



# **MBA em Gestão da Qualidade e Processos**

## **MBA em Gestão Estratégica Empresarial**

**Disciplina: Sistemas de Informações Gerenciais**

### **Primeira Atividade**

## **Estudo de Caso - Ofertas a um clique do mouse.**

“A web pode ajudar você a encontrar os produtos e serviços de que sua empresa necessita, além de pesquisar os melhores preços e condições de pagamento”.

Nem sempre é fácil e rápido encontrar produtos de boa qualidade e com preços acessíveis para sua empresa, não é mesmo? Você tem que percorrer um sem-número de estabelecimentos ou ficar horas ao telefone para achar o que procura. Agora, imagine visitar dez lojas, selecionar a melhor opção e fazer suas compras em, digamos, 20 minutos. Missão impossível? Nada disso. Para realizar a proeza, basta comprar pela internet.

Além da possibilidade de pesquisar em várias lojas sem sair do escritório, você pode se beneficiar de outras vantagens das compras online. Por exemplo: os preços cobrados e as condições de pagamento na internet costumam ser melhores que em lojas reais. Os sites de comércio eletrônico também estão cada vez mais seguros contra ataques de hackers. "A internet é um importante canal de compras para a pequena empresa, que tem menos pessoal e dinheiro que uma grande corporação para empregar nesse processo", afirma Amyris Fernandez, professora de tecnologia da informação e comércio eletrônico da escola de negócios Ibmec, em São Paulo.

O empresário Marcelo Veriano, dono da paulistana MV Campos, que vende chapas de aço, precisou recentemente comprar cartuchos para a impressora da empresa. Para isso, navegou por diversos sites de comércio eletrônico. Com a pesquisa, ele percebeu que economizaria pelo menos 20% se comprasse o produto pela rede. "Não tive dúvida: comprei", afirma. Pouco depois, Veriano arrematou pela internet outros suprimentos para o escritório, além de um mouse e um scanner. "Consegui economizar tempo e dinheiro com as compras online", afirma o empresário. "O único problema foi que ganhei barriga por não sair da frente do computador."

É comum o empresário ter sua primeira experiência de compra online como usuário doméstico. Por exemplo, quando adquire uma câmera digital para uso pessoal ou para o filho. A experiência permite a ele conhecer as formas de pagamento, verificar se o prazo de entrega é cumprido e se o produto chega em bom estado. "Se o empreendedor tiver uma primeira experiência positiva, com certeza adotará também na empresa a prática de comprar via web", diz Stelleo Tolda, presidente do MercadoLivre.com, site de comércio eletrônico. O executivo diz que as pequenas empresas já respondem por cerca de 40% do valor negociado no site.

## PERGUNTAS DO ESTUDO DE CASO

1 – Em seu ponto de vista, os sites de comércio eletrônico é atualmente um novo nicho de mercado para os empresários?

2 – Os sites de comércio eletrônico podem ser considerados totalmente seguros? Sim ou não? Explique.

3 – Navegue por um site de comércio eletrônico e verifique se há todas as opções de processamento no sistema web desenvolvido, como busca de produtos por: nome, código ou parte de um nome; ampliação de uma imagem ao dar um clique na mesma para melhor visualização; possibilidade de envio de uma mercadoria ou promoção a um(a) amigo(a); designer claro e interativo; possibilidade de limpar ou adicionar produtos no carrinho de compras; autenticação como “https” em seu endereço de URL na hora cadastrar seus dados para efetuar a compra; facilidades para encontrar o produto que deseja.

4 - Em sua opinião o comércio eletrônico poderá substituir os vendedores externos de uma empresa por oferecer um produto de longa distância sem custo de deslocamento do consumidor até a loja; transtornos de trânsito; facilidade em encontrar o produto que deseja em curto tempo.

5 – Explique o que um Sistema de Informações Gerenciais deverá contribuir para uma boa loja virtual?

6 – Quais tarefas que um executivo e seus colaboradores deverão ter em sua gestão após disponibilizar na grande rede sua loja virtual?

Edição: Viviane Maia - “Negócios e Oportunidades.”

Elaborado por Prof. MARCO ANTÔNIO.