SÃO PAULO CONTA SUA FORÇA

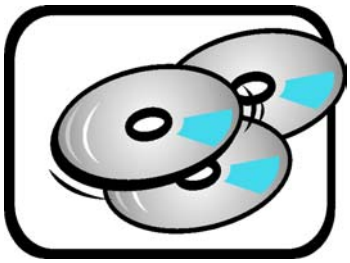
PAEP

Pesquisa da Atividade Econômica Paulista

A informação a serviço da cidadania

SEADE

SERVIÇOS COMPLETO



BLOCO 2

Técnico-Produtivo

ANO-BASE 2001

CÓDIGO PAEP DA EMPRESA |_|_|_|_|_|_|-|_|

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Economia e Planejamento

SEADE
Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

FAPESP

FINEP
FINANCIADORA DE
ESTUDOS E
PESQUISAS

FNDC/CT
VERDE
AMARELO

CT BRASIL Ministério da Ciência e Tecnologia

Secretaria da Ciência, Tecnologia
e Desenvolvimento Econômico

MINISTÉRIO
DA EDUCAÇÃO

proep
Programa de Expansão da Educação Profissional

GOVERNO FEDERAL
Trabalhando em todo o Brasil

CAPÍTULO 4 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.1.1 Informe o número de equipamentos utilizados (próprios, alugados e *leasing*) na empresa, em 31/12/2001.

- **Computadores de grande e médio portes (supercomputadores, *mainframes*, minis e superminis):** computadores com alta capacidade de memória e processamento de dados utilizados para resolver problemas complexos de ordem técnica e científica.
- **Terminais sem processadores ("terminais burros" – incluir PDVs sem processadores):** dispositivos de entrada e saída que não contêm uma unidade central de processamento (processador ou microprocessador interno, CPU), geralmente compostos de uma tela e um teclado conectados a um computador central de grande ou médio porte. São capazes de exibir caracteres e números e de responder a códigos simples de controle. **Ponto de venda modular (PDV)** corresponde ao conjunto formado por monitor e teclado, que, neste caso, não contém CPU. Outros equipamentos podem fazer parte do PDV, como leitor ótico, impressora de cheques e leitor magnético para cartões de crédito.
- **Microcomputadores PC:** microcomputadores XT, 286, 386, 486, 586, Pentium, Celeron e AMD de uso mais genérico. Incluir os microcomputadores portáteis.

Atenção: não incluir periféricos como *scanners*, impressoras, *datashow,* etc.

4.1.3 A empresa possuía algum sistema informatizado de troca ou consulta eletrônica de dados, em 2001?

EDI – *Eletronic Data Interchange* (Intercâmbio Eletrônico de Documentos)**:** ferramenta de comunicação que permite às empresas a troca de documentos e informações por meio de computadores, segundo um padrão comum. A intermediação da comunicação é realizada com o auxílio de VANs, empresas especializadas que operam os serviços de recepção, guarda e retransmissão das mensagens.

4.1.3.1 Quais tipos de sistema informatizado de troca ou consulta eletrônica de dados eram utilizados na empresa, em 2001?

- **rede local:** sistema que interliga vários terminais de computadores, formando uma rede dentro do mesmo departamento, grupo de trabalho, escritório ou prédio, para possibilitar que aplicativos e arquivos sejam compartilhados por diversos usuários simultaneamente;
- **rede de longa distância:** interligação de dois ou mais computadores separados fisicamente por longas distâncias através de uma rede de transmissão de dados.

4.1.3.2 Qual a largura de banda de maior capacidade utilizada pela empresa, em 2001?

Largura de banda: a largura de uma banda de freqüência eletromagnética significa quão rápido os dados fluem, seja numa linha de comunicação ou no barramento de um computador. Quanto maior a largura de banda, mais informações podem ser enviadas num dado intervalo de tempo. Pode ser expressa em bits por segundo (bps), bytes por segundo (Bps) ou ciclos por segundo (Hz). **Kbps:** kilobits por segundo ou milhares de bits por segundo.

4.1.3.6 Quais os serviços e recursos disponíveis na página da empresa na Internet, em 2001?

- **certificado eletrônico de segurança:** identificação emitida por Autoridade Certificadora Credenciada, que garante, mediante o uso de tecnologia específica, a autenticidade dos emissores e destinatários dos documentos e dados que trafegam numa rede de comunicação, bem como a privacidade e a inviolabilidade destes;
- **serviço de atendimento ao consumidor (SAC):** serviço criado pelas empresas para atender às reclamações ou tirar dúvidas dos consumidores (clientes), sobre produtos ou serviços prestados, obedecendo o código de defesa do consumidor;
- **serviço WAP –** *Wireless Application Protocol* (Protocolo de Aplicações sem Fio)**:** é a tecnologia que faz do telefone celular um terminal pleno de acesso à Internet.

CAPÍTULO 5 – COMÉRCIO ELETRÔNICO

5.1.1 Quais meios foram utilizados pela empresa para realizar comércio eletrônico, em 2001?

- **Terminais de cartão de crédito *on-line*:** equipamento eletrônico que interliga empresa e instituição financeira, por meio do qual efetuam-se transações comerciais em que os valores das compras são debitados automaticamente na fatura do cartão de crédito do comprador e posteriormente creditados na conta do vendedor por meio eletrônico.
- **Cheque eletrônico:** equipamento eletrônico que interliga empresa e instituição bancária, por meio do qual efetuam-se transações comerciais em que os valores das compras realizadas são debitados automaticamente na conta bancária do comprador e creditados na conta do vendedor por meio eletrônico.
- **EDI:** ver definição no capítulo 4, questão 4.1.3.
- **WEB-EDI:** sistema de troca e transmissão de dados pela Internet, entre duas ou mais empresas, que permite a troca de documentos eletrônicos padronizados através de computador (protocolos de compra, resposta de pedido de compra, catálogo de produtos, lista de preços, cotação e aviso de recebimento, pagamento, etc.) para efetivar transações comerciais e administrativas entre parceiros comerciais, independentemente do porte da empresa.

- **Outros sistemas *on-line*:** outros sistemas de transmissão de dados digitalizados, tais como WAP (telefones celulares com acesso à Internet), WEB-TV (TVs com acesso à Internet); e Extranet, extensão segura da Intranet, disponibilizando o acesso a usuários externos de partes da Intranet de uma organização. **Ex.:** espaço reservado na página da Intranet de uma empresa, cujo usuário tem uma senha para acesso a determinadas áreas desta página.

5.1.3.1 Distribua percentualmente o valor total das vendas realizadas pela empresa, segundo a forma de comercialização e tipo de cliente, em 2001.

- **Vendas sem utilização de redes eletrônicas:** informe o percentual das vendas que foram realizadas por meio convencional (telefone fixo, fax, etc.), cuja forma de pagamento tenha ocorrido por boleto bancário, ordem de pagamento, dinheiro, cheque ou cartão de crédito manual.
- **Vendas com utilização de redes eletrônicas:** informe o percentual das vendas que foram realizadas por meio eletrônico (Internet, cartão de crédito *on-line,* cheque eletrônico, EDI ou WEB-EDI):
  - **para empresas:** vendas para empresas privadas, estatais ou mistas – **ver definições no capítulo 1, questão 1.5 (Entidades empresariais)**;
  - **para governo:** vendas para órgãos da Administração Pública dos Poderes da União (governo federal), dos Estados e dos municípios. **Ex.:** secretarias, autarquias, fundações públicas, bolsões eletrônicos da Secretaria da Fazenda, setor de compras das prefeituras – **ver definições no capítulo 1, questão 1.5 (Administração pública)**.

Atenção: caso o pagamento das vendas por Internet tenha sido realizado através de boleto bancário, dinheiro, cheque, **considere-as vendas com utilização de redes eletrônicas.**

5.2 Quais foram os motivos que levaram a empresa a não utilizar o comércio eletrônico, em 2001?

- **Tipo de produtos e serviços da empresa não permitem transações pela Internet:** serviços cujas características não são adequadas à venda personalizada. **Ex.:** realização de exames laboratoriais, imóveis, etc.
- **Problemas logísticos:** dificuldades de operacionalização da entrega do produto, pelos fornecedores, no prazo e demais condições determinadas pela empresa.
- **Problemas com segurança ou fraude:** possibilidade de ocorrência de cópias de informações sigilosas que causem prejuízos aos agentes da transação.
- **Incerteza sobre as leis nacionais e internacionais sobre o comércio eletrônico:** ausência de legislação específica e universal, que consiga prever grande parte das situações que envolvem o comércio eletrônico, garantindo os direitos e deveres das partes contratantes.

CAPÍTULO 6 – INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Exemplos de inovação tecnológica no setor de serviços:

- criação de página na Internet, onde são disponibilizadas informações sobre as características dos serviços, possibilitando a interatividade das relações empresas-cliente;
- publicação de catálogos de produtos em CD-ROM;
- uso de *softwares* de gestão integrada (CRM, ERP, SAP e outros *softwares* que façam a conexão de dados entre todos os departamentos da empresa);
- introdução de sistemas de redes digitais para transmissão de dados;
- introdução de *softwares* de auxílio para o desenvolvimento de projetos, produtos e peças (sistema CAD/CAE). Tem a função principal de projetar modelos a partir da definição das características principais do produto ou peça que está sendo concebida; também utilizado no desenho de plantas e *layouts*;
- uso de recursos ligados a computação gráfica para *design* de produtos em 3D, exposição multimídia, efeitos especiais, catálogos digitalizados (uso de CD-ROM) de demonstração de produtos;
- uso de aplicativos para "*scaneamento*" de imagens;
- utilização de câmeras digitais;
- uso de centrais telefônicas para encaminhamento programado (automático) de chamadas;
- uso de equipamentos que permitam a realização de teleconferências para facilitar o contato entre os profissionais (publicitários, clientes entre outros) e otimizar o tempo na discussão e produção de novos produtos;
- elaboração de banco de dados (Excel ou *data mining*) que permita fazer contatos personalizados junto a clientes (promoções direcionadas a grupos específicos de clientes aplicando o marketing direto);
- desenvolvimento de sistemas informatizados para a área de vendas que permitam a realização de relatório de visitas, controle das despesas dos representantes, oferta de serviços pós-venda;
- introdução de *softwares* de simulação para serviços estéticos (cirurgias plásticas, cortes de cabelo entre outros);
- uso de cheque eletrônico para débito automático ou cartão de crédito *on-line*;
- emissão de pedidos por computador;
- uso de cartões inteligentes para pagamentos;
- suporte por meio de *laptops* para representantes comerciais e vendedores;
- recibos emitidos por computador, que incluam mais informações nas contas apresentadas aos clientes;
- introdução de *softwares* de georreferenciamento e geoestatística;
- soluções de *call center* (com redirecionamento de chamadas), com ou sem o uso de Internet para o uso de voz;
- uso de sistema de processamento de dados conectados a um *software* ligado à rede;

- **na área de educação,** considerar inovação tecnológica o uso de terminais eletrônicos ou Internet para consultas *on-line* sobre freqüência, notas e outros dados na instituição de ensino; uso de equipamentos para presença biométrica; os *softwares* relacionados ao gerenciamento de redes de ensino à distância (EAD); e o uso de aplicativos voltados especificamente à educação no ensino presencial;
- **na área médica,** considerar inovação tecnológica a introdução de novos procedimentos para diagnósticos e terapias, quando acompanhados pela aquisição de novos equipamentos, materiais ou drogas. Exemplos: uso de equipamentos não evasivos para exames que identificam lesões; exames que utilizam o método de diagnóstico por imagem (ressonância magnética em três dimensões); introdução e aperfeiçoamento de próteses; telemedicina, entendida como acesso a informações, novas técnicas de treinamento continuado, divulgação de periódicos, pesquisa bibliográfica e serviços de apoio à pratica médica (plantões virtuais distribuídos por área de especialidade médica); diagnóstico por imagem radiológica; eletrocardiógrafo associado a microcomputador; uso de topógrafo intracirúrgico; vídeo-endoscópio; técnicas de computação gráficas esteroscópica em sincronia com áudio e vídeo para aplicações multimídia; esterilizador a plasma (esterilizador de agentes contaminantes em materiais cirúrgicos, odontológicos e embalagens empregando a tecnologia do plasma); módulo odontológico transportável, dotado de equipamentos simplificados; uso de holter digital e *software* para análise de arritmias; uso de microscópio óptico de precisão; etc.;
- **na área de saneamento,** considerar inovações tecnológicas as oportunidades de mercado relacionadas ao ciclo do abastecimento de água, a drenagem, tratamento e reutilização de águas residuais urbanas e industriais, uso de tecnologias limpas para minimização da poluição e do tratamento das lamas. Por exemplo, utilização de Peneira Molecular de Carbono (PMC), visando a substituição da peneira molecular de alumina ativada; uso de reatores anaeróbicos; introdução de novos equipamentos como filtros especiais para linhas e bombas de vácuo; e sistema de suporte de decisão no gerenciamento de reservatórios;
- **na área de transportes**, considere a aplicação de técnicas de computação para a solução de problemas de otimização em logística; uso de plataforma integrada de sensores inerciais (Sistema de Posicionamento Global – GPS); uso de recursos tecnológicos para estabelecimento de rotas que permitam uma flexibilidade na entrega de mercadorias (*truking*); e uso de novos sistemas cartográficos computadorizados que permitam rapidez na entrega de mercadorias.

Exemplos de situações que <u>NÃO SÃO</u> inovações tecnológicas no setor de serviços:

- inclusão de serviços adicionais que não utilizem a tecnologia;
- garantia de produtos;
- ampliação de produtos ou serviços realizados;
- inovações puramente estéticas ou de estilo;
- introdução de pagamentos por fax;
- mudanças administrativas ou organizacionais que não demandem o uso de tecnologia;
- a introdução de páginas na Internet que visem puramente a divulgação da empresa e não disponham de recursos para comunicação interna, entre a empresa e seus clientes e/ou fornecedores.

CAPÍTULO 7 – MÉTODOS GERENCIAIS E CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

Métodos gerenciais

7.1 Quais instrumentos gerenciais foram utilizados pela empresa, em 2001?

- **banco de dados informatizado:** constituído por meio de *softwares* específicos (DBase, Oracle, Access, etc., ou aplicativos especificamente desenvolvidos para este fim);
- **gestão integrada:** coordenação de dados e informações entre todos os setores ou departamentos da empresa, que possibilite tomar decisões integradas ao planejamento empresarial.

7.3.1 A empresa possuía certificado de qualidade da Série ISO 9000, em 2001?

Série ISO 9000: compreende 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.

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 freqüência 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 <u>empresas do mesmo grupo</u> <u>(com diferentes CNPJs)</u>, considerar atividade realizada por terceiros.

7.4 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 transportes de mercadorias:** considerar o transporte de mercadorias dentro ou fora da empresa.
- **Serviços de ambulatório:** considerar atividade contratada de terceiros integralmente quando na empresa havia um ambulatório com médico(s) ou enfermeiro(s), contratados de terceiros, sem nenhum funcionário do quadro de pessoal da empresa fazendo parte desse ambulatório, mesmo que funcione nas dependências da empresa.
- **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.
- **Processamento de dados:** digitação e tratamento de informações em forma codificada por meio de computadores.
- **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 ministrar, monitorar e controlar uma rede de comunicação de dados que interliga computadores.
- **Pós-venda:** todo contato feito com o cliente via telefone, Internet, etc., após a efetivação das vendas, para orientar, esclarecer, instruir, auxiliar, prestar assistência técnica ou pesquisar informações sobre sua satisfação na prestação do serviço ou na utilização do produto. Incluem-se aqui os serviços do tipo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- **Comunicação empresarial:** atividades de comunicação direcionadas à sociedade, formadores de opinião, acionistas, colaboradores (empregados, fornecedores e parceiros), entre outros públicos com impacto nos negócios.
- **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.
- **Assessoria em gestão empresarial:** estes serviços podem estar associados a diversas áreas da empresa (administrativa, financeira, de recursos humanos, marketing, etc.), podendo compreender quaisquer das seguintes atividades:
  - planejamento, organização, reengenharia, controle ou gestão;
  - finanças (concepção de sistemas de contabilidade, de estudos de contabilidade dos custos e de controle de orçamentos);
  - negociação entre a empresa e seus trabalhadores;
  - relações públicas e comunicação, interna e externa.
- **Serviços de logística:** escolha e entrega de lotes econômicos de suprimentos (matérias-primas, produtos, etc.) em localizações predeterminadas (como depósitos, armazéns, lojas, fábricas, etc.) nas quantidades, épocas e condições desejadas pelo intermediário ou cliente.
- **Serviços de controle e gestão de contratos terceirizados:** estratégia que consiste em delegar a terceiros o gerenciamento das atividades terceirizadas pela empresa.

CAPÍTULO 8 – CLIENTES E FORNECEDORES

8.5 Quais foram as exigências dos principais clientes (pessoas jurídicas) para a prestação de serviços, em 2001?

- **Desenvolvimento conjunto de produtos/processos/serviços:** capacidade para elaboração, aperfeiçoamento, criação ou implementação de novos produtos e/ou serviços decorrentes da parceria entre a empresa e o cliente.
- **Serviço de pós-venda (assistência técnica e outros serviços):** inclui a existência de uma rede de assistência técnica, considerando os canais de atendimento ao cliente realizado via telefone, Internet ou contato direto, após a efetivação das vendas, para orientar, esclarecer, instruir, auxiliar, prestar serviços técnicos, etc. Incluem-se aqui os serviços do tipo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).
- **Capacidade financeira para realização de investimentos:** existência de uma estrutura financeira e econômica na empresa com capacidade para realizar investimentos de acordo com as necessidades do cliente.

8.6 Quais foram as práticas utilizadas pela empresa na prestação de serviços aos principais clientes (pessoas jurídicas), em 2001?

- **exclusividade no fornecimento dos serviços:** a empresa se compromete a vender parte ou o total de seus produtos/serviços a um só cliente;
- **levantamento de informações visando identificar mudanças no perfil do cliente:** identificação e organização de informações e dados estratégicos através de pesquisas, com o objetivo de conhecer novos mercados, segmentos comerciais, hábitos e/ou interesses do consumidor.

CAPÍTULO 4 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.1 A empresa utilizava computadores, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EN001 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 5.**

4.1.1 Informe o número de equipamentos utilizados (próprios, alugados e *leasing*) na empresa, em 31/12/2001.

Computadores de grande e médio portes (supercomputadores, *mainframe*, minis e superminis)	EN012	☐☐☐☐☐
Terminais sem processadores ("terminais burros" – incluir PDVs sem processadores)	EN013	☐☐☐☐☐
Microcomputadores PC (incluir portáteis)		
Pentium III e similares	EN014	☐☐☐☐☐
Pentium II e similares	EN015	☐☐☐☐☐
Pentium, 586, 486, 386 e abaixo	EN016	☐☐☐☐☐
Outros (Macintosh, etc. – não incluir periféricos)	EN017	☐☐☐☐☐
Total	EN018	☐☐☐☐☐

4.1.2 A empresa utilizava computadores na área administrativa, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EN020 ☐

4.1.3 A empresa possuía algum sistema informatizado de troca ou consulta eletrônica de dados, em 2001?

> **Atenção: sistema informatizado de troca ou consulta eletrônica de dados** refere-se a qualquer tipo de transmissão de dados, som, texto ou imagem via computador ou terminais, como, por exemplo, redes locais, Internet, *home banking*, EDI, etc.

1 SIM
2 NÃO EN022 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 5.**

4.1.3.1 Quais tipos de sistema informatizado de troca ou consulta eletrônica de dados eram utilizados na empresa, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Rede local	EN023	☐
Rede de longa distância		
Das unidades locais com a administração central (sede, central de compras, almoxarifado, etc.)	EN026	☐
Fornecedores	EN028	☐
Clientes	EN029	☐
Bancos	EN030	☐
Governo	EN031	☐
Organizações de proteção ao crédito	EN033	☐
Outros (inclusive outros tipos de parceiros e colaboradores)	EN070	☐

4.1.3.2 Qual a largura de banda de maior capacidade utilizada pela empresa, em 2001?

Atenção: conexão com telefone convencional e modem padrão corresponde ao uso de linhas telefônicas por meio de discagem manual ou automática do número do provedor de acesso.

Por **conexão dedicada** compreenda-se o uso de uma linha de comunicação dedicada exclusiva, sem a necessidade de discagem do número do provedor de acesso.

1 Conexão com telefone convencional e modem padrão até 56 kbps
2 Conexão dedicada 64 kbps
3 Conexão dedicada 128 kbps
4 Conexão dedicada acima de 128 kbps até 2 Mbps
5 Conexão dedicada acima de 2 Mbps EN040 ☐

4.1.3.3 A empresa possuía acesso à Internet em 2001?

1 SIM
2 NÃO EN041 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 5.**

4.1.3.4 Para quais propósitos a Internet era utilizada pela empresa, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Transações com fornecedores	EN042	☐
Transações com clientes	EN043	☐
Vendas de bens e serviços para o exterior (exportação)	EN044	☐
Compras de bens e serviços do exterior (importação)	EN045	☐
Transações financeiras	EN046	☐
Comunicações via *e-mail*	EN047	☐
Treinamento (acesso interativo/materiais *on-line* – apostilas, testes, gabaritos, etc.)	EN048	☐
Marketing da empresa	EN049	☐
Consulta a centros de pesquisa e/ou agências de fomento e inovação	EN050	☐
Consulta de informações especializadas para pesquisa e desenvolvimento (*papers*, periódicos nacionais e internacionais, etc.)	EN051	☐
Pesquisa de mercado (preços, promoções, oportunidades de negócios, etc.)	EN052	☐
Consulta à base de informações do governo (federal, estadual ou municipal)	EN053	☐
Consulta a outras informações	EN054	☐
Outros	EN073	☐

4.1.3.5 A empresa possuía página na Internet, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EN055 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 5.**

4.1.3.6 Quais os serviços e recursos disponíveis na página da empresa na Internet, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Informações institucionais sobre a empresa (balanço anual, histórico, etc.)	EN056	☐
Distribuição gratuita de produtos digitais (jogos, músicas, *softwares*, etc.)	EN057	☐
Informações sobre produtos e serviços oferecidos	EN058	☐
Certificado eletrônico de segurança	EN059	☐
Assistência técnica e acompanhamento pós-vendas	EN060	☐
Simulação de compras (inclui preço total e taxa de transporte)	EN061	☐
Área reservada para fornecedores/clientes/parceiros (Extranet)	EN062	☐
Oportunidades de emprego na empresa (banco de currículos)	EN063	☐
Mecanismos de busca de informações da página	EN064	☐
Versão da página em outro idioma	EN065	☐
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	EN066	☐
Serviço WAP	EN067	☐
Outros	EN076	☐

CAPÍTULO 5 – COMÉRCIO ELETRÔNICO

Atenção: comércio eletrônico refere-se às transações de compra e/ou venda de produtos e serviços entre empresas ou entre empresas e indivíduos, utilizando redes e terminais eletrônicos de transmissão de dados, voz, texto e/ou imagens, tais como terminais de cartão de crédito *on-line*, cheque eletrônico, Internet, EDI, WEB-EDI, Extranet, telefones celulares com acesso à Internet (WAP), ou outros sistemas *on-line*.
Somente inclua vendas por telefone ou fax, cujo pagamento tenha sido por meio eletrônico.
Na Internet, considere as transações com ou sem pagamento *on-line*.

5.1 A empresa realizou comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EC001 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 5.2.**

5.1.1 Quais meios foram utilizados pela empresa para realizar comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Terminais de cartão de crédito *on-line*	EC002	☐
Cheque eletrônico	EC003	☐
Internet	EC004	☐
EDI	EC005	☐
WEB-EDI	EC006	☐
Outros sistemas *on-line*	EC007	☐

5.1.2 Quais foram os motivos que levaram a empresa a realizar comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Exigência dos clientes	EC008	☐
Expansão geográfica das vendas	EC009	☐
Evitar perda de mercado	EC010	☐
Exigência dos fornecedores	EC011	☐
Redução de custos	EC012	☐
Outros	EC039	☐

5.1.3 A empresa realizou vendas por meio de comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EC013 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 5.1.4.**

5.1.3.1 Distribua percentualmente o valor total das vendas realizadas pela empresa, segundo a forma de comercialização e tipo de cliente, em 2001.

Atenção: não incluir, nas transações com o governo, o pagamento de impostos e taxas de qualquer natureza.

Vendas sem utilização de redes eletrônicas	EC014	☐☐☐ %
Vendas com utilização de redes eletrônicas		
Para empresas (privadas, mistas ou estatais)	EC015	☐☐☐ %
Para governo (administração pública, fundações ou autarquias)	EC016	☐☐☐ %
Para pessoas físicas	EC017	☐☐☐ %
Total das vendas		**100%**

5.1.4 A empresa realizou compras por meio de comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EC022 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 6.**

5.1.4.1 Distribua percentualmente o valor total das compras realizadas pela empresa, segundo as formas de comercialização, em 2001.

Compras sem utilização de redes eletrônicas	EC023	☐☐☐ %
Compras com utilização de redes eletrônicas	EC024	☐☐☐ %
Total		**100%**

Questão somente para não-usuários de comércio eletrônico, em 2001.

5.2 Quais foram os motivos que levaram a empresa a não utilizar o comércio eletrônico, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Não possui informações sobre o assunto	EC025	☐
Tipos de produtos e serviços da empresa não permitem transações pela Internet	EC026	☐
Baixo número de clientes com acesso à Internet	EC027	☐
Problemas logísticos	EC028	☐
Incerteza sobre os benefícios do uso da tecnologia	EC029	☐
Custo de manutenção e desenvolvimento	EC030	☐
Problemas com segurança ou fraude	EC031	☐
Investimentos já realizados em outras tecnologias	EC032	☐
Internet é muito lenta	EC033	☐
Fornecedores ainda não utilizam Internet	EC034	☐
Falta de habilidade dos funcionários para o uso da tecnologia	EC035	☐
Preferência por formas tradicionais de contato (face a face)	EC036	☐
Incerteza sobre as leis nacionais e internacionais sobre o comércio eletrônico	EC037	☐
Outros	EC040	☐

CAPÍTULO 6 – INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

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

Atenção: inovação tecnológica corresponde à introdução, no mercado, de um serviço ou produto novo ou significativamente aperfeiçoado para a empresa, ou à implementação de um processo novo ou significativamente aperfeiçoado dentro da empresa. A inovação baseia-se em resultados do esforço de desenvolvimento **de novas tecnologias ou novas combinações de tecnologias já existentes**. A inovação deve ser nova para sua empresa, e não necessariamente para o mercado.

Não são consideradas inovações tecnológicas **mudanças puramente gerenciais ou organizacionais** (como implementação de técnicas e conceitos avançados de gerenciamento, organização e marketing) e **mudanças superficiais** na prestação de serviços e no conceito de produtos ou serviços já existentes. Também não deve ser considerada como inovação tecnológica, a introdução de serviços ou processos que **não demandem uso de tecnologia nova**.

1 SIM
2 NÃO EA003 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 6.2.**

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

(EA005)_____

(EA006)_____

(EA007)_____

6.1.2 Quem desenvolveu estes serviços, produtos 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 ☐

6.1.3 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 no *mix* de serviços (ou produtos) EA019 ☐

Aumento na participação do mercado EA020 ☐

Melhoria na qualidade dos serviços EA022 ☐

Aumento de eficiência EA024 ☐

Redução do custo de trabalho EA026 ☐

Redução de materiais e energia EA028 ☐

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

Atendimento a normas, padrões e especificações técnicas EA032 ☐

6.1.4 Distribua percentualmente a receita de vendas, em 2001.

Atenção: as vendas realizadas por comércio eletrônico (Internet, EDI, cartão de crédito *on-line*, cheque eletrônico, etc.) devem ser consideradas serviços novos ou significativamente aperfeiçoados.

Serviços novos ou significativamente aperfeiçoados, introduzidos entre 1999 e 2001	EA034	___ %
Serviços não alterados ou modificados apenas marginalmente entre 1999 e 2001	EA035	___ %
Total		**100%**

6.1.5 A empresa introduziu, entre 1999 e 2001, um serviço ou produto 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 ☐

6.1.6 A empresa recebeu algum apoio governamental, na forma de empréstimos de bancos ou agências do governo, subsídios fiscais, bolsas de estudo ou outras formas de apoio financeiro, para atividades de inovação entre 1999 e 2001?

1 SIM
2 NÃO EA044 ☐

6.1.7 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		
Aquisição de licenças, patentes e *know-how*	EA055	☐
Conferências, encontros e publicações especializadas	EA056	☐
Feiras e exibições	EA057	☐

6.1.8 A empresa (ou o grupo a que a empresa pertence) solicitou o registro de ao menos uma patente para proteger invenções ou inovações desenvolvidas na empresa, entre 1999 e 2001?

1 SIM
2 NÃO

No Brasil EA058 ☐

No exterior EA059 ☐

6.2 A empresa realizou algum acordo de cooperação com outras empresas ou instituições para o desenvolvimento de atividades de inovação, entre 1999 e 2001?

Atenção: cooperação para inovação refere-se à colaboração ativa da empresa com outras organizações em atividades de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) e outros projetos para inovação. Outras organizações podem ser outras empresas ou instituições não-comerciais. Estes acordos não necessariamente precisam trazer benefícios comerciais imediatos às partes envolvidas.

1 SIM
2 NÃO EA060 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 6.3.**

6.2.1 Indique a nacionalidade do agente com o qual a empresa realizou acordo de cooperação para o desenvolvimento de atividades de inovação, entre 1999 e 2001.

1 Nacional
2 Estrangeira
3 Nacional e estrangeira
4 Não realizou acordo de cooperação

Outras empresas do grupo EA061 ☐

Clientes ou consumidores EA062 ☐

Fornecedores de equipamentos, materiais e componentes ou *softwares* EA063 ☐

Concorrentes EA064 ☐

Laboratórios e centros de P&D privados EA066 ☐

Universidades e centros profissionalizantes EA067 ☐

Institutos de pesquisa governamentais EA068 ☐

Outros EA080 ☐

Atividades internas de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

Atenção: atividades internas de Pesquisa e Desenvolvimento compreendem o trabalho criativo realizado pela empresa, de forma sistemática, a fim de ampliar seu estoque de conhecimentos e o uso deste conhecimento para desenvolver novas aplicações, tais como serviços, produtos e/ou processos tecnologicamente novos ou aperfeiçoados. A construção e o teste de protótipos constituem muitas vezes a fase mais importante da Pesquisa e Desenvolvimento. O desenvolvimento de *softwares* está incluído nas atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, desde que isto envolva a realização de um avanço tecnológico ou científico.
Não são atividades de Pesquisa e Desenvolvimento: educação, treinamento, ensaios laboratoriais de rotina, trabalhos ordinários de normalização, nem outras atividades tecnológicas relativas a serviços, produtos e/ou processos já conhecidos.

6.3 A empresa realizou atividades internas de Pesquisa e Desenvolvimento, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EA069 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 6.4.**

6.3.1 Como era a maior parte das atividades de Pesquisa e Desenvolvimento realizadas em 2001?

Atenção: Atividades internas de Pesquisa e Desenvolvimento sistemáticas ou contínuas ocorrem quando a empresa emprega, em cada ano, pelo menos uma pessoa com dedicação plena a essas atividades, ou um grupo de pessoas com dedicação parcial, cujo tempo total de trabalho equivale ao de uma pessoa com dedicação plena, e tenha previsão de assim continuar.

Atividades internas de Pesquisa e Desenvolvimento ocasionais (não-rotineiras) ocorrem quando a empresa realiza atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, sem dedicação plena de pelo menos uma pessoa, ou com dedicação parcial de um grupo de pessoas cujo tempo total de trabalho não equivale ao de uma pessoa com dedicação plena.

1 Sistemática ou contínua
2 Ocasional (não-rotineira) EA070 ☐

6.3.2 Informe o número de empregados alocados, parcial ou integralmente, em atividades de Pesquisa e Desenvolvimento dentro da empresa, em 2001.

Atenção: caso haja empregados dedicados em tempo parcial em atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, proceda da seguinte forma para obter o número de empregados alocados nessas atividades: some as horas diárias dedicadas a Pesquisa e Desenvolvimento por esses empregados e divida pelo período de duração de uma jornada normal. Em seguida, some o resultado deste cálculo ao número de empregados dedicados em tempo integral a essas atividades.

Total de pessoal alocado em Pesquisa e Desenvolvimento EA071 ☐☐☐☐

Pessoal de nível superior alocado em

Pesquisa e Desenvolvimento EA072 ☐☐☐☐ → **Se 0 (zero), passe para a questão 6.3.3.**

6.3.2.1 Entre o pessoal de nível superior alocado, parcial ou integralmente, em atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, em 2001, informe o número de profissionais:

Com doutorado EA073 ☐☐☐☐

Com mestrado EA074 ☐☐☐☐

6.3.3 A empresa possuía um laboratório ou departamento específico destinado às atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, em 2001?

Atenção: não incluir os locais destinados às atividades de teste de qualidade.

1 SIM
2 NÃO EA075 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para a questão 6.4.**

6.3.4 Indique a localização do laboratório ou departamento de Pesquisa e Desenvolvimento, em 2001.

Atenção: caso haja mais de um laboratório ou departamento destinado às atividades de Pesquisa e Desenvolvimento, responda na ordem decrescente de pessoal alocado nessas atividades.

Código do município
(codificar no escritório)

Município _____ UF _____ EA076 ☐☐☐☐☐☐☐

Município _____ UF _____ EA077 ☐☐☐☐☐☐☐

Município _____ UF _____ EA078 ☐☐☐☐☐☐☐

6.4 A empresa contratou de terceiros, em 2001, atividades de Pesquisa e Desenvolvimento?

1 SIM
2 NÃO EA079 ☐

CAPÍTULO 7 – MÉTODOS GERENCIAIS E CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS

Métodos gerenciais

7.1 Quais instrumentos gerenciais foram utilizados pela empresa, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Emissão de pedidos por computador	EG001	☐
Programa contínuo de reposição de estoque	EG003	☐
Banco de dados informatizado de clientes	EG006	☐
Banco de dados informatizado de fornecedores	EG007	☐
Estudos sobre concorrentes	EG009	☐
Estudos sobre clientes (satisfação do cliente, estratégias de vendas, etc.)	EG010	☐
Informatização das atividades operacionais	EG011	☐
Informatização das atividades administrativas	EG012	☐
Uso de *softwares* de gestão integrada (CRM, ERP e outros *softwares* que façam a conexão de dados entre todos os departamentos da empresa)	EG013	☐

7.2 Quais estratégias de gestão foram adotadas pela empresa entre 1999 e 2001?

Atenção: considerar apenas o resultado líquido do processo, ou seja, a diferença entre as situações inicial e final no período.

1 SIM
2 NÃO

Redução da variedade dos serviços oferecidos	EG014	☐
Ampliação da variedade dos serviços oferecidos	EG015	☐
Redução da capacidade de atendimento	EG016	☐
Ampliação da capacidade de atendimento	EG017	☐
Redução do número de empregados	EG018	☐
Aumento do número de empregados	EG019	☐
Utilização de marcas de terceiros	EG020	☐
Especialização (focalização) no segmento de mercado atendido	EG021	☐

7.3 A empresa contratou consultoria ou realizou esforços internos para implantação de programa de qualidade e produtividade, até 31/12/2001?

1 SIM
2 NÃO EG045 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para questão 7.4.**

7.3.1 A empresa possuía certificado de qualidade da Série ISO 9000, em 2001?

1 SIM
2 NÃO EG046 ☐

Contratação de terceiros

7.4 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 ☐
Serviços de cobrança	EW002 ☐
Serviços de contabilidade (não pode ser respondido com código 4)	EW003 ☐
Serviços de transporte de mercadorias	EW004 ☐
Transporte de funcionários (não inclui vale-transporte)	EW007 ☐
Serviços de recrutamento e seleção de mão-de-obra (não pode ser respondido com código 4)	EW008 ☐
Serviços de treinamento de recursos humanos	EW009 ☐
Serviços de ambulatório	EW010 ☐
Serviços de alimentação/restaurante para funcionários (não inclui vale-refeição ou cesta básica)	EW011 ☐
Serviços de limpeza (não pode ser respondido com código 4)	EW012 ☐
Serviços de manutenção predial	EW013 ☐
Serviços de portaria, vigilância e sistemas de segurança	EW014 ☐
Manutenção de veículos	EW015 ☐
Manutenção de equipamentos (exceto computadores)	EW016 ☐

Informática

Desenvolvimento de programas e sistemas de informática	EW018 ☐
Processamento de dados (digitação, banco de dados, etc.)	EW019 ☐
Gerenciamento de sites	EW022 ☐
Soluções Internet	EW023 ☐
Gerenciamento de rede de informática	EW024 ☐
Manutenção e conserto de computadores	EW025 ☐

Marketing e vendas

Pós-venda	EW035 ☐
Comunicação empresarial	EW037 ☐
Distribuição e revenda de mercadorias	EW039 ☐
Organização de feiras, exposições e convenções	EW040 ☐
Telemarketing	EW042 ☐
Pesquisa de mercado	EW043 ☐
Publicidade e propaganda	EW044 ☐

Gestão

Assessoria em gestão empresarial	EW045 ☐
Serviços de logística (estratégias integradas de distribuição, transportes, suprimentos e revenda de mercadorias)	EW046 ☐
Serviços de controle e gestão de contratos terceirizados	EW047 ☐

CAPÍTULO 8 – CLIENTES E FORNECEDORES

8.1 Distribua percentualmente o valor total das vendas realizadas pela empresa, segundo o mercado de destino, em 2001.

Mercado interno	EY079	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Mercado externo	EY080	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Total		**100%**

8.2 Distribua percentualmente o valor total das vendas realizadas pela empresa, segundo a atividade dos clientes, em 2001.

Pessoa física/indivíduos	EQ001	⌊_⌊_⌊_⌋ % → **Se 100, passe para a questão 8.7.**
Agricultura	EQ002	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Indústria	EQ003	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Comércio (varejista e atacadista)	EQ004	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Bancos/instituições financeiras (seguradoras, financeiras, etc.)	EQ005	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Outras empresas de serviços (exceto bancos e instituições financeiras)	EQ006	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Governo (federal, estadual ou municipal)	EQ007	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Total		**100%**

8.3 Informe o número aproximado de clientes (pessoas jurídicas) que compraram, em 2001.

Atenção: considerar clientes (pessoas jurídicas) as empresas privadas, estatais ou a administração pública.

EQ019 ⌊_⌊_⌊_⌊_⌊_⌊_⌋

8.4 Distribua percentualmente o valor total das vendas realizadas pela empresa a clientes (pessoas jurídicas), em 2001.

Atenção: considerar principais clientes aqueles que, individualmente, tiveram maior participação na receita de venda da empresa, em 2001.

Principal cliente (gerou a maior receita, em 2001)	EQ020	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Segundo cliente (gerou a 2ª maior receita, em 2001)	EQ021	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Demais clientes	EQ022	⌊_⌊_⌊_⌋ %
Total		**100%**

8.5 Quais foram as exigências dos principais clientes (pessoas jurídicas) para a prestação de serviços, em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Certificações de qualidade	EQ024	⌊_⌋
Desenvolvimento conjunto de produtos/processos/serviços	EQ025	⌊_⌋
Serviço pós-venda (assistência técnica e outros serviços)	EQ029	⌊_⌋
Capacidade financeira para realização de investimentos	EQ030	⌊_⌋
Proximidade geográfica	EQ031	⌊_⌋

8.6 Quais foram as práticas utilizadas pela empresa na prestação de serviços aos principais clientes (pessoas jurídicas), em 2001?

1 SIM
2 NÃO

Sem contrato de venda	EQ033	☐
Com contrato de venda de curto prazo (inferior a um ano)	EQ034	☐
Com contrato de venda de longo prazo (superior a um ano)	EQ035	☐
Venda sob encomenda	EQ036	☐
Exclusividade no fornecimento dos serviços	EQ037	☐
Contrato de assistência técnica/prestação de serviços pós-venda	EQ038	☐
Troca sistemática de informações sobre qualidade e desempenho dos serviços prestados	EQ039	☐
Levantamento de informações visando identificar mudanças no perfil do cliente	EQ040	☐

8.7 A empresa realizou alguma associação interempresarial com empresas do mesmo ou de outros setores, em 2001?

Atenção: considere **associação interempresarial ou outros tipos de organizações** (formal ou informal) as relações entre empresas criadas por meio de alianças estratégicas, *joint ventures*, acordos e parcerias/cooperação para transferência de tecnologia, consórcios, organizações com instituições de representação de classe, federações, sindicatos, cooperativas, associações comerciais e industriais, etc.
Não incluir as relações de compra e venda.

1 SIM
2 NÃO EQ041 ☐ → **Se NÃO (cód. 2), passe para o capítulo 9.**

8.7.1 Indique, por grau de importância, os principais fatores responsáveis pela associação interempresas, em 2001?

1 Indiferente
2 Pouco importante
3 Importante
4 Muito importante

Ampliação dos recursos financeiros	EQ042	☐
Ampliação dos recursos tecnológicos (equipamentos, conhecimentos, etc.)	EQ043	☐
Redução dos custos de prestação dos serviços	EQ044	☐
Acesso a novos mercados	EQ045	☐
Introdução de inovações tecnológicas (novos serviços e/ou aperfeiçoamento na prestação dos já existentes)	EQ046	☐
Ampliação de recursos financeiros para pesquisa, desenvolvimento e outras atividades voltadas à inovação	EQ047	☐
Cursos para qualificação de pessoal	EQ048	☐
Ganhos de escala na prestação dos serviços	EQ049	☐

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.

SEADE

Fundação Sistema de Estadual de Análise de Dados

Avenida Cásper Líbero, 464 (11) 3224.1784 CEP 01033-000 São Paulo SP

www.seade.gov.br paep2001@seade.gov.br