos setores, com funcionários que exercem funções mais críticas.

Depois disso, fica mais fácil analisar as soluções oferecidas por fornecedores de ERP. Nesse ponto, é necessário avaliar as propostas feitas por cada empresa para, em primeiro lugar identificar aquelas que mais bem podem atender as necessidades identificadas. Também é importante verificar quais desses provedores têm experiência no fornecimento de software para o ramo de atuação da companhia.

Como o sistema de ERP precisa ser "moldado" à empresa, é importante saber ainda quais as tecnologias que o fornecedor disponibiliza para suas soluções. Com isso, é possível ter uma noção mais clara dos custos com servidores, atualização, treinamentos, entre outros.

É interessante também analisar a capacidade de integração e comunicação do sistema, a possibilidade de implementação de módulos no futuro, os recursos de segurança, compatibilidade com plataformas distintas (dispositivos móveis, por exemplo) e assim por diante.

É muito importante verificar quais as condições de suporte e manutenção oferecidas pelos provedores.

Preço também é um aspecto importante a ser considerado, mas é um erro aceitar apenas a solução mais barata ou acreditar que a opção mais cara, irá suprir todas as necessidades da companhia. Deve-se considerar também que há outros custos atrelados, como um plano de suporte e manutenção (que pode ter renovação anual, por exemplo) implementação, infraestrutura, etc.

Temos que considerar que muitas companhias que desenvolvem software de ERP trabalham com empresas que atuam como intermediadoras com os clientes, como se fosse revendas. A divisão Dynamics, da Microsoft, é uma das fornecedoras que exploram com sucesso esse modelo.

Pode ser uma boa idéia iniciar contato com companhias que já utilizam soluções de fornecedores que apresentaram propostas à sua empresa. Mas é importante frisar que se um sistema ERP deu certo em determinada companhia, não significa que terá o mesmo êxito na empresa que você representa.

4.5-PRINCIPAIS VANTAGENS E DESVANTAGENS DO SISTEMA ERP

Sistemas de ERP podem representar um diferencial significativo no cotidiano das empresas.

Por esse motivo, é importante conhecer todas as vantagens e desvantagens do sistema de ERP. Isso não ajuda só na escolha do software mais adequado, como também deixa mais claro os riscos atrelados à implementação. Análise que depende dos objetivos da companhia.

4.5.1-COMO POSSÍVEIS VANTAGENS, TEMOS:

- Ajudar na comunicação interna;
- Agiliza a execução de processos internos;
- Diminuir a quantidade de processos internos;
- Evitar erros-em cálculos de tributos e pagamentos, por exemplo;
- Ajudar na tomada de decisões;
- Auxiliar na elaboração de estratégias operacionais;
- Agilizar a obtenção de dados referentes a determinados cenários;
- Diminuir o tempo de entrega do produto ou serviço ao cliente;
- Ajudar a lidar com grandes volumes de informação;
- Evitar trabalho duplicado;
- Fazer a empresa se adaptar a mudanças de mercado ou legislação;

4.5.1-COMO POSSÍVEIS DESVANTAGENS, TEMOS:

- Alto custo com customização e implantação;
- Implantação demorada- um software de erp não fica pronto para uso da noite para o dia;
- Risco de prejuízo ou queda de desempenho com erros inesperados do sistema;
- Possíveis problemas com suporte e manutenção caso o fornecedor do software seja vendido ou encerre suas atividades;
- Dependência, que pode dificultar as atividades da empresa quando o sistema fica, por algum motivo, indisponível;

Adaptação e treinamento por parte de funcionários podem demorar mais tempo que o esperado;

Resistência ao novo por parte de funcionários, em caso de implementações ou atualizações;

O sistema pode exigir mudanças em determinados aspectos da cultura interna da empresa;

Pode-se perceber tardiamente que aquela solução não oferece a relação custo-benefício esperada;

Ao longo do tempo, atualizações e acréscimos de módulos podem tornar o sistema excessivamente complexo ou lento;

É claro que é possível aplicar esforços para garantir que as vantagens tomem forma e que as desvantagens sejam amenizadas. Para isso, é necessária dedicação da equipe de TI.

Em relação a análise para identificar possíveis problemas, podemos tomar como exemplo o aspecto do treinamento, é necessário treinar funcionários não apenas para que eles saibam manusear o programa, mas também para que consigam identificar o propósito daquele procedimento que ajuda a evitar erros e omissões.

4.6-ROI (*RETURN ON INVESTMENT* – RETORNO SOBRE INVESTIMENTO)

O ROI (*Return on Investment*) é uma maneira da empresa determinar a relação entre o valor aplicado em um investimento – no nosso caso, uma solução de ERP – e os ganhos financeiros obtidos com eles. Em outras palavras, com o ROI conseguimos saber se a implementação do sistema deu o resultado esperado. Mas isso leva tempo.

Para avaliar o ROI, a empresa precisa determinar todas as estimativas de custos do sistema e, comparar essas informações com as economias que este já proporciona. Por exemplo, o ERP fez com que o atendimento da empresa ficasse mais ágil, atraindo os clientes? A comunicação interna melhorou, tornando os processos mais rápidos? O gerenciamento do estoque está mais preciso, evitando desperdícios ou atrasos na produção por falta de itens? Os funcionários estão gastando menos

tempo para realizar determinadas tarefas, melhorando a produtividade? E assim por diante.

Se a empresa não tiver uma equipe capacitada para fazer essa avaliação, pode contratar consultorias especializadas para obter auxílio nessa tarefa.

4.7-ERP PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (PME)

ERP serve somente para empresas de grande porte, certo? Na verdade, pequenas e médias empresas (PME) também podem se beneficiar de sistemas de gestão empresarial.

Pequenos e médios negócios costumam ter muitos recursos limitados, portanto, um sistema de ERP pode ajudar a empresa a otimizar aquilo que está à sua disposição.

Uma pequena fábrica que tem apenas três funcionários, com um sistema de ERP, o dono consegue ter acesso fácil à lista de clientes, aos pedidos em aberto, aos materiais que estão-no estoque, aos tributos que precisam ser pagos, enfim.

Dependendo do negócio, se o pequeno empresário tiver que realiza todas essas tarefas consultando cadernos, planilhas isoladas e documentos em papel, pode perder tempo e, ainda, cometer erros.

A boa notícia é que há cada vez mais softwares de ERP para o segmento PME. Por serem mais simples esses sistemas podem ser implementados mais rapidamente. Em alguns casos não é necessário instalar nada: o serviço funciona nas nuvens, como um CLOUD ERP. Hoje, há até opções para profissionais liberais, como contadores, advogados e arquitetos.

Muitas dessas soluções têm custos baixos de licenciamento ou mensalidade. Algumas são até gratuitas para determinados tipos de atividades.

Quando o assunto é ERP, frequentemente há associação do conceito com outros tipos de softwares para segmento corporativo, entre eles, CRM (*Customer Relationship management*), BI (*Business Intelligence*) e SCM (*Supply chain*

Management). Todos podem atuar em conjunto com o ERP, inclusive como módulos deste.

Esses sistemas existem porque podem ajudar empresas a ser mais competitivas: sistemas de CRM atuam nos processos de relacionamento com o cliente; softwares de BI podem auxiliar na análise de dados e nas tomadas de decisões; soluções de SCM ajudam no gerenciamento eficiente da cadeia de suprimentos.

Esses exemplos mostram quão grande e promissor é o mercado de softwares empresariais.

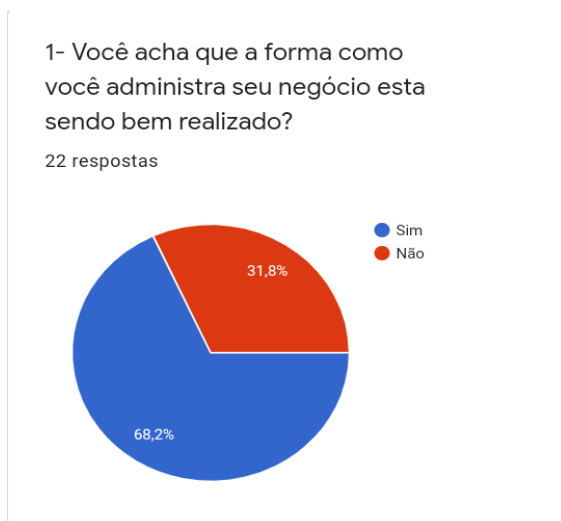
Trata-se de um cenário bom para todo mundo: para as companhias desenvolvedoras, pois gera perspectivas de oportunidade de negócios; para os profissionais de TI, pois aumenta o número de vagas no segmento; e para os clientes, pois um mercado concorrido resulta em melhores.

ANALISE DE RESULTADOS

Pesquisa foi realizada com profissionais da área da beleza, cabeleireiros e donos de centro de estética.

Pesquisa foi realizada por meio da plataforma de documentos Google docs, através do envio de um link para 22 pessoas, sexo e idade não estipulado.

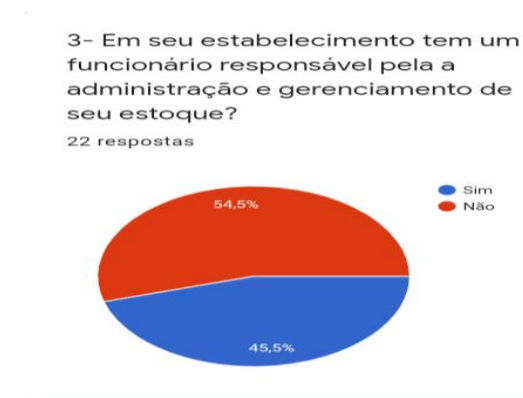
Figura 1- A forma como administra seu negocio.



Fonte: Do próprio autor, 2020

Sim: 68,2% (15) estão satisfeitos com a forma na qual fazem essa administração, **Não:** 31,8% ou seja, (7) dos, não estão administrando bem seu estabelecimento.

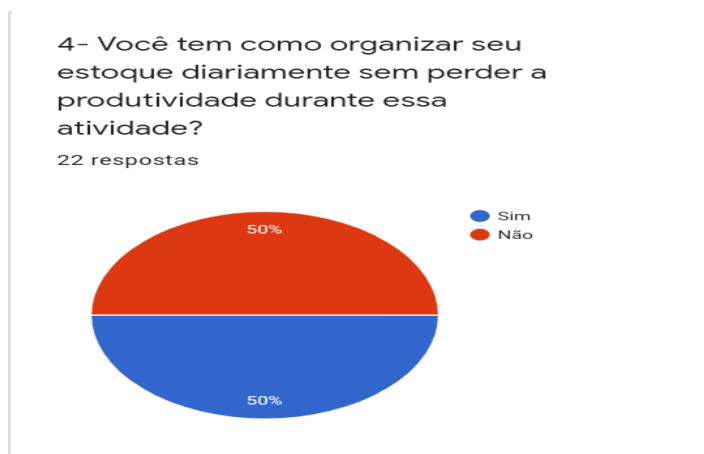
Figura 2- funcionário responsável pela administração e gerenciamento de estoque



Fonte: Do próprio autor, 2020

Sim: 45,5% (10) possuem um funcionário na area administrativa para cuidar do seu estabelecimento e gerencia-lo de forma adequada, **Não:** 54,5% (12) não possuem um funcionário capacitado para cuida da administração de sue estabelecimento

Figura 3- organizar estoque sem perder produtivida de durante a atividade.



Fonte: Do próprio autor, 2020

Sim: 50% (11) conseguem organizar seu estoque sem que haja perda de produtividade, **Não:** 50% (11) não conseguem fazer essa organização e manter a produtividade.

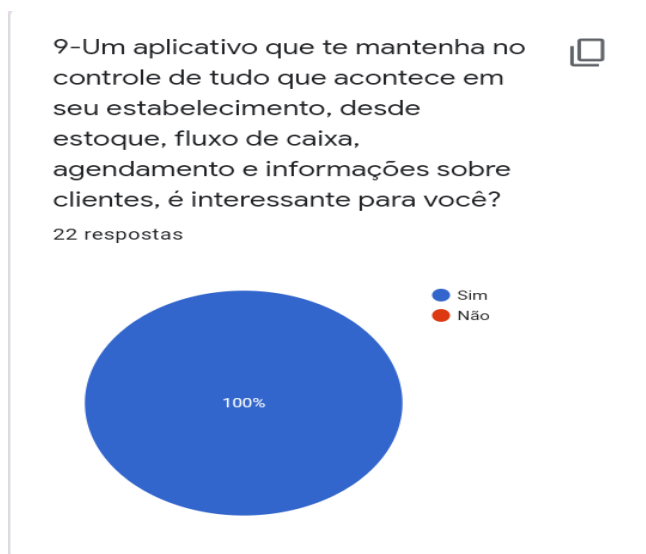
Figura 4- controle da agenda de clientes e horários.



Fonte: Do próprio autor, 2020

Sim: 77,3% (17) fazem o controle de sua agenda de clientes e horários, **Não:** 22,7% (5) dos entrevistados tem problema em controlar sua agenda de clientes.

Figura 5- aplicativo para controle de estoque, fluxo de caixa, agendamento e informações de clientes.



Fonte: Do próprio autor, 2020

Sim: 100% (22) acreditam que é interessante um aplicativo que possa ajuda-los a administrar todos os setores de seu estabelecimneto.

Com base nos resultados obtidos durante a pesquisa, acreditamos que nosso projeto de implantação do aplicativo que ira auxiliar na administração de todos os setores do estabelcimento sera muito bem aceito pelo publico alvo do nosso projeto.

5-PROCESSO DE CRIAÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO

O produto criado e desenvolvido pela empresa criada pelos membros do grupo pra desenvolvimento e criação do aplicativo apresentado a seguir.

Trata-se de um aplicativo que foi pensado, no intuito de auxiliar donos de salões de beleza e centros de estética na administração de seus estabelecimentos.

O aplicativo terá uma interface elegante, com tons em lilás e roxo, pastas visíveis, menu no canto superior esquerdo, objeto de busca no canto superior direito, será necessário login do usuário, através da inserção de e-mail e senha criada pelo mesmo.

O aplicativo não vira configurado de fabrica, o comprador, poderá configura-lo conforme sua vontade, deixando-o a cara de seu estabelecimento.

Figura 6- Interface do aplicativo WordBeauty



Fonte: Ana Vitória, 2019

6-PRINCIPAIS FUNÇÕES DO APLICATIVO

O aplicativo contara com as funções de:

Agendamento- onde será possível o próprio cliente agendar o procedimento que deseja, assim como, horário e dia desejado e também poderá escolher o profissional que mais lhe agrada

Fluxo de caixa- será possível ao dono do estabelecimento ser informado do faturamento diário e do mensal no final de cada mês.

Gerenciamento de estoque- será possível o acompanhamento das entradas e saídas de produtos do estoque, o dono do estabelecimento também será informado sobre a falta de material e a data mais conveniente para reposição e compra de materiais.

Galeria de fotos- onde haverá modelos de cortes, penteados, tinturas, e novidades.

Calendário- haverá informações sobre, data de aniversário dos clientes (para que assim possamos presentear-los com brindes e promoções exclusivas), reuniões importantes e outras datas comemorativas.

Agenda telefônica- onde serão salvos contatos de fornecedores e clientes.

Sobre o aplicativo- conterá informações pertinentes ao aplicativo, políticas de uso, políticas de privacidade.

O motivo de termos pensado em um aplicativo para esse processo de gerenciamento e administração se deu pela facilidade que as pessoas têm em

manusear os celulares e por eles fazerem parte da vida das pessoas em aproximadamente 90% de seu dia a dia.

Foi realizada a criação de um protótipo do aplicativo no site FabApp.com apenas para ter uma noção de como ele será.

Foi realizada também a criação de um programa para realização de agendamento personalizado.

Como estamos tratando de um aplicativo, sabemos que não é barato a criação e desenvolvimento do mesmo. Para criação dele, precisaremos de um software adequado, que se adeque tanto ao sistema *android* quanto ao *IOs*. Por serem sistemas distintos e de configuração e suporte técnicos totalmente diferentes.

Acreditamos que esse será de fundamental importância no setor da beleza por sua facilidade e simplicidade no manuseio do mesmo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na nossa pesquisa entendemos que há setores que necessitam de uma administração adequada.

E que os salões de beleza e centros estéticos de pequeno porte na maioria das vezes não tem o conhecimento adequado em administração para se manterem por muito tempo. Então surgiu a nossa problemática.

Como a tecnologia da informação pode contribuir para o gerenciamento de um salão de beleza?

Então observamos de perto a dificuldade em se manter um estabelecimento bem administrado. E optamos por desenvolver um aplicativo que facilitaria a vida de proprietários de salões, porque o aplicativo seria fundamental para agendamento, tirar dívidas, saber qual o melhor profissional para o serviço desejado escolher o procedimento e isso não seria possível se não incluíssemos a tecnologia da informação para tornar o gerenciamento e a administração mais fácil.

Porque entendemos que o nosso objetivo geral era auxiliar proprietários de salões de beleza a administrarem seu negócio com a ajuda do nosso aplicativo. Onde o nosso objetivo específico daria aos donos desses estabelecimentos mais praticidade e eficácia os tornando mais rápidos na execução de suas funções, através desse aplicativo desenvolvido especificamente para essa área.

Então a nossa justificativa se dá, por que o tema escolhido faz parte do cotidiano do grupo, onde observamos as dificuldades na administração do estabelecimento.

Por tanto resolvemos buscar algo para melhorar o problema encontrado, mostrando aos donos de salões de beleza e centros estéticos que uma boa administração pode influenciar positivamente em seu negócio.

Contudo a nossa hipótese foi se a tecnologia da informação poderia melhorar a administração de uma empresa, e se a mesma pode facilitar a forma como a empresa pode ser administrada. E depois de vários estudos acreditamos que sim, a tecnologia pode contribuir para o gerenciamento de um salão de beleza.

REFERENCIAS

PORTAL WEVO.COM-https://www.wevo.com.br/integracao-erp-o-que-e-e-como-funciona/?gclid=EAlaIqobChMIudHHiZHS6AIVhIGRCh3MDAgWEAAYASAAEglyAPD_BwE

FONTE: COLADAWEB.COM- <https://www.coladaweb.com/administracao/erp>

PORTAL INFOWESTER.COM-<https://www.infowester.com/erp.php>

PORTAL ADMINISTRAÇÃO.COM- <https://www.portal-administracao.com/2013/10/historia-da-administracao-completo.html>

PORTAL EDUCACAO.COM.BR

<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/a-evolucao-do-ti-ate-os-dias-atuais/56111>

PORTAL ADMINISTRAÇÃO.COM-[HTTPS://www.portal-administracao.com/2017/03/administracao-de-empresas-do-conceito.html](https://www.portal-administracao.com/2017/03/administracao-de-empresas-do-conceito.html)

FONTE: CITACOES.IN- <https://citacoes.in/citacoes/1836662-frederick-winslow-taylor-the-writer-feels-that-management-is-also-destined/>

Fonte: GOOGLE FORMS- <https://www.google.com/forms/about/>

APÊNDICE- QUESTIONÁRIO

- 1- Você acha que a forma como você administra seu negócio esta sendo bem realizado?
Sim
Não
- 2- Voe acha que um estabelecimento bem administrado pode atrair a atenção de clientes em potencial?
Sim
Não
- 3- Em seu estabelecimento tem um funcionário responsável pela administração e gerenciamento de seu estoque?
Sim
Não
- 4- Você tem como organiza seu estoque sem perder a produtividade durante essa atividade?
Sim
Não
- 5- Em seu dia a dia você consegue fazer controle de sua agenda de clientes e horários?
Sim
Não
- 6- Os aplicativos que temos hoje te oferecem a possibilidade de administrar seu estabelecimento com mais facilidade e agilidade?
Sim
Não
- 7- Se houver um aplicativo que te ajude a facilitar o processo administrativo de seu negocio, você adquiriria?
Sim
Não
- 8- Para você é importante manter um vinculo com clientes, e mantê-lo informado de suas promoções e novidades?
Sim
Não

9- Um aplicativo que te mantenha no controle de tudo que acontece em seu estabelecimento, desde estoque, fluxo de caixa, agendamento e informações sobre clientes, e interessante para você?

Sim

Não

10- Para você um aplicativo é capaz de tornar seu estabelecimento mais conhecido, e com isso aumentar significativamente seu numero de clientes?

Sim

Não