

Nome da Empresa: _____
 Setor: () Indústria () Comércio () Serviços () Serviços Públicos Ramo de Atividade: _____
 Endereço: _____
 Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____
 Responsável pelas Informações: _____ Cargo: _____
 Fone: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Situação da Empresa

Receita líquida (US\$ milhões/ano): _____
 Gastos e Investimentos com Tecnologia de Informação (TI): ____ % da receita líquida
 Gastos e Investimentos em Comércio Eletrônico: ____ % dos gastos e investimentos em TI
 Área de Comércio Eletrônico:
 Possui área específica: () Sim Número de profissionais: ____ A que área está subordinada: _____
 () Não

Situação de Comércio Eletrônico na Empresa

Utiliza Comércio Eletrônico (CE):
 Com seus fornecedores:
 () Sim Desde ___/___/___ Valor comercializado no CE: ____ % das compras totais
 Principal produto/serviço no CE: _____
 () Não Previsão de utilização: ___/___/___ () Sem previsão de utilização
 Com seus clientes/consumidores:
 () Sim Desde ___/___/___ Valor comercializado no CE com clientes: ____ % da receita líquida
 Valor comercializado no CE com consumidores: ____ % da receita líquida
 Principal produto/serviço no CE: _____
 () Não Previsão de utilização: ___/___/___ () Sem previsão de utilização
 Utiliza:
 () ERP (Sistema Integrado de Gerenciamento Empresarial) () SCM (Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos) () ECR (Resposta Eficiente ao Cliente)
 () CRM (Gerenciamento de Relacionamento com Cliente) () Intranet () Extranet () Portal () Comunidade
 ____ % de Integração automática de CE no processo da empresa
 Comentários: _____

Infra-estrutura de Comércio Eletrônico

Aplicação	Utiliza	Há quanto tempo (meses)	Não utiliza	Previsão de utilização (meses)	Fornecedor do Serviço/Produto
1.1. EDI					
1.2. EDI/Internet					
1.2. E-cash.					
1.3. E-check					
1.4. Smart Card					
1.5. Cartão de Crédito					
1.6. E-catalog					
1.7. E-form					
1.7. Chat					
1.8. E-mail					
1.9. Home page					
1.10. TV a cabo					
1.11. Mídia Social					

Enviar resposta para Prof. Alberto Luiz Albertin – e-mail: ned@fgvsp.br

FGV-EAESP – Av. Nove de Julho, 2029 - CEP 01313-902 – São Paulo – SP – (0##11) 3799-3688 – Fax (0##11) 3284-1789

Este questionário está disponível em Word para download na Internet – <http://www.fgvsp.br/cia/ned>

Pesquisa independente – informações individuais confidenciais

Comércio Eletrônico nos Processos de Negócio da Empresa

(Utilização: AT – já utiliza; CP – curto prazo, até 6 meses; MP – médio prazo, até 12 meses; LP – longo prazo, até acima de 12 meses; e SP – sem previsão)

(Aplicação: qual aplicação de CE utiliza ou pretende utilizar; vide quadro anterior, Infra-estrutura de Comércio Eletrônico, por exemplo: EDI, E-mail etc.)

(% de Utilização: quanto deste processo está sendo realizado em Comércio Eletrônico)

Processo de Negócio	Utilização	Aplicação	% de Utilização
1. Desenvolvimento de Produto/Serviço			
1.1. Projeto/desenvolvimento			
1.2. Engenharia			
1.3. Desenvolvimento de fornecedores			
1.4. Desenvolvimento de linha de manufatura			
2. Cadeia de Suprimentos			
2.1. Administração de estoque de matéria prima			
2.2. Solicitação de suprimentos			
2.3. Recebimento de suprimentos			
2.4. Envio de pagamento			
3. Manufatura			
3.1. Planejamento de produção			
3.2. Logística interna/estoque de matéria prima			
3.3. Controle de produção			
3.4. Logística externa/estoque de produto acabado			
3.5. Expedição			
4. Atendimento a Cliente			
4.1. Divulgação de informação sobre produtos/serviços			
4.2. Facilidade para seleção de produtos/serviços			
4.3. Negociação sobre preço e condições			
4.4. Obtenção de informações sobre necessidades/preferências			
4.5. Recebimento de pedido			
4.6. Processamento de pedido			
4.7. Aceitação de pagamento			
4.8. Distribuição de produtos/serviços			
4.9. Suporte a utilização de produtos/serviços			

Aspectos

(Indicar o grau de relevância de cada aspecto, utilizando escala de 1 a 5, onde 1 indica menor relevância)

Aspecto	Relevância
Adoção de CE pelos fornecedores	
Adoção de CE pelos clientes	
Relacionamento com Clientes	
Relacionamento com Fornecedores	
Adequação de Produtos e Serviços	
Alinhamento com a Estratégia da Empresa	
Comprometimento das áreas envolvidas	
Privacidade e segurança	
Seleção do Sistemas Eletrônicos de Pagamento	
Aspectos legais	
Adequação organizacional e tecnológica	

Contribuições

(Indicar o grau de importância de cada contribuição, utilizando escala de 1 a 5, onde 1 indica menor importância)

Contribuições	Importância
Relacionamento com Clientes	
Relacionamento com Fornecedores	
Customização em massa de produtos/ serviços	
Inovação de produtos e serviços	
Novos canais de vendas e distribuição	
Promoção de produtos e serviços	
Novas oportunidades de negócio	
Estratégia competitiva	
Economia direta	
Utilização de Infra-estrutura pública	