



## CAPÍTULO 6 – ATUAÇÃO NO MERCADO

### 6.2 Quais foram os produtos distribuídos e/ou oferecidos pela empresa em 2001?

**Produtos distribuídos/oferecidos:** incluir tanto os produtos da empresa (um banco pode oferecer tanto uma caderneta de poupança quanto serviços pela Internet) como os produtos que não são da própria empresa mas são distribuídos por ela.

**Ex.:** um banco que distribui seguros de uma empresa seguradora, considera-se isto uma distribuição de produtos de terceiros, mesmo que a seguradora pertença ao mesmo grupo que o banco.

### 6.4 Quais foram os canais utilizados pela própria empresa para a distribuição dos produtos e/ou serviços, em 2001?

**Canais de distribuição:** formas que facilitam a distribuição de produtos e/ou serviços da empresa ao consumidor final. **Ex.:** Internet (telemarketing e/ou televendas), outras empresas, vendedores autônomos, entre outros.

### 6.6 Indique os certificados que a empresa possuía, em 2001.

- **Série ISO 9000:** compreende os documentos comprobatórios da adequação da empresa e de seus processos às normas definidas pela *International Organization for Standardization*. No Brasil, essas normas são nacionalizadas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A série ISO 9000 trata de padrões de qualidade de produtos e serviços.
- **Outras certificações:** incluir outras certificações tais como ISO 14001, BS 8800/OHSAS 18000, SA 8000, certificação de produtos, marcas de conformidade, entre outros. Não incluir prêmios.
  - **ISO 14001** (meio ambiente): norma que garante às empresas uma administração eficaz e eficiente dos assuntos ambientais. O gerenciamento ambiental diminui riscos de acidentes ecológicos e melhora a administração de recursos energéticos, materiais e humanos, além de engrandecer a imagem da empresa junto a sua comunidade, fornecedores, clientes e autoridades, entre outros.
  - **BS 8800/OHSAS 18000** (segurança e saúde ocupacional): aliando saúde e segurança ao dia-a-dia da empresa, certifica-se sob uma norma que ajuda a gerenciar de forma preventiva as causas de acidentes e incidentes de trabalho, doenças ocupacionais e outros problemas de saúde.
  - **SA 8000** (responsabilidade social): responsabilidade social e respeito aos valores éticos, às pessoas, à comunidade e ao meio ambiente. Esse sistema de gestão, baseado em desempenho, tem seu foco, basicamente, na preocupação com o trabalho infantil e escravo, com o trabalho forçado, com as condições internas de saúde e segurança ocupacional, com a liberdade de associação e o direito de negociação coletiva, com a carga horária de trabalho e as condições de remuneração, com os sistemas de gestão social e com a discriminação em geral (racial, sexual, por deficiência, política, etc.).
  - **Certificação de produtos:** processo de certificação desenvolvido especificamente para atestar que um produto ou serviço observa plenamente a legislação vigente (norma, portaria ou mesmo uma regulamentação de governo).
  - **Marca de conformidade:** resultante do processo de Certificação de produtos, a Marca de conformidade é representada por um selo projetado especialmente para acompanhar o produto ou serviço. Ele vem acompanhado do logotipo mundialmente reconhecido do BVQI e demonstra publicamente que o produto está em conformidade com as regulamentações vigentes.

## CAPÍTULO 7 – CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

Considerar atividade realizada por terceiros aquela prestada por pessoa física ou por outra empresa, mesmo quando **NÃO** tenha sido formalizada por contrato de prestação de serviços, dentro ou fora da empresa e independentemente de sua frequência ter sido eventual ou contínua em 2001.

**Atenção:** entende-se por empresa a entidade identificada pela raiz do CNPJ. Assim, no caso de prestação de serviço entre empresas do mesmo grupo (com diferentes CNPJs), considerar atividade realizada por terceiros.

### 7.1. Classifique as atividades realizadas pela empresa em 2001, segundo as contratações de terceiros.

1. **Atividade contratada de terceiros integralmente:** quando a execução da atividade foi totalmente realizada por terceiros.
2. **Atividade contratada de terceiros parcialmente:** quando a execução da atividade foi em parte realizada pela empresa e em parte realizada por terceiros.
3. **Atividade realizada pela empresa integralmente:** quando a execução da atividade foi totalmente realizada pela empresa, sem contratação de terceiros.
  - **Serviços de limpeza:** considerar atividade realizada pela empresa integralmente quando a execução dessa atividade foi realizada somente por pessoal que fazia parte do quadro de funcionários da empresa (*mesmo que não seja sua função*).
  - **Serviços de manutenção predial:** atividade que envolveu tarefas como pequenos reparos e consertos.
  - **Serviços gráficos:** esta atividade pressupõe a execução dos serviços de impressão de formulários para uso da empresa.
  - **Processamento de dados (não inclui digitação):** tratamento de informações em forma codificada por meio de computadores.
  - **Digitação de documentos:** entrada de dados de forma manual em um sistema informatizado.
  - **Gerenciamento de sites:** atividade de administração e monitoramento do *site* da empresa na Internet.
  - **Soluções Internet:** atividade que envolve serviços relativos às tecnologias da Internet, abrangendo desde o acesso à rede mundial, o desenvolvimento de *Websites*, Intranet e Extranet, até a implementação de servidores, sistemas de segurança e outros.

- **Gerenciamento de rede de informática:** atividade que consiste em administrar, monitorar e controlar uma rede de comunicação de dados que interliga computadores.
- **Transporte de valores:** serviços tais como transporte de papel-moeda, títulos, entre outros documentos, em carro forte.
- **Manutenção e conserto de equipamentos bancários:** refere-se a equipamentos bancários como, por exemplo, ATMs, *cash dispenser*, terminais de consulta, entre outros (não inclui computadores e periféricos).
- **Serviços de compensação de cheques:** serviço realizado entre bancos que permite a cobrança de cheques.
- **Central de atendimento (*call center*):** serviço de atendimento telefônico personalizado que permite ao cliente o recebimento de informações, solicitação de serviços e/ou reclamações e a realização de transações bancárias. **Ex.:** no caso de bancos a solicitação de aplicações e/ou resgates.
- **Telemarketing:** ação comercial e de relacionamento por telefone, através da qual se executam serviços como atualização de cadastros, prospecção de clientes, atendimento aos clientes, etc.
- **Serviços de controle e gestão de contratos terceirizados:** estratégia que consiste em delegar a terceiros o gerenciamento das atividades terceirizadas pela empresa.

## CAPÍTULO 8 – INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

**Inovação tecnológica:** corresponde à introdução de um serviço ou produto financeiro que tenha requerido o uso da tecnologia para seu desenvolvimento.

### Exemplos de inovação tecnológica em bancos:

- introdução de novos equipamentos de auto-atendimento (**Ex.:** terminais de depósitos, dispensador de cheques);
- leitores de códigos de barras em caixas e/ou ATMs;
- débito automático, pagamento automático de fornecedores;
- oferta aos clientes: cheque eletrônico, cartão de crédito ou cartão de débito;
- páginas na Internet para compra de serviços ou produtos financeiros (seguros, previdência, etc.);
- WAP – *Wireless Application Protocol* (Protocolo de Aplicações sem Fio): tecnologia que faz do telefone celular um terminal pleno de acesso à Internet;
- central de atendimento (*call center*) para atendimento aos clientes;
- disponibilização de atendimento telefônico automático (por computador) para consulta de saldo/extrato, cancelamento de cartão, etc.;
- uso de equipamentos que permitam a realização de teleconferências;
- uso de *softwares* de gestão integrada (permite conexão de dados entre departamentos da empresa);
- uso de *softwares* de segurança de rede;
- introdução de sistemas de redes digitais para transmissão de dados;
- banco de dados eletrônico de clientes que permita fazer contatos personalizados junto a clientes (**Ex.:** promoções direcionadas do cartão de crédito diferenciado para uma clientela selecionada);
- informatização do processo de trabalho das forças de vendas, com uso de microcomputador portátil (*notebook*);
- armazenamento de informações em meio magnético (arquivos em CD-ROM, fita dat, *zip drive*);
- uso de CD-ROM para publicação de catálogos de serviços e/ou produtos financeiros.

**6.1 Qual foi a principal atividade da empresa em 2001?**

- 1 Banco múltiplo
- 2 Banco comercial
- 3 Banco de investimento
- 26 Outro tipo de banco

EM015

**6.2 Quais foram os produtos distribuídos e/ou oferecidos pela empresa em 2001?**

- 1 SIM
- 2 NÃO

- Empréstimo pessoal (pessoa física) EM016
  - Crédito direto ao consumidor (CDC pré-aprovado) EM017
  - Cartão de crédito e débito (mesmo cartão) EM018
  - Cartão de crédito (que não incluía cartão de débito) EM019
  - Cartão de débito (que não incluía cartão de crédito) EM020
  - Leasing (arrendamento mercantil) EM021
  - Seguro de vida EM022
  - Seguro não-vida (imóveis, automóveis, etc.) EM023
  - Planos de previdência EM024
  - Fundos de renda fixa EM025
  - Fundos de renda variável EM026
  - Títulos de capitalização EM027
  - Outros fundos de aplicação financeira EM028
  - Crédito imobiliário EM029
  - Ações EM030
  - Linha de crédito para empresa (pessoa jurídica) EM031
  - Outros EM032
- Especifique: (EM033) \_\_\_\_\_
- 

**6.3 Como a empresa distribuía os produtos e/ou serviços, em 2001?**

- 1 SIM
- 2 NÃO

- Pela própria empresa EM034
- Por outra(s) empresa(s) do sistema financeiro EM035
- Por empresa(s) não financeira(s) EM036  → Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 6.4.

**6.3.1 Com quais empresas não financeiras eram promovidas parcerias para distribuição dos produtos e/ou serviços em 2001?**

- 1 SIM
- 2 NÃO

- Casas lotéricas EM037
  - Farmácias EM038
  - Lojas de departamentos EM039
  - Supermercados EM040
  - Outras EM041
- Especifique: (EM042) \_\_\_\_\_
- 

**6.4 Quais foram os canais utilizados pela própria empresa para a distribuição dos produtos e/ou serviços, em 2001?**

- 1 SIM
- 2 NÃO

- Telemarketing/televendas EM043
  - Mala-direta EM044
  - Internet EM045
  - Vendedores/corretores e/ou representantes autônomos EM046
  - Outros EM047
- Especifique: (EM048) \_\_\_\_\_
-

**6.5 Quais foram os meios de comunicação utilizados na divulgação dos produtos e/ou serviços, em 2001?**

- 1 SIM  
2 NÃO

Internet	EM049	<input type="checkbox"/>
Revistas e/ou jornais técnicos especializados	EM050	<input type="checkbox"/>
Revistas e/ou jornais não especializados	EM051	<input type="checkbox"/>
Rádio	EM052	<input type="checkbox"/>
TV	EM053	<input type="checkbox"/>
Outros	EM054	<input type="checkbox"/>

Especifique: (EM055) \_\_\_\_\_

**6.6 Indique os certificados que a empresa possuía, em 2001.**

- 1 SIM  
2 NÃO

Série ISO 9000	EG046	<input type="checkbox"/>
Outros certificados	EG047	<input type="checkbox"/>

Especifique: (EG048) \_\_\_\_\_

## CAPÍTULO 7 – CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

**7.1 Classifique as atividades realizadas pela empresa em 2001, segundo as contratações de terceiros.**

- 1 Atividade contratada de terceiros integralmente  
2 Atividade contratada de terceiros parcialmente  
3 Atividade realizada pela empresa integralmente  
4 Atividade inexistente na empresa

**Gerais**

Assessoria jurídica	EW001	<input type="checkbox"/>
Serviços de cobrança	EW002	<input type="checkbox"/>
Serviços de contabilidade (não pode ser respondido com o código 4)	EW003	<input type="checkbox"/>
Transporte de funcionários (não inclui vale-transporte)	EW007	<input type="checkbox"/>
Serviços de recrutamento e seleção de mão-de-obra (não pode ser respondido com o código 4)	EW008	<input type="checkbox"/>
Serviços de treinamento de recursos humanos	EW009	<input type="checkbox"/>
Serviços de alimentação/restaurante para funcionários (não inclui vale-refeição ou cesta básica)	EW011	<input type="checkbox"/>
Serviços de limpeza (não pode ser respondido com o código 4)	EW012	<input type="checkbox"/>
Serviços de manutenção predial	EW013	<input type="checkbox"/>
Serviços de portaria, vigilância e sistemas de segurança	EW014	<input type="checkbox"/>
Serviços gráficos	EW017	<input type="checkbox"/>

**Informática**

Desenvolvimento de programas e sistemas de informática	EW018	<input type="checkbox"/>
Processamento de dados (não inclui digitação)	EW020	<input type="checkbox"/>
Digitação de documentos	EW021	<input type="checkbox"/>
Gerenciamento de <i>sites</i>	EW022	<input type="checkbox"/>
Soluções Internet	EW023	<input type="checkbox"/>
Gerenciamento de rede de informática	EW024	<input type="checkbox"/>
Manutenção e conserto de computadores	EW025	<input type="checkbox"/>

**Atividades Específicas**

Transporte de valores	EW032	<input type="checkbox"/>
Manutenção e conserto de equipamentos bancários	EW033	<input type="checkbox"/>
Serviços de compensação de cheques	EW034	<input type="checkbox"/>

**Marketing e Vendas**

Central de atendimento ( <i>call center</i> )	EW041	<input type="checkbox"/>
Telemarketing	EW042	<input type="checkbox"/>
Pesquisa de mercado	EW043	<input type="checkbox"/>
Publicidade e propaganda	EW044	<input type="checkbox"/>

**Gestão**

Serviços de controle e gestão de contratos terceirizados	EW047	<input type="checkbox"/>
--	-------	--------------------------

**8.1 A empresa introduziu no mercado algum serviço ou produto financeiro e/ou processo tecnologicamente novo ou significativamente aperfeiçoado, entre 1999 e 2001?**

Exemplos: transferência e/ou pagamento via Internet; consulta de saldo por telefone (via computador); fornecimento de cartão magnético para os clientes.

**Atenção:** não incluir inovações puramente financeiras, gerenciais ou organizacionais, que não tenham requerido uso de tecnologia para o seu desenvolvimento. Considerar inovação quando ocorre pela primeira vez na empresa, e não necessariamente no mercado.

- 1 SIM
- 2 NÃO

EA003  → Se NÃO (cód. 2), encerre o questionário.

**8.1.1 Descreva, por ordem de importância, os principais serviços ou produtos financeiros e/ou processos tecnologicamente novos ou significativamente aperfeiçoados na empresa entre 1999 e 2001, segundo os critérios de expansão dos negócios e/ou eficiência, indicando as novidades.**

(EA005) \_\_\_\_\_

(EA006) \_\_\_\_\_

(EA007) \_\_\_\_\_

**8.1.2 Quem desenvolveu estes serviços ou produtos financeiros e/ou processos tecnologicamente novos ou significativamente aperfeiçoados, entre 1999 e 2001?**

- 1 SIM
- 2 NÃO

Principalmente a empresa EA009

A empresa em conjunto com outras empresas ou instituições EA010

Principalmente outras empresas ou instituições EA011

**Somente para empresas subsidiárias de uma empresa transnacional**

A empresa em conjunto com a matriz estrangeira EA012

Principalmente a matriz estrangeira da empresa EA013

**8.1.3 Indique o grau de impacto, em 2001, causado pela inovação tecnológica introduzida na empresa, entre 1999 e 2001.**

- 1 Não relevante ou nulo
- 2 Baixo
- 3 Médio
- 4 Alto

Aumento da variedade (*mix*) de serviços ou produtos financeiros EA019

Aumento na participação do mercado EA020

Melhoria na qualidade de serviços ou produtos financeiros EA022

Aumento da flexibilidade nos processos EA023

Aumento na capacidade de processamento de informações EA025

Redução do custo do trabalho e de insumos EA027

Redução dos impactos ambientais negativos ou melhoria nos aspectos de saúde ou segurança EA031

Atendimento a regulamentação e normas EA033

8.2 A empresa introduziu, entre 1999 e 2001, um serviço ou produto financeiro tecnologicamente novo ou significativamente aperfeiçoado que tenha sido novo não apenas para a empresa, mas também para o mercado nacional da empresa?

- 1 SIM
- 2 NÃO

EA036

8.3 Indique, por grau de importância, as diferentes fontes de informação para as atividades de inovação tecnológica desenvolvidas pela empresa entre 1999 e 2001.

- 1 Indiferente ou nulo
- 2 Pouco importante
- 3 Importante
- 4 Muito importante

**Fontes internas**

Departamentos da empresa EA045

Outras empresas dentro do grupo da empresa EA048

**Fontes ligadas ao mercado**

Fornecedores de equipamentos, materiais, componentes ou *softwares* EA049

Clientes EA050

Concorrentes EA051

Empresas de consultoria EA052

**Fontes institucionais**

Universidades e outros institutos de educação superior EA053

Institutos de pesquisa/centros profissionalizantes (Senac, Senai, etc.) EA054

**Outras fontes**

Conferências, encontros e publicações especializadas EA056

Feiras e exposições EA057

---

**RESPONSÁVEL POR ESTE BLOCO:**

Nome \_\_\_\_\_

Cargo ou função \_\_\_\_\_

**Observações**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Pioneira no gênero e de fundamental importância para o nosso Estado, a Pesquisa da Atividade Econômica Paulista – PAEP conta, nesta sua segunda edição, com o inestimável apoio das seguintes entidades:

**Associação Comercial de São Paulo – ACSP; Centro de Educação Estadual Tecnológica Paula Souza; Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo – CRCSP; Federação das Associações Comerciais de São Paulo – FACESP; Federação do Comércio do Estado de São Paulo – FCESP; Federação de Serviços do Estado de São Paulo – FESESP; Federação das Indústrias do Estado de São Paulo/Centro das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP/CIESP; Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE-SP; Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado de São Paulo – SINDUSCON-SP.**

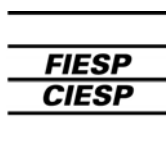


**CENTRO PAULA SOUZA**  
COMPETÊNCIA EM EDUCAÇÃO PÚBLICA PROFISSIONAL



Federação do Comércio  
do Estado de São Paulo

**FESESP**  
FEDERAÇÃO DE SERVIÇOS DO ESTADO DE SÃO PAULO



**SEBRAE**  
SP

**SindusCon**  SP

---

## SEADE

Fundação Sistema de Estadual de Análise de Dados

