

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E ESTATÍSTICA
CURSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**PORTAL DE NEGÓCIOS: UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA APOIO
ESTRATÉGICO E COMERCIAL DOS MERCADOS EM SANTA CATARINA**

**ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES DE GRANDE PORTE**

Fabíola Ferreira de Macedo

**Florianópolis - SC
2007/2**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E ESTATÍSTICA
CURSO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**PORTAL DE NEGÓCIOS: UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA APOIO
ESTRATÉGICO E COMERCIAL DOS MERCADOS EM SANTA CATARINA**

**ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES DE GRANDE PORTE**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como parte dos
requisitos para obtenção do grau
de Bacharel em Sistemas de
Informação.**

Fabíola Ferreira de Macedo

**Florianópolis – SC
2007/2**

**PORTAL DE NEGÓCIOS: UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA APOIO
ESTRATÉGICO E COMERCIAL DOS MERCADOS EM SANTA CATARINA**

**ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES DE GRANDE PORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Federal de Santa Catarina como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Orientadora
Eng^a Eleanora Cristina de Melo, M.Sc.

Co-Orientador:
Prof. João Bosco da Mota Alves, Dr.

Membro da Banca:
Eng^o Paulo Ramos, Dr.

Membro da Banca:
Eng^o Francisco Carlos Lajús, Dr.

**Florianópolis – SC
2007/2**

*“Ainda que eu falasse a língua dos homens
E falasse a língua dos anjos,
Sem amor eu nada seria...”*

Composição: Renato Russo
(recortes do Apóstolo Paulo e de Luiz de Camões).

AGRADECIMENTOS

Apenas formalizando o que já agradeço todos os dias.

Agradeço pela vida.

Ao meu amado esposo Murilo, por rir, sonhar e lutar junto comigo.

Aos meus sobrinhos, que fazem a minha vida muito mais colorida e feliz.

A minha família.

Aos meus amigos e colegas, que transformaram essa jornada num “duro divertimento”.

A Cristina, minha orientadora, um exemplo de ser humano e profissional, que mesmo tendo um dia-a-dia tão dinâmico como executiva de uma grande empresa, me orientou maravilhosamente em todas as etapas do projeto.

Ao Lajus, meu grande amigo e mestre, sempre paciente e pronto a ajudar, dando idéias preciosas ao trabalho.

Ao Paulo, por aceitar fazer parte dessa empreitada, participando e dando opiniões essenciais.

Ao Professor Bosco, que eu tanto admiro, por ser prestativo e amigo em tantas ocasiões.

A todos os professores e funcionários do INE pela harmoniosa convivência.

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo mostrar as etapas de desenvolvimento e implantação de um Portal de Negócios, para auxiliar na gestão de vendas de uma grande empresa de telecomunicações. A execução é justificada pela recorrente necessidade de ferramentas tecnológicas para apoiar as definições das estratégias e ações de negócios. Portanto, a proposta da implantação deste portal visa aliar a gerência do conhecimento com os sistemas de informação, onde os gestores e equipe de vendas, podem utilizar deste recurso como diferencial para estarem sempre à frente das mudanças e da concorrência. O portal vai centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial, e ser uma ferramenta de apoio às ações da equipe de vendas na gestão, manutenção e geração de novos negócios. Assim, possibilitar resultados baseados no conhecimento e otimizar o uso da informação para melhoria nos processos de negócios e vendas. Com isso, alcançar a vantagem competitiva e garantir os resultados positivos com o atingimento das metas estabelecidas. Portanto, essa ferramenta vai facilitar o acesso às informações digitais no contexto comercial, concentrando os diversos dados existentes nos inúmeros sistemas da empresa, num único local dentro da *intranet* da organização. Para tanto, foram utilizados os conceitos: de gestão do conhecimento, da tecnologia da informação aliada ao conhecimento, dos modelos de portais corporativos, e das tecnologias disponíveis no mercado para tratamento dessas informações.

Palavras-chave: portal de negócios, gestão do conhecimento, empresa de telecomunicações.

ABSTRACT

This paper presents the stages of development and implementation of a Business Portal to aid sales management of a large telecommunication company. The work is a result from the recurring need for technological tools to support strategic definitions and businesses actions. Therefore, the implementation proposal of this portal views to join management of knowledge to information systems, where managers and the sales team will be able to use such resource and thus be ahead of changes and competition. The portal will centralize access to information pertaining to the commercial area, and will also be a support tool towards actions of sales management, maintenance and generation of new businesses with results based upon knowledge. This in turn will enable competitive gains as well as positive results by reaching established goals. This tool will facilitate access to digital information under commercial scope, concentrating on existing data from several systems in the company under a single place within the company's intranet. To that end, concepts such as: management of knowledge, information technology linked to knowledge, corporate portal models and available technologies in the market for the handling of such information were used.

Word-Key: business portal, management of knowledge, telecommunication company.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	4
RESUMO	5
ABSTRACT	6
SUMÁRIO	7
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	9
LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE TABELAS	10
LISTA DE GRÁFICOS	10
1 INTRODUÇÃO	11
2 A EMPRESA	13
2.1 SEGMENTO DE MERCADO	15
2.2 DIVISÃO SETORIAL.....	16
2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS	17
3 OBJETIVOS	19
3.1 TEMA	19
3.2 ABRANGÊNCIA E LIMITAÇÕES	20
3.3 OBJETIVO GERAL.....	21
3.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3.5 MOTIVAÇÕES / JUSTIFICATIVAS	22
3.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	23
3.7 MÉTODOS DE TRABALHO	24
4 DESENVOLVIMENTO	26
4.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	26
4.1.1 Teoria Geral de Sistemas	26
4.1.2 Banco de Dados	28
4.1.3 Engenharia de Software	30
4.1.4 Engenharia de Usabilidade.....	33
4.1.5 Gestão do Conhecimento	38
4.1.6 Portais de Negócios.....	43
4.2 VERIFICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS.....	45
4.2.1 Ferramentas de Desenvolvimento.....	46
4.2.2 Ferramentas Disponíveis no Portal	47
4.3 APRESENTAÇÃO DO PROJETO.....	51
4.4 ANÁLISE DE REQUISITOS	52
4.4.1 Identificação das Necessidades	52

5 IMPLANTAÇÃO	56
5.1 DEFINIÇÃO DAS FERRAMENTAS PARA IMPLANTAÇÃO.....	56
5.2 CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES	57
5.3 IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS.....	58
5.3.1 Página Inicial.....	59
5.3.2 Menu dos Usuários.....	60
5.3.3 Módulo de Carteira	61
5.3.4 Módulo de Faturamento.....	62
5.3.5 Módulo de Panorama DDR.....	63
5.3.6 Módulo de <i>Pipeline</i> e Vendas	64
5.3.7 Módulo de Sumário Executivo	65
5.3.8 Módulo de Gestão da Planta	65
5.3.9 Módulos de Despesas e Visitas/KM	66
5.3.10 Módulo de Gestão de Contrato.....	67
5.3.11 Módulo de Manutenção	67
5.3.12 Módulo de Gestão do PAB	68
5.3.13 Módulo de Gestão da Adimplência.....	68
5.3.14 Módulo de OS's e Tarefas	69
5.3.15 Módulo de Contatos.....	70
5.4 TREINAMENTO.....	71
5.5 PRODUÇÃO	72
5.6 AVALIAÇÃO DE USABILIDADE.....	75
5.6.1 Avaliação dos Critérios Ergonômicos.....	75
5.7 SUGESTÕES DE MELHORIAS	80
5.7.2 Macro Recomendações baseadas nos Testes com Usuário	84
6 RESULTADOS	86
7 CONCLUSÃO	88
7.2 TRABALHOS FUTUROS.....	89
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO	94
ANEXO 2 - AVALIAÇÕES HEURÍSTICAS	95
APÊNDICE 1 – ARTIGO	99
APÊNDICE 2 – CÓDIGO FONTE DO APLICATIVO	106

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADLS	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i>
ASP	<i>Active Server Pages</i>
ATM	Asynchronous Transfer Mode
BD	Banco de Dados
CASE	<i>Computer-Aided Software Engineering</i>
CSP	Código de Seleção de Prestadora
DDR	Discagem Direta a Ramal
IHC	Interface Humano Computador
ODBC	<i>Open Data Base Connectivity</i>
OS	Ordem de Serviço
PAB	Perda de ligações de A para B
SFA	Sistema de Faturamento
SGBD	Sistema Gerenciador de Banco de Dados
SI	Sistemas de Informação
SQL	<i>Structured Query Language</i>
SV	Suporte a Vendas
TGS	Teoria Geral de Sistemas
TI	Tecnologia da Informação
VPN	Redes Privativas Virtuais
WEB	<i>World Wide Web</i>
WEBSITES	Páginas alocadas dentro da WEB

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Regiões e setores para concessões e autorizações	13
Figura 2 – Matriz e Filiais	14
Figura 3 – Mapa das Macro-Áreas	15
Figura 4 – Organograma Diretoria Comercial/Filial SC	16
Figura 5 - Sistema de Informação	27
Figura 6 – Evolução sobre o uso da informação nas organizações	39
Figura 7 – Hierarquia dos Usuários	53
Figura 8 – Tela Inicial	59
Figura 9 – Menu Consultor	60
Figura 10 – Menu Gerente	60
Figura 11 – Menu Diretor	61
Figura 12 – Módulo Faturamento na Visão do Diretor	62
Figura 13 – Módulo Faturamento na Visão do Gerente	62
Figura 14 – Módulo Panorama DDR na Visão do Gerente	63
Figura 15 – Módulo Panorama DDR na Visão do Consultor	63
Figura 16 – Módulo Pipeline e Vendas	64
Figura 17 – Módulo Sumário Executivo	65
Figura 18 – Módulo Planta Física	66
Figura 19 – Módulo Despesas e Visitas/ KM	66
Figura 20 – Módulo Gestão de Contratos	67
Figura 21 – Módulo Manutenção de Carteira	67
Figura 22 – Módulo Gestão do PAB	68
Figura 23 – Módulo Gestão da Adimplência	68
Figura 24 – Módulo OS's e Tarefas	69
Figura 25 – Módulo Contatos	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização de dados, informação e conhecimento.	41
Tabela 2 – Ferramentas Operacionais de Vendas	48
Tabela 3 – Ferramentas de Gestão	48
Tabela 4 – Sistemas Fontes de Dados	49
Tabela 5 – Ferramentas para Implantação	30
Tabela 6 – Priorização dos Módulos	31
Tabela 7 - Cronograma	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade Acessos no 1º Mês	73
Gráfico 2 – Comparativo acessos por mês	74
Gráfico 3 – Quantidade de critérios atendidos	75
Gráfico 4 – Resultado Consolidado da Avaliação Heurística	76
Gráfico 5 – Resultado Nível de Satisfação do Usuário	78
Gráfico 6 – Resultado Satisfação por Item Avaliado	80

1 INTRODUÇÃO

Devido aos adventos da globalização e da explosão da *Internet* como divulgador de informações, as fronteiras mundiais expandiram-se rapidamente, a inovação tornou-se uma constante no mercado e as modificações ficaram aceleradas, ampliando cada vez mais a competição entre as organizações.

Essas mudanças atingiram, muito especialmente, o setor das Telecomunicações, propiciando uma fase de transformações sem precedentes, uma vez que as formas de comunicação também mudaram, e continuam se modificando a todo o momento. Isto porque, as redes de voz e dados, disponibilizadas pelas empresas de telecomunicações, são a base sobre a qual a globalização se tornou uma realidade, e de onde dependem efetivamente as comunicações, pois é a infra-estrutura fundamental para o desenvolvimento e estabelecimento de troca de informações entre países, estados e empresas em todo o mundo.

Houve então, a concretização de novas tendências, antes não existentes, que causou impacto direto na maneira como as empresas definem suas estratégias, e levou as organizações a re-avaliarem constantemente seu posicionamento perante o mercado, e a trabalharem efetivamente em seus diferenciais competitivos para permanecerem em vantagem frente à concorrência.

Neste contexto, o conhecimento tornou-se fundamental, uma vez que tem influência direta no desenvolvimento estratégico e nas tomadas de decisão. Logo, a gerência do conhecimento aliada às ferramentas tecnológicas, tornaram-se essenciais aos gestores, que podem utilizá-las como diferencial e estarem sempre à frente das mudanças e, conseqüentemente, da concorrência.

Seguindo esta influência, o objetivo do projeto foi à implantação de um portal de negócios, capaz de centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial de uma grande empresa de telecomunicações. Disponibilizando assim, uma ferramenta de apoio à gestão e as ações da equipe de vendas frente à concorrência, e com isso alcançar a vantagem competitiva nos negócios.

Foram estudados na revisão bibliográfica, temas como a gestão do conhecimento, o uso da tecnologia da informação aliada ao conhecimento, os modelos de portais corporativos com suas definições e requisitos mínimos de funcionalidades, além de métodos para desenvolvimento de sistemas de informação.

Nas atividades iniciais, foi analisada a estrutura de um portal em uso noutra filial, e discutido em reunião com a diretoria e gerências, quais os requisitos e vantagens se implantado também na filial Santa Catarina. Sendo, ao final das avaliações, decidido pela efetiva implantação do portal, visto que, os ganhos para o negócio e a gestão eram evidentes.

Tiveram início então, a definição de módulos e prioridades de implantação, e a elaboração do cronograma, onde foram definidas e realizadas as etapas do desenvolvimento do projeto.

Posteriormente, foi realizado treinamento com a equipe de vendas e gestores, com o objetivo de explicar quais as intenções do projeto com relação à implantação do portal corporativo e instruir ao uso das ferramentas.

Como resultado, espera-se que o portal corporativo cumpra o papel de ferramenta facilitadora na gestão do conhecimento, e propicie a obtenção de informações refinadas, de maneira rápida e ágil. Além de possibilitar, a gestão sobre a base dos clientes, a prospecção de negócios pelos consultores, o acompanhamento dos resultados dos mercados pelas gerências, com manutenção de histórico, evolução e tendências. Suprindo assim, as necessidades do negócio e gerando subsídios para ações efetivas da força de vendas.

2 A EMPRESA

Com o fim do monopólio de telecomunicações no âmbito nacional e internacional, o cenário das telecomunicações sofreu grandes transformações, e influenciou fortemente o mercado brasileiro. Estas mudanças resultaram, entre outras medidas, na divisão do País em áreas de atuação, com a divisão do território nacional em quatro regiões, conforme figura 1:

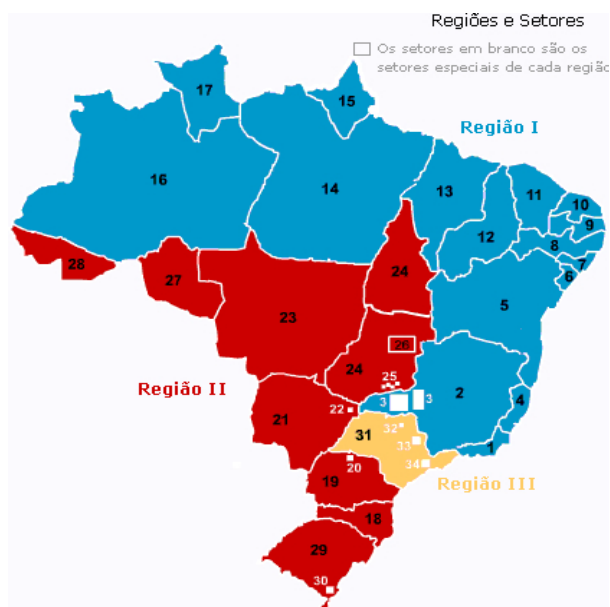


Figura 1 – Regiões e setores para concessões e autorizações
Fonte: www.anatel.gov.br

Região I: Nordeste, Sudeste (exceto SP) e Norte (exceto AC, RO e TO);

Região II: Centro-Oeste, Sul e Estados do AC, RO e TO;

Região III: São Paulo;

Região IV: todo o Brasil;

O projeto foi desenvolvido numa empresa de telecomunicações, doravante denominada TELECOM, que atua na Região II, onde oferece produtos e serviços de comunicação de voz, dados, data center e *Internet*.

As operadoras de telecomunicações são empresas que detêm uma concessão para prestar serviços de transmissão, emissão ou recepção de dados e voz. Essa concessão é obtida através do órgão ANATEL, que regula e fiscaliza as concessionárias de telefonia, e tem como missão promover o desenvolvimento das telecomunicações do País.

Os serviços disponibilizados são estabelecidos através de um complexo sistema de infra-estrutura física e lógica. Esta infra-estrutura geralmente é composta por cabos marítimos, redes de fibra ótica, rotas de satélite, enlaces de micro-ondas, máquinas computacionais com grande capacidade de processamento e armazenamento, centrais telefônicas, softwares especializados e tecnologias para convergência de sistemas para *Internet*, telefonia e televisão, entre outras. O setor de telecomunicações tem como fortes características a capilaridade, penetrando por diversos territórios e campos da atividade econômica, e a ampla concorrência, numa forte disputa pelos mercados nos grandes e médios centros urbanos.

Para melhor administrar a grande área em que atua no Brasil, a empresa TELECOM está organizada em uma matriz e nove filiais, conforme figura 2.

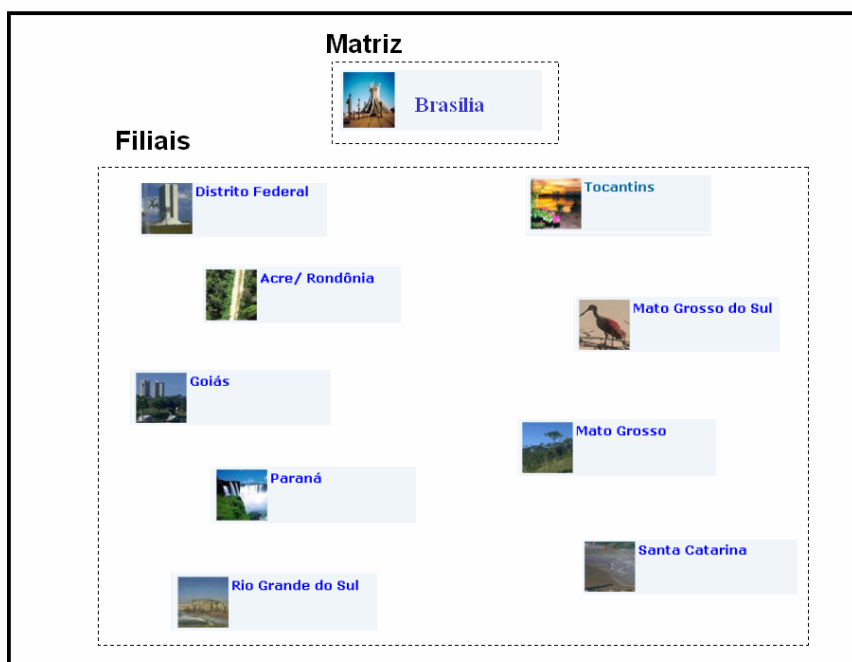


Figura 2 – Matriz e Filiais
Fonte: *Intranet* adaptada pela Autora

Os trabalhos foram desenvolvidos na Filial Santa Catarina, onde também há subdivisões territoriais conhecida como macro-áreas. Estas macro-áreas são compostas por municípios, de acordo com sua posição geográfica, e têm finalidade administrativa, conforme figura 3.

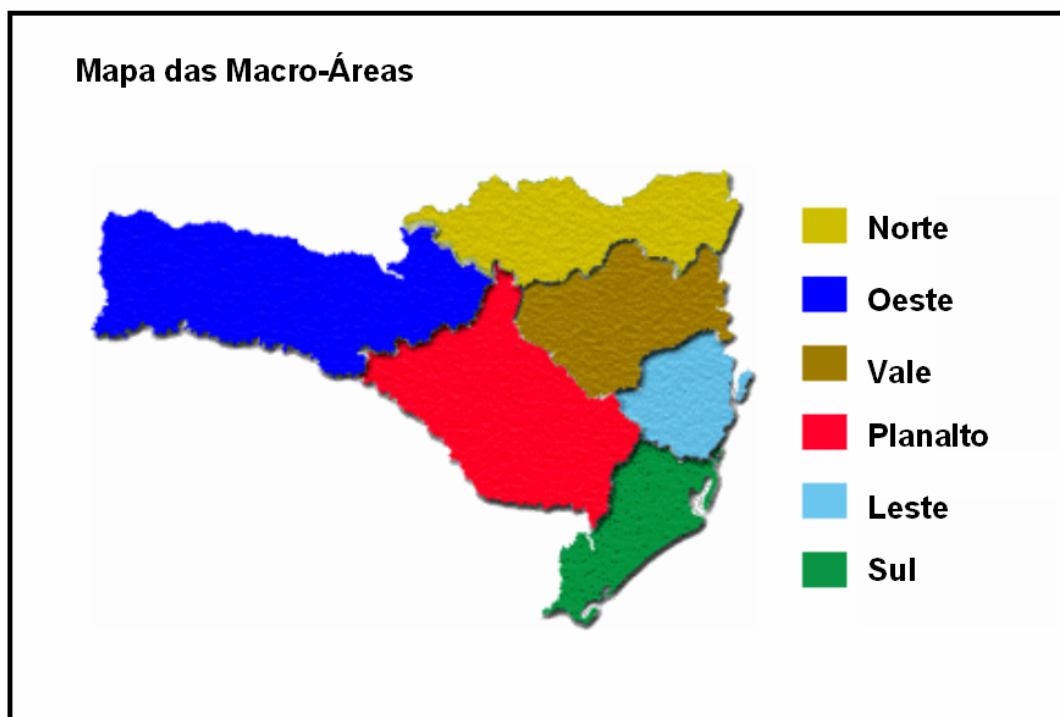


Figura 3 – Mapa das Macro-Áreas

Fonte: www.turismocatarinense.tur.br adaptada pela autora

2.1 SEGMENTO DE MERCADO

Como forma de melhor classificar os clientes de acordo com seu perfil, uma segmentação de mercado é utilizada pela operadora. Nesta segmentação, os clientes são divididos em mercado consumidor, mercado empresarial e mercado corporativo-governo.

Os clientes do mercado consumidor estão relacionados aos consumidores gerais, com cadastro através de CPF, e que comumente, utilizam apenas serviços de voz e ADSL. O atendimento a este tipo de cliente é feito através de Call Center, Lojas Próprias e Postos de Atendimento.

No segmento do mercado empresarial, estão inclusos os profissionais liberais com cadastro através de CPF, pequenos e médios negócios, com consumo de produtos e serviços mais sofisticados que os clientes do mercado de massa. Neste caso, o atendimento é através de Call Center e Agentes Autorizados sob orientação de Consultores.

O mercado corporativo-governo diz respeito a grandes clientes, com alto consumo de produtos e serviços profissionais. São tratados de forma personalizada com atendimento por profissionais especializados, que são os consultores de negócio.

2.2 DIVISÃO SETORIAL

O trabalho foi realizado dentro da área comercial da empresa TELECOM, onde existem os seguintes departamentos: Coordenação de Marketing e Publicidade, Coordenação de Relações com a Mídia, Mercado Empresarial, Mercado Consumidor, Mercado Corporativo e Governo, Mercado TUP e Recargas e Suporte e Planejamento Comercial. Todos estes setores estão sob a gerência da Diretoria Comercial conforme organograma figura 4.

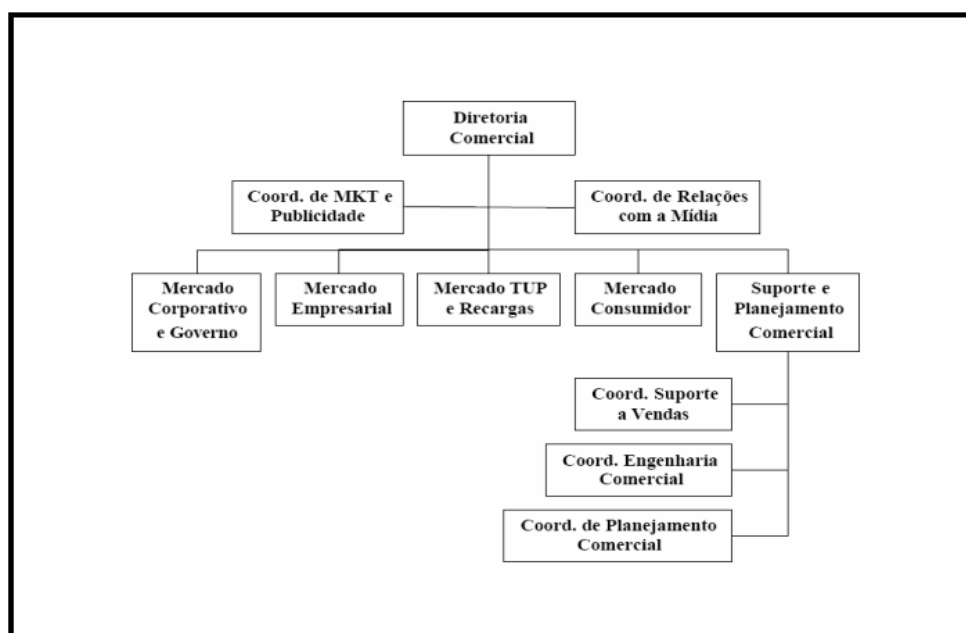


Figura 4 – Organograma Diretoria Comercial/Filial SC
Fonte: *Intranet Corporativa*

2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS

A empresa atende as demandas do mercado com a integração de suas operações fixa e móvel, dados e voz, longa distância nacional e internacional, data center, *internet* grátis, banda larga, acesso discado, e demais soluções para usuários massa, empresarial e corporativo-governo.

Os produtos de maior utilização disponibilizados para os mercados empresarial e corporativo-governo, estão listados a seguir:

LINK: É um serviço de transmissão de dados através de circuitos privativos. O serviço é próprio para empresas que dispõem de redes geograficamente ou globalmente separadas, e necessitam interligá-las, com transparência a protocolos, atraso praticamente nulo e velocidades variadas (1,2 Kbps à 1Giga);

DDR: Serviço telefônico para clientes com PABX que disponha da facilidade de Discagem Direta a Ramal – DDR, permitindo que as chamadas telefônicas sejam encaminhadas diretamente ao ramal sem a intermediação de telefonista ou máquina de anúncio.

Terminal Fixo e Móvel: Serviço de voz permitindo chamadas telefônicas e demais serviços associados.

IP: Telefonia IP Corporativa é uma solução integrada de telefonia IP que fornece o aluguel de terminais IP, *Gateways*, PABX IP, implantação, manutenção e gerenciamento da solução. A solução promove a integração de dados e voz, o acesso à rede pública e planos de fidelização.

Vetor: O Vetor é um serviço de Redes Privativas Virtuais (VPN) estruturadas a partir de tecnologias de ponta com qualidade (QoS) e classes de serviços (CoS) diferenciados. As tecnologias empregadas no Vetor possibilitam a otimização da rede do usuário e a formação de diversas comunidades isoladas com

características distintas, para tráfego de voz, vídeo, acesso a bancos de dados, *intranets* e *extranets*. Tudo isso com total segurança e economia.

ADSL: É um serviço de telecomunicações que disponibiliza no ambiente do cliente acesso rápido à *Internet*, com velocidades de 300Kbps, 600Kbps e 1Mbps, através do uso de modems ADSL. Por meio deste serviço, o cliente tem duas comunicações simultâneas, ou seja, conexão de voz convencional e conexão à *Internet* ao mesmo tempo.

FRAME: Nome genérico dado aos produtos baseados na tecnologia *Frame - Relay*, que é uma tecnologia de comunicação de dados usada para transmitir informação digital através de uma rede de dados, dividindo essas informações em *frames* (quadros).

INTERLAN: O InterLAN é um serviço corporativo que utiliza as redes ATM, Frame Relay, e toda a malha ADSL instalada, para prover conectividade entre vários pontos da rede do cliente através de circuitos virtuais permanentes (CVP's), similarmente a um serviço VPN (Virtual Private Network) de nível 2, com garantia de banda e tráfego diferenciados. A aplicação principal do serviço é a interconexão de redes, a qual é feita de forma simplificada e rápida. A topologia do Serviço InterLAN é uma rede estrela com um ponto principal em ATM ou Frame Relay interconectado aos pontos remotos por Circuitos Virtuais (CVPs), os quais podem utilizar acessos ADSL, Frame Relay ou ATM.

EILD: Serviços de dados para conexão com outras operadoras de telefonia.

3 OBJETIVOS

Devido às operadoras de telecomunicações atuarem num ambiente altamente competitivo, principalmente quando os clientes estão segmentados nos mercados corporativo-governo e empresarial, abrangendo os setores financeiros, comércio, indústria, órgãos públicos e serviços, o poder da informação é indispensável para alcançar a competitividade.

Isto porque, esses mercados têm que ser tratados de forma personalizada, uma vez que dizem respeito a grandes clientes com alto consumo de produtos e serviços, e conseqüentemente, com grande poder de negociação. Para isso é necessário ter uma gestão mais focada na evolução e no potencial desses clientes.

O desafio está, portanto, na organização dos dados referentes a estes clientes, uma vez que são provenientes de diversas fontes e sistemas da empresa. Assim, é preciso fazer a integração e disponibilização de informações de uma maneira fácil e rápida, de modo a dar sustentabilidade à gestão e tomada de decisões da área comercial.

Como os recursos de tecnologia de informação já são fortemente utilizados na empresa onde o projeto foi desenvolvido, a utilização de um portal corporativo como ferramenta de apoio para os negócios, é de fácil implantação. Além de ser fundamental na organização e disponibilização de informação, promovendo a gestão do conhecimento.

3.1 TEMA

A existência de um portal de negócios concebido com intuito de centralizar informações e possibilitar o acesso de forma estruturada, serviu de modelo inicial para a disponibilização de informações e conhecimentos de mais uma filial dentro de uma grande empresa de telecomunicações.

Uma vez verificada a estrutura e identificadas quais ferramentas estavam disponíveis, foi definido através da análise dos requisitos quais das

funcionalidades efetivamente seriam úteis e utilizadas, e as prioridades de implementação de cada uma delas.

Assim, o sistema foi alimentado com os dados referentes ao novo site integrante, onde foram feitas as validações dos dados, o treinamento da equipe, e a efetiva colocação em produção.

Posteriormente, foram realizadas análises na estrutura e funcionalidades, para propor e realizar adaptações dos processos pertinentes à tomada de decisão, ações de vendas e geração de evolução comercial.

O objetivo do portal é centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial, tornando-se uma ferramenta de apoio às ações da equipe de vendas na gestão, manutenção e geração de novos negócios. Assim, possibilitar resultados baseados no conhecimento e otimizar o uso da informação para melhoria nos processos de negócios e vendas. Com isso, alcançar a vantagem competitiva e garantir os resultados positivos com o atingimento das metas estabelecidas.

3.2 ABRANGÊNCIA E LIMITAÇÕES

O desenvolvimento deste portal visa atender a Área Comercial disponibilizando ferramentas específicas para o perfil dos usuários de vendas.

Como as informações são estratégicas e confidenciais para organização, a forma de acesso ocorre através da *Intranet*, que já possui suporte apropriado e diversas políticas de segurança contra ataques externos maliciosos. Portanto, as informações estarão acessíveis apenas quando os usuários estiverem interligados a esta rede e usando matrícula e senha individuais.

Foram utilizadas ferramentas já adquiridas pela empresa ou gratuitas (Open Source), buscando com isso evitar gastos adicionais com licenças, homologação e incompatibilidade com outros sistemas.

Uma vez que a empresa já dispõe de excelentes recursos de software e hardware em seu Cyber Data Center, como backup diário e nobreak, não foram adquiridos equipamentos adicionais para o desenvolvimento do projeto.

3.3 OBJETIVO GERAL

O objetivo do projeto foi à implantação de um portal de negócios, capaz de centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial de uma grande empresa de telecomunicações.

Para isso, visa-se implantar o modelo de um portal de negócios, que já existe em uma das filiais da empresa, tomando como base as funcionalidades disponíveis para escolha das ferramentas a serem utilizadas na filial local de acordo com as necessidades verificadas, com objetivo de atender as demandas específicas da área de vendas.

3.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

São objetivos específicos deste trabalho:

- Analisar o portal existente e definir quais ferramentas de gestão são relevantes ao processo comercial da filial local (SC);
- Inserir e disponibilizar as funcionalidades através do *input* dos dados da filial Santa Catarina;
- Realizar análise na estrutura do modelo;
- Assegurar que as informações sejam confiáveis e acessíveis;
- Documentar o processo;
- Avaliar a satisfação do usuário e a qualidade do portal;
- Propor as mudanças necessárias para melhorar a qualidade e a eficiência do sistema;
- Implementar novas funcionalidades e alterações visando evolução da ferramenta;

3.5 MOTIVAÇÕES / JUSTIFICATIVAS

A informação é um importante diferencial competitivo para as organizações. Questão primordial que influencia diretamente os processos de decisão e o planejamento estratégico das empresas.

Entretanto, apenas disponibilizar a informação não é garantia de sucesso. Sendo de extrema importância a visão sistêmica e o conhecimento de todos os processos envolvidos. Esta visão ajudará na definição dos critérios essenciais, no entendimento do que a empresa realmente necessita, nos seus objetivos, bem como, no fornecimento de subsídios para a escolha adequada e desenvolvimento das ferramentas de gestão que auxiliam nas decisões da equipe de negócios.

Quando bem estruturada, uma ferramenta tecnológica, como um portal corporativo, pode apoiar de maneira efetiva o planejamento estratégico e os processos comerciais, tornando-se uma importante aliada no alcance de resultados positivos nas empresas. Garantindo desta forma, a entrega ágil e confiável da informação, contendo dados importantes e essenciais para o trabalho dos gestores e usuários de maneira geral.

Sendo assim, as soluções tecnológicas precisam atender as verdadeiras necessidades de mercado, e isto exige um trabalho constante de planejamento, aprimoramento contínuo dos processos e busca pela utilização adequada dos recursos e sistemas disponíveis.

Para a Área Comercial da empresa, foco da realização do trabalho, o processo informacional é fundamental e significa, muitas vezes, a diferença entre o sucesso e o fracasso de um negócio.

Assim, sabendo o quanto é importante a relação entre a tecnologia da informação e a gestão do conhecimento, para melhor disseminar e compartilhar as informações, adotou-se o uso de algumas das tecnologias disponíveis no mercado, aliadas às ferramentas da gestão do conhecimento e às tecnologias em uso atualmente na empresa.

Como resultado, fornecer uma ferramenta de apoio à Área Comercial de uma filial numa grande empresa de Telecomunicações, com informações ágeis, confiáveis, e essencial no auxílio do desempenho dos gestores e equipe de

vendas, obtendo mais um diferencial no processo produtivo e contribuindo para os resultados positivos da corporação.

3.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está organizado em oito capítulos. No capítulo 1, é apresentada uma introdução, contextualizando a influência dos eventos da globalização com o novo cenário mundial e como essas mudanças impactaram na definição estratégica das empresas.

O capítulo 2 mostra a região de atuação da empresa onde o projeto foi desenvolvido, a divisão administrativa do território em macro-áreas, a segmentação de mercado, a estrutura organizacional e os principais produtos oferecidos aos clientes.

No capítulo 3 são apresentados os objetivos, as motivações e as justificativas para a execução do projeto. Mostra a importância da informação, como um elemento chave, para guiar o planejamento estratégico e processo de decisão das empresas. Também, são expostos os métodos e conhecimentos utilizados, a fundamentação teórica que embasa o projeto e a divisão das etapas do trabalho.

No capítulo 4, é apresentado o desenvolvimento do trabalho, com o detalhamento da verificação das ferramentas, o resultado da apresentação para a diretoria, a identificação das necessidades.

No capítulo 5, são definidas as ferramentas para implementação, o cronograma, a implementação, o treinamento e a utilização pelos usuários em condições reais.

O capítulo 6 descreve os resultados e as verificações constatadas com o desenvolvimento do projeto e a utilização do portal de negócios.

No capítulo 7, são apresentadas as conclusões com base nas pesquisas e nos resultados obtidos. Relacionando os objetivos iniciais do trabalho com os ganhos verificados.

Finalmente, no capítulo 8, são apresentadas as referências pesquisadas durante a execução do projeto, onde se buscou os conceitos para embasar os estudos, planejamento e implantação deste trabalho.

3.7 MÉTODOS DE TRABALHO

Os trabalhos foram realizados nas seguintes etapas com o acompanhamento do orientador: a Fundamentação Teórica, Verificação das Ferramentas Disponíveis, Apresentação do Projeto, Análise dos Requisitos, Definição das Ferramentas para Implantação, Criação do Cronograma, Implantação dos Módulos, Treinamento e Produção, Análise de Satisfação dos Usuários e Propostas para Customização e Implementação de Novas Ferramentas.

A etapa da Fundamentação Teórica permeia todo o trabalho, e é o tempo disponibilizado para as pesquisas bibliográficas em busca dos conceitos para o desenvolvimento, bem como suporte às justificativas para as escolhas que serviram de base para o desenvolvimento.

Na fase de Verificação das Ferramentas Disponíveis, realizou-se um estudo nas funcionalidades do portal existente, nas suas possibilidades de interação, na estruturação dos processos, nos sistemas, na documentação e nas fontes de dados que o compõe.

A etapa de Apresentação do Projeto consistiu-se de uma exposição do potencial do portal aos coordenadores, gerentes e ao diretor da área comercial da filial, com intuito de despertar o interesse e conquistar o apoio da alta administração, o que resultou no engajamento da diretoria e na autorização para a efetiva implantação do portal.

Na etapa de Análise de Requisitos, realizou-se um levantamento da estruturação setorial e da hierarquia da organização, das macro necessidades dos usuários e dos principais processos da área comercial.

Na etapa de Definição das Ferramentas para Implantação, foram avaliadas quais das ferramentas do portal atenderiam as necessidades levantadas na

análise de requisitos, e assim, definidas quais seriam efetivamente implantadas e sua prioridade de ativação.

Na etapa de Cronograma de Implantação, com base na fase anterior de definição das ferramentas, criou-se um gráfico demonstrativo do início e término das fases de implantação do projeto, de acordo com as prioridades definidas na análise de requisitos, colocando-as em ordem decrescente de prioridade.

Na etapa de Implantação dos Módulos, realizaram-se automação e as cargas dos dados das diversas fontes e sistemas, que se transformaram em informações através de lógicas de negócio inseridas no sistema do portal.

Na etapa de Treinamento e Produção, foi ministrada à equipe de vendas uma aula introdutória, com instruções de utilização dos recursos e explanação dos principais conceitos envolvidos no portal. Em seguida, o efetivo uso em produção nas condições reais foi iniciado.

Na etapa de Análise de Satisfação dos Usuários, o portal passou por avaliações para coletar informações sobre a usabilidade, acessibilidade e confiabilidade dos usuários em relação ao uso do portal, usando o método de avaliações heurísticas e testes com o usuário.

Por fim, na etapa de Propostas para Customização e Implantação de Novas Ferramentas, foram propostas mudanças para melhorias no sistema, e sugestões para Implementação de Novas Ferramentas.

Para o desenvolvimento do projeto adotou-se os métodos e as ferramentas descritas a seguir, utilizando as técnicas disponíveis, procurou-se agregar as melhores práticas presentes em cada uma das abordagens e integrando com as tecnologias disponíveis no mercado.

4 DESENVOLVIMENTO

Este capítulo apresenta um descritivo das atividades realizadas durante o desenvolvimento do projeto, onde aplicou-se conceitos teóricos e práticos numa vivência comercial de uma filial da empresa TELECOM.

As ações detalhadas a seguir, fundamentam-se após resultado dos estudos da revisão da literatura e na identificação das necessidades da empresa, buscando-se atender aos requisitos, através de ferramentas disponíveis no modelo existente.

4.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Durante a fundamentação teórica, realizaram-se pesquisas bibliográficas em livros, monografias, artigos, apostilas e sites da *internet*, que estão relacionadas no capítulo 8.

Estes estudos permearam todas as etapas do trabalho, onde o tempo e o esforço disponibilizados para as pesquisas, em busca dos métodos para o desenvolvimento, resultaram na consolidação dos conceitos e práticas apresentados a seguir.

4.1.1 Teoria Geral de Sistemas

A Teoria Geral de Sistemas tem por objetivo uma análise da natureza dos sistemas e da inter-relação em diferentes espaços e de suas partes. Segundo Bertalanffy (1997):

“É necessário estudar não somente partes e processos isoladamente, mas também resolver os decisivos problemas encontrados na organização e na ordem que os unifica, resultante da interação dinâmica das partes, tornando o comportamento das partes diferente quando estudado isoladamente e quando tratado no todo...”

Neste contexto, qualquer conjunto que contenha partes unidas entre si, com as relações entre estas partes e o comportamento do todo convergindo para o mesmo foco de atenção, pode ser considerado um sistema. De maneira geral, um sistema que tem como elemento principal a informação é conhecido como Sistema de Informação (SI).

O objetivo maior de um SI dentro de uma organização é coletar, manipular, armazenar, tratar e disseminar os dados e informações de modo a fornecer um mecanismo de *feedback*, apoiando o controle dos processos, a coordenação e a tomada de decisão de uma organização (PAZZIN, 2004).

Geralmente, um SI é composto de um subsistema social e de um subsistema automatizado. Sendo que o subsistema social inclui as pessoas, as informações, os processos, e os documentos. Já o subsistema automatizado engloba os computadores, as redes de comunicação e as máquinas, que são utilizadas para interligar os elementos que compõem o subsistema social. Na figura 5, pode-se verificar os diversos componentes de um SI (PAZZIN, 2004).

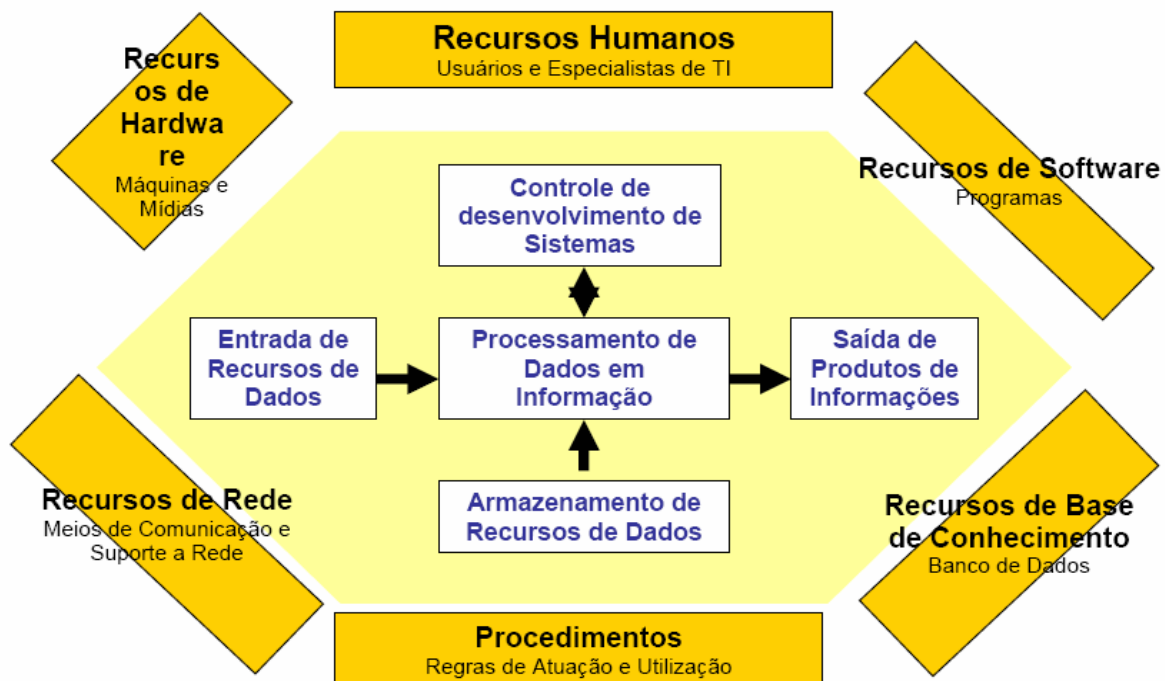


Figura 5 - Sistema de Informação

Fonte: Pazin 2004

Portanto, o SI é algo mais amplo que apenas um software, pois além de incluir o software e o hardware, também inclui os processos e seus agentes. Desta forma, as pessoas juntamente com os processos que executam, unidas as informações e aos documentos que manipulam, também fazem parte do SI.

No ambiente real, os aspectos sociais interferem, e muito, no funcionamento do SI, sendo sempre aconselhável dar atenção especial a essa questão. Isto, para não correr o risco de implantar sistemas automatizados ineficazes, ou até que não resolvam os problemas do usuário. A função do SI é interligar o mundo da Tecnologia com o da Organização.

Hoje, o que a maioria das organizações pretende, quando fazem uso da tecnologia, é adquirir informação. Isto por que, para tomar decisões de maneira mais assertiva é preciso ter informações que embasem ou indiquem o melhor caminho a seguir.

O uso da Teoria Geral de Sistemas neste trabalho contribuiu para o entendimento da inter-relação dos sistemas da empresa e de como eles são constituídos, como são organizados, quais são suas possibilidades para o futuro e seus potenciais.

Assim, foi possível entender e compreender como eles funcionam para propor melhorias, pois muitas soluções surgem quando se observa um problema como um sistema composto por elementos, com relações, objetivos e um meio-ambiente.

4.1.2 Banco de Dados

Para permitir a manipulação nas bases de dados, estas devem estar estruturadas de forma regular e organizada. Na tarefa de organizar os dados, usou-se um banco de dados, que agrupa as informações, para posteriormente, serem utilizadas através de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados (HEUSER, 2001).

Pode-se considerar os Bancos de Dados, como uma ferramenta para o armazenamento de dados e informações, e desta forma contribuem para a gestão

de conhecimento na organização, que também é um dos objetivos dos portais corporativos (STAIR e REYNOLDS, 2002).

Num projeto de banco de dados deve ser considerado o conteúdo, a estrutura lógica, a forma de acesso e a organização física dos dados. Também a ordem e a origem do problema a ser tratado, pois vão determinar a maneira como os dados devem ser organizados (HEUSER, 2001).

Para que o processo de construção resulte num banco eficiente, seguro e rápido torna-se fundamental o uso dos conhecimentos e técnicas da modelagem de dados. Os principais tipos de modelos para organizar os bancos de dados lógicos são: o modelo hierárquico, o modelo em rede e o modelo relacional. (HEUSER, 2001).

Atualmente, o modelo de dados lógico mais utilizado é o modelo relacional. Este modelo é baseado em extensões do conceito de relações, onde os dados são representados em forma de tabelas. Cada tabela contém uma coleção de linhas, que contém valores. Cada valor corresponde a um atributo que pode ser do tipo *integer*, *float* e *character string*, entre outros (DATE, 1986).

O Modelo Relacional de Banco de Dados faz uso da teoria de conjuntos como base conceitual para formular e aplicar seus conceitos. Essa base busca facilitar o entendimento por parte do usuário, pois possibilita a representação do mundo real de forma bastante natural (HEUSER, 2001). A construção para representação dos dados é a denominada relação, onde os registros são dispostos em tabelas, com linhas e colunas. As tabelas estão dispostas em arquivos simples, onde os registros contidos nelas podem ser extraídos e combinados logicamente (STAIR e REYNOLDS, 2002).

O modelo relacional foi desenvolvido para suprir as limitações encontradas nos demais modelos, principalmente na questão dos relacionamentos dos dados. Sendo esta então, a grande vantagem do modelo relacional, onde um elemento de dado de uma tabela pode ser relacionado a qualquer outro dado, da própria tabela ou de outra, desde que contenham um elemento em comum (STAIR e REYNOLDS, 2002).

A linguagem SQL (Structured Query Language) é a linguagem mais utilizada para criação, manipulação e consultas em SGBD relacionais. Foi desenvolvida pela empresa IBM para consulta ao seu sistema relacional, e posteriormente evoluiu muito no mercado de banco de dados, levando a uma definição de SQL padrão, que garantiu a portabilidade entre os diversos produtos existentes (STAIR e REYNOLDS, 2002).

Neste contexto, um banco de dados relacional é um conjunto de uma ou diversas relações distintas. Sendo assim, o esquema de um banco de dados relacional, é a coleção dos esquemas de todas as relações que compõem o banco. Para criar o banco de dados fisicamente, de acordo com o modelo relacional e permitir o acesso a essa base, utilizou-se o SGBD SQL Server, que também disponibilizou uma interface que permite a comunicação com a aplicação.

4.1.3 Engenharia de Software

O processo de implementação, manutenção ou customização de um sistema, é uma atividade que requer utilização de métodos e técnicas para a correta concepção do projeto, desenvolvimento e manutenção, para assim alcançar um bom resultado no produto final (PRESSMAN, 2002).

Neste aspecto, a Engenharia de Software oferece diversos métodos, ferramentas e procedimentos para a melhoria do processo e do produto, com benefícios como a maximização da qualidade e da produtividade na atividade de desenvolvimento de software (FILHO e PÁDUA, 2003).

Um destes métodos, que tem como objetivo criar versões de programas existentes com maior qualidade e melhor manutenibilidade, é a Reengenharia de Software (PRESSMAN, 2002).

A Reengenharia de Software é uma das técnicas mais utilizadas para melhorar a qualidade do software com a manutenção das funcionalidades básicas do sistema. É muito útil para recuperar informações de um projeto existente, e assim possibilitar a reconstrução desse sistema, com adição de novos requisitos e funcionalidades ou adaptá-lo para novas tecnologias (PRESSMAN, 2002).

Esta técnica é bastante utilizada, por que muitas vezes os negócios se modificam num ritmo muito rápido, em resposta a enorme pressão competitiva nas organizações comerciais. Isto demanda que a tecnologia de informação, que apóia esses negócios, seja trabalhada para manter o ritmo desejado. Para estes casos, uma solução pode ser a reengenharia no software, que quando realizada possibilita novas funcionalidades no software para atender as novas exigências do negócio (PRESSMAN, 2002).

O processo de reengenharia de software inclui diversas atividades como a análise de inventário, a reestruturação de documentos, a engenharia reversa, a reestruturação de programas e dados e a engenharia avante. Outra característica do paradigma de reengenharia é que ele é cíclico. Isto significa que cada uma das atividades pode ser realizada em diversos momentos e que o processo pode terminar em qualquer uma dessas atividades (PRESSMAN, 2002).

Detalha-se a seguir, algumas das atividades utilizadas na reengenharia de interfaces de software: Engenharia Reversa e Engenharia Avante.

4.1.3.1 Engenharia Reversa

Interfaces amigáveis tornaram-se uma exigência de produtos e sistemas baseados em computador. Assim, o desenvolvimento de interfaces com o usuário tornou-se um dos tipos mais comuns de atividades de reengenharia. Mas antes que a interface com o usuário possa ser reconstruída, deve ocorrer a engenharia reversa (PRESSMAN, 2002).

Na engenharia reversa é possível identificar as informações referentes ao projeto de um sistema, às especificações funcionais e aos requisitos utilizados na sua implementação, criando desta forma representações abstratas que vão auxiliar na manutenção e adaptação do sistema (FILHO e PÁDUA, 2003)

Para entender totalmente uma interface deve-se especificar o seu comportamento e a sua estrutura nas interações com o usuário. Desta forma, a notação da modelagem comportamental fornece os meios para desenvolver respostas a questões como:

- Quais as ações básicas que a interface deve processar?
- Qual a descrição da resposta comportamental do sistema às ações?
- Que conceitos de interface são relevantes?

A maior parte da informação necessária para criar o modelo comportamental pode ser obtida pela observação da manifestação externa da interface existente (PRESSMAN, 2002).

4.1.3.2 Engenharia Avante

Na engenharia avante é possível reconstruir, ampliar ou incluir novas funcionalidades a um sistema usando práticas de engenharia de software. Para isso é necessário utilizar das informações adquiridas durante a engenharia reversa (PRESSMAN, 2002).

O processo de engenharia avante recupera as informações do projeto de um sistema, e utiliza as informações para sua alteração ou reconstrução, procurando uma melhor qualidade na sua funcionalidade, sua adaptação a novas tecnologias e uma redução dos custos de manutenção (FILHO e PÁDUA, 2003).

Um dos fortes motivos que impulsionam a realização de reengenharia num software é a falta de usabilidade de um software legado. Desta forma, o processo de planejamento de Reengenharia de Software pode ter suas atividades orientadas por resultados obtidos numa avaliação de usabilidade. Isto porque, a engenharia de usabilidade da mesma forma que a engenharia de software, lida também com questões de eficácia, eficiência e satisfação dos usuários na sua interação com o *software* (PRESSMAN, 2002).

Assim, o conhecimento da usabilidade do software legado pode ser muito útil para o planejamento da reengenharia, onde pode-se utilizar o seguinte processo de engenharia avante:

- Estudar a interface original e o fluxo das interações;
- Remodelar o comportamento implícito nas interfaces;

- Planejar melhorias para tornar a interação mais eficiente;
- Construir e integrar os melhoramentos;
- Atentar para possíveis efeitos colaterais.

4.1.4 Engenharia de Usabilidade

A forma consensual para definição do termo usabilidade, constante na literatura, considera como uma habilidade do *software* de permitir que o usuário consiga executar facilmente suas interações e alcance suas metas na tarefa desejada.

A usabilidade é a capacidade de um sistema interativo oferecer ao usuário, durante as operações e realização de tarefas, uma maneira eficaz, eficiente e agradável de utilização das ferramentas disponíveis (DIAS, 2003).

O objetivo principal da usabilidade é proporcionar a facilidade de utilização do produto. Sendo assim, é fundamental para que *softwares* e *websites* sejam eficazes, o que resulta em usuários mais concentrados no trabalho e menos em como trabalhar (BERGAMO, 2000 **apud** SOARES, 2004, p.31).

Deficiências de usabilidade causam dificuldades aos usuários e geram problemas na qualidade do produto, na eficácia, na produtividade e na satisfação dos usuários (CYBIS, 2006).

Uma das características de um *software* com qualidade, quanto à usabilidade, é a não exigência de adaptação dos usuários quando utilizam o produto. Sendo assim, um sistema efetivo, aquele que quando projetado partiu da perspectiva do operador e não do ponto de vista interação operador e máquina (SOARES, 2004).

Um produto sem qualidade, em termos de usabilidade, pode apresentar aspectos do sistema que tornem as tarefas ineficientes, desagradáveis, onerosas, ou até, impossíveis de serem executadas pelo usuário. Geralmente, esses produtos tiveram em sua origem um projeto que não levou em consideração os requisitos de qualidade, e os problemas acabam surgindo durante a interação com o produto, resultando muitas vezes em aborrecimento ou constrangimento que acabam traumatizando o usuário (CYBIS, 1994).

Um forte fator de sucesso no uso de software é uma interface ergonômica. Isto por que, uma interface amigável provoca nos usuários maior satisfação, confiança e bem-estar em desempenhar suas tarefas, e conseqüentemente, permite o aumento da produtividade. Já numa interface sem qualidade, expõe o usuário a frustrações e *stress*, limitando seu desempenho pelas barreiras encontradas nas interfaces do sistema, o que pode levar até ao abandono do uso do sistema. (CYBIS, 2006)

Assim, quando um software soluciona eficientemente o problema para o qual foi projetado e desenvolvido, e ainda se apresenta amigável ao usuário, é porque possivelmente sua interface foi concebida seguindo critérios ergonômicos (CYBIS, 1994).

4.1.4.1 Critérios Ergonômicos

Os critérios ergonômicos, também conhecidos como recomendações ou normas ergonômicas, são constituídos de princípios de concepção ou avaliação de interfaces. Tem como objetivo garantir que a interface seja ergonômica, definindo as qualidades que devem ser atribuídas a ela, para que a interação com o software seja agradável, satisfatória e eficiente para o usuário (CYBIS, 1994).

Alguns princípios ergonômicos utilizados internacionalmente são resultados da observação de diversas práticas pela comunidade de ergonomia e IHC mundial, e norteiam o processo de criação e avaliação de interfaces. O resultado de desta experiência realizada por tais profissionais, são os princípios ergonômicos (CYBIS, 1994).

Os pesquisadores Scapin & Bastien (SCAPIN & BASTIEN 1993 **apud** CYBIS, 2006, p. 01), definem um conjunto de oito critérios que são considerados principais para se alcançar o sucesso na criação e concepção de um projeto, são eles: Condução, Carga de Trabalho, Controle Explícito, Adaptabilidade, Gestão de Erros, Homogeneidade, Significado de Códigos e Compatibilidade.

Estes critérios buscam a minimização da ambigüidade para identificar e classificar qualidades e dificuldades ergonômicas do software interativo, e são tratados de maneira mais detalhada a seguir.

Condução – Busca localizar o usuário por meio de suas interações com o sistema, conhecer as ações executadas e suas conseqüências, além de obter informações das demandas e das necessidades. Aqui a ergonomia é utilizada para orientar, aconselhar, conduzir, e informar o usuário em suas interações com o sistema, através de mensagens, rótulos, alarmes, etc.

Carga de trabalho – A observação da Carga de Trabalho é fundamental para que o software seja econômico, de maneira que os elementos da interface não sobrecarreguem cognitivamente e perceptivamente o usuário. Como subitens da carga de trabalho existem os conceitos de “Brevidade”, que prioriza itens sucintos, e de “Densidade Informacional”, que se refere à carga de trabalho do usuário em termos perceptivos e cognitivos.

Controle Explícito – Ter as definições das entradas, por parte dos usuários, sob controle reduz a probabilidade de erros. Assim, possibilitar o controle explícito acerca dos processamentos do sistema é o que faz um software controlado. Existem dois subitens relacionados ao controle explícito, são eles: As “Ações Explícitas do Usuário”, que dizem respeito às relações entre o processamento feito pelo computador e as ações realizadas pelo usuário. Desta forma, o computador somente responderá aos comandos explicitamente solicitados, permitindo uma melhor compreensão por parte do usuário, resultando em menos erros. E o “Controle do Usuário”, que possibilita o controle sobre as interações que podem favorecer a aprendizagem.

Adaptabilidade – Um sistema com adaptabilidade opera conforme o contexto e às necessidades do usuário. Com isso, evita efeitos negativos ao oferecer padrões e comandos diversificados para o alcance de uma determinada tarefa. Como subitens da adaptabilidade existem os conceitos de “Flexibilidade”, que se refere às diversas possibilidades para o usuário atingir determinado propósito, e as “Considerações da Experiência do Usuário”, onde o sistema deve respeitar o grau

de experiência do usuário, e prever meios diferenciados para lidar com essas diferenças de experiência.

Gestão de erros – Refere –se aos mecanismos que permitem evitar ou reduzir a ocorrência de erros e, caso eles ocorram, favorecer sua correção. Consideram-se como erros, neste contexto, a entrada de dados incorretos, entradas com formatos inadequados, etc. Três subitens complementam o critério Gestão de Erros: proteção contra os erros, qualidade das mensagens e a correção de erros.

Homogeneidade /Consistência – Este critério pode ser verificado quando na concepção das interfaces os elementos, como por exemplo, códigos, formatos, denominações, etc., são conservados quando em contextos idênticos. Sendo necessário escolher opções similares e utilizar os mesmos meios para obter os mesmos resultados. Assim, é conveniente padronizar sempre que possíveis todas as interfaces quanto ao seu formato, a sua denominação e a sintaxe dos procedimentos.

Significado de códigos e denominações – Diz respeito à adequação entre a informação apresentada e a sua referência. Quando uma codificação é significativa, com forte relação semântica com o referente, facilita a recordação e reconhecimento dos códigos. Neste contexto, denominações e códigos não-significativos para os usuários podem conduzir a operações incorretas ou inadequadas para o contexto, levando ao erro.

Compatibilidade – Está relacionado à compatibilidade existente entre as características do usuário, como por exemplo, memória, percepção, hábitos, e a organização das entradas e saídas e dos diálogos, de forma que se tornem conciliáveis entre si. Quanto menor o volume de informações a ser recordada pelo usuário, mais rápida e eficaz é a transferência de informações. Essa eficiência é aumentada quando:

- Os procedimentos necessários ao cumprimento da tarefa são compatíveis com as características psicológicas do usuário;
- Os procedimentos e as tarefas são organizados de maneira a respeitar as expectativas ou costumes do usuário;
- Quando as traduções, as transposições, as interpretações, ou referências à documentação são minimizadas.

Alguns das técnicas mais utilizadas para detectar problemas de usabilidade são os métodos de avaliação de usabilidade das interfaces, através dos testes de usabilidade e as avaliações heurísticas.

4.1.4.2 Testes de Usabilidade

Ao abordar um teste de usabilidade é fundamental respeitar as condições reais de utilização do sistema. Para isso, um levantamento dos usuários, das tarefas a serem realizadas e do ambiente em que se dará a interação, deve ser realizados (CYBIS, 1994).

A avaliação de um sistema pode ser feita através das medidas de desempenho e satisfação do usuário. Esta satisfação pode ser mensurada a partir das impressões do usuário na interação com o sistema, e coletada através de realização de questionamentos dirigidos aos próprios usuários, de forma escrita ou oral. Estas medidas fornecem informações sobre a usabilidade do produto no contexto e no ambiente analisado (DIAS, 2003).

Uma das formas bastante utilizadas para medir a satisfação do usuário é através dos “Métodos de Teste com os Usuários”, que tem como característica principal a participação direta do usuário no sistema de avaliação. Neste método, a interação entre o avaliador e o usuário acontece a partir de entrevistas ou questionários, com perguntas formuladas de acordo com a finalidade do teste.

O objetivo é identificar possíveis problemas na execução de tarefas e na interação entre o usuário e o sistema, e podem ser empregados em qualquer etapa do desenvolvimento do sistema (SOARES, 2004).

Através das informações coletadas nos testes com usuários são identificadas as tarefas mais frequentes, prioritárias e dificuldades de uso, bem como possíveis riscos para o sistema.

Assim, estes testes buscam avaliar o sistema identificando dificuldades de aprendizado, de execução nas tarefas, além de diagnosticar o que pode estar em desconformidade com os padrões de usabilidade.

Como resultado final, pode-se conhecer a opinião do usuário em relação ao sistema, sugerir as prioridades de problemas de usabilidade quando do reprojeto do sistema, tudo isso com base nos resultados dos testes (CYBIS, 2006).

4.1.5 Gestão do Conhecimento

Em função da globalização e da alta competitividade dos mercados, o sucesso nos negócios passou a depender, cada vez mais, do conhecimento que as organizações aplicam nos seus processos corporativos.

Tornou-se necessária à incorporação de conhecimento na produção de bens e serviços, e de diversas alterações na estrutura organizacional, como a exigência do desenvolvimento de novas competências, tanto em nível individual como organizacional (TEIXEIRA, 2000).

Assim, a gestão da informação se expandiu para gestão do conhecimento, onde os sistemas passaram a ser requisitados para processar, além das informações provenientes de sistemas e fontes de dados, também os produtos gerados pelo intelecto das pessoas da organização (TEIXEIRA, 2000).

Desta forma, buscando equilibrar a importância do conhecimento das pessoas com o uso da tecnologia de informações (COSTA 2003).

A figura 6 mostra a evolução do uso da informação nas organizações.

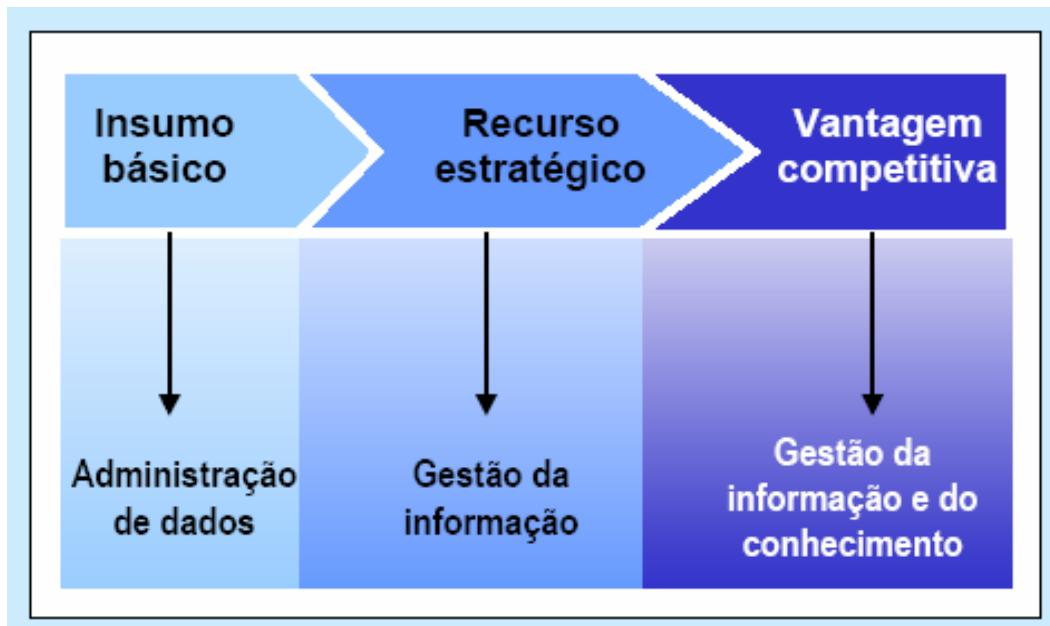


Figura 6 – Evolução sobre o uso da informação nas organizações

Fonte: Costa 2003

Devido a grande quantidade de informações, com fontes originárias em diversos sistemas e arquivos, torna-se fundamental identificar quais das tecnologias existentes são mais adequadas para apoiar o processo de Gestão do Conhecimento. Isto porque, a aplicação inadequada ou a falta de recursos podem causar prejuízo a ponto de comprometer o projeto (COSTA, 2003).

Alguns conceitos relacionados à manipulação dos dados e gestão do conhecimento, se confundem devido sua proximidade de significado, como dados, informação e conhecimento, já que na prática a diferença entre os termos é nitidamente imprecisa. Porém, é importante identificar os elementos principais para que seja possível definir e fornecer mecanismos de manipulação e gestão.

4.1.5.1 Dados

Segundo Rezende e Abreu, “dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém um significado claro” (REZENDE E ABREU, 2003).

Os dados propriamente ditos não são dotados de significado quando vistos isoladamente e sem tratamento, no entanto, é a matéria-prima essencial para a criação da informação (REZENDE E ABREU, 2003).

4.1.5.2 Informação

Para que os dados se tornem informações, são necessários que os relacionamentos entre os fatos e suas relevâncias fiquem evidenciados e explícitos. Quando os dados sofrem algum tipo de tratamento como, por exemplo, através de uma organização ou transformação, de maneira a produzir inferências ou deduções, e o resultado apresenta algum significado, isto é considerado informação (FLEURY, 2001).

As informações são dados que têm propósito e relevância, e que depois de organizados ganham atribuições de significado e contexto. Com os dados interpretados e dotados de significado, a informação torna-se um produto necessário para que seja gerado o conhecimento. (DRUCKER, 1992).

A informação também pode ser vista como uma leitura do que a base de dados está indicando, com um valor adicional além do valor dos próprios dados.

4.1.5.3 Conhecimento

O conhecimento é derivado da informação, sendo o resultado do fluxo da informação gerada pela pesquisa, associada ao estudo, interpretação e experiência individual que tem valor para a organização.

Nesse contexto, pode-se inferir que o conhecimento não provém apenas dos documentos, das bases de dados e dos sistemas de informação, mas também dos processos de negócio, das práticas e das experiências adquiridas pelas pessoas da empresa. Isto quer dizer que, o conhecimento é um processo cognitivo, que necessita da informação como matéria-prima, para desencadear este processo e transformá-la em inteligência (TEIXEIRA, 2000).

O conhecimento é um processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à verdade. Estes autores, também destacam o conhecimento

tácito como sendo o conhecimento pessoal juntamente com a experiência individual, criado a partir da prática, e que para ser compartilhado, necessita ser convertido em explícito. Já o conhecimento explícito é um conhecimento objetivo, expresso na linguagem formal (NONAKA e TAKEUCHI, 1997).

Desta forma, a criação do conhecimento nas organizações é resultado da interação constante e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. Assim, o resultado do pensamento humano, após manipulação das informações com agregação de valor, se transforma em conhecimento, que quando devidamente utilizado pode modificar o comportamento do sistema.

Muitos autores resistem em fazer distinção entre dados, informações e conhecimento, e enfatizam a complexa relação entre estes conceitos. Na tabela 1 são apresentadas as principais propriedades constatadas para cada elemento, na visão de Davenport e Prusak (1998).

DADO	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
<p>Simple observações sobre o estado do mundo</p>	<p>Dados dotados de relevância e propósito</p>	<p>Informação valiosa da mente humana, inclui reflexão, síntese, contexto</p>
<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilmente estruturado - Facilmente obtido por máquinas - Frequentemente quantificado - Facilmente transferível 	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - requer unidade de análise - exige consenso em relação ao significado - exige necessariamente a medição humana 	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - difícil estruturação - difícil captura em máquinas - frequentemente tácito - difícil transferência

Tabela 1 – Caracterização de dados, informação e conhecimento.

Fonte: Costa 2003

Em suma, é possível ver a Gestão do Conhecimento como um conjunto de processos que envolvem a criação, uso e disseminação do conhecimento na organização, de forma a atingir seus objetivos de negócio em que o conhecimento possa ser usado como vantagem competitiva (FLEURY e FLEURY, 2001).

Desta forma, a Gestão do Conhecimento adquiriu um papel relevante no dia-a-dia das empresas, pois vem se mostrando uma ferramenta fundamental para que as empresas diminuam seu tempo de resposta frente as exigências do ambiente externo, visando o melhor desempenho e posicionamento no contexto em que atuam (FLEURY e FLEURY, 2001).

O conhecimento tornou-se fundamental, pois tem influência direta no desenvolvimento estratégico e nas tomadas de decisão. Uma vez que, envolvem os fatores que influem diretamente no funcionamento das instituições: o conhecimento e participação de todos que contribuem, de uma forma ou de outra, para a sua existência. Este processo informacional pró-ativo conduz à melhor tomada de decisão, seja ela estratégica ou operacional.

Assim, a criação do conhecimento nas organizações é um processo de interação contínua e dinâmica entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, que vai sendo moldado pelas mudanças entre diferentes modos de conversão do conhecimento. Logo, a função da organização, no processo de criação do conhecimento organizacional, é fornecer o contexto apropriado para facilitar as atividades em grupo e para a criação e acúmulo de conhecimento em nível individual (LEME & CARVALHO, 2005).

Para aplicar este conceito é necessário levar em consideração particularidades da organização e compreender o papel do conhecimento para transformá-lo em vantagem competitiva. Dentre as ferramentas utilizadas na gestão do conhecimento, e que pode ajudar as empresas a gerenciar e disseminar o conhecimento, estão as Ferramentas Baseadas na *Intranet*.

Neste contexto, a opção por um portal de negócios disponível na *intranet*, mostrou-se bastante adequado para atender as necessidades relatadas pela área de vendas.

4.1.6 Portais de Negócios

Os portais corporativos têm grande importância nos negócios das organizações, pois possibilitam o tratamento de grandes quantidades de conteúdo organizacional, transformando-as em informação útil para a tomada de decisões (DIAS, 2001).

O termo Portal Corporativo possui alguns sinônimos na literatura corrente como: “portal de informações corporativas”, “portal de negócios” ou “portal de informações empresariais”.

Esta ferramenta apóia principalmente as empresas que competem em mercados globais, onde o acesso eficiente à informação é requisito básico. Para garantir essa eficiência, os portais corporativos estão focados nos aspectos relativos ao acesso à informação e a minimização de problemas como o excesso e sobrecarga de informações (TERRA & BAX, 2003).

O objetivo básico é promover eficiência e vantagens competitivas, através do desbloqueio e da organização das informações armazenadas na empresa. Para isso, disponibiliza um único ponto de acesso aos usuários, o que lhe confere o signo de “portal”, e neste local estão disponíveis aplicações e informações personalizadas, essenciais para a tomada de decisões (BAX e PARREIRAS, 2003).

Esta capacidade dos portais corporativos em capturar, organizar e compartilhar informações e conhecimento é bastante útil (TERRA & BAX, 2003).

O Portal Corporativo deve apoiar a superação de desafios relacionados ao gerenciamento estratégico de informações que estão presentes no ambiente corporativo. Alguns desses desafios são citados a seguir:

- Sistemas não integrados;
- Formatos de arquivos incompatíveis;
- Dificuldade de acesso ágil à informação atualizada;
- Sobrecarga de informação;
- Redundância e duplicação de informações através das redes;

- Informações e documentos não organizados;
- Diversidade de caminhos, técnica e métodos diferentes para acessar a informação;
- Ausência de políticas de segurança.

O desafio para a implementação bem sucedida de um portal é organizar as informações corporativas. Os portais devem estar capacitados para armazenar e recuperar informações de múltiplas fontes, e operacionalizar ambientes que proporcionem uma visão de todo, fundamental para as definições das estratégias do negócio (TERRA & BAX, 2003).

Um portal de negócios simplifica o acesso às informações, reduz a complexidade de procura e melhora a produtividade ao fornecer melhores subsídios para a tomada de decisão. Como outro exemplo de benefício, pode-se citar a execução de tarefas em menor tempo e atenção, um dos recursos mais preciosos e escassos a serem gerenciados (LEME & CARVALHO, 2005).

4.1.6. Requisitos de um Portal

Para que o portal de negócios alcance seus objetivos é necessário que na sua criação alguns requisitos mínimos sejam atendidos. Na definição desses requisitos, existem algumas regras sugeridas na literatura que podem ser utilizadas como diretrizes de apoio. Segue Alguns desses requisitos básicos que devem ser atendidos por um portal corporativo (LEME & CARVALHO, 2005), são relacionados a seguir:

- Gerenciar o ciclo de vida das informações, estabelecendo níveis hierárquicos de armazenamento e descartando as informações ou documentos quando não mais necessários;
- Possibilitar a localização e o acesso fácil, com informações corretas e com o mínimo de treinamento. Encontrar informações de negócios no portal deve ser tão simples quanto usar um navegador *web*;

- Permitir o acesso dinâmico às informações nele armazenadas, fazendo com que os usuários sempre recebam informações atualizadas;
- Basear-se em uma arquitetura cliente-servidor para suportar um grande número de usuários, grandes volumes de informações, serviços e sessões concorrentes;
- Possibilitar definição de permissões de acesso para usuários e grupos da empresa, por meio dos perfis de usuário;
- Salvar as informações corporativas e prevenir acessos não autorizados;
- Permitir visualização dos acessos a informações, das alterações e de configuração;
- Promover um meio de gerenciar as informações corporativas e monitorar o funcionamento do portal de forma centralizada e dinâmica;
- Ser de fácil instalação, configuração e manutenção, e aproveitar, na medida do possível, a base instalada de hardware e software adquirida/contratada anteriormente pela organização;
- Possibilitar a customização de acordo com as políticas e expectativas da organização.

4.2 VERIFICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS

Nesta etapa foram feitos estudos das ferramentas e funcionalidades disponíveis no portal existente, das possibilidades de interação com o usuário, da estruturação dos processos, da documentação e nas fontes de dados que são utilizadas na sua construção.

Também, foram estudadas as ferramentas de desenvolvimento, disponíveis na empresa e no mercado. A seguir, serão descritas as ferramentas estudadas e suas principais características.

4.2.1 Ferramentas de Desenvolvimento

Como o objetivo é possibilitar ações baseadas no conhecimento, com segurança de acesso e confiabilidade das informações disponibilizadas, usou-se a técnica de Ferramentas Baseadas na *Internet*.

As tecnologias baseadas na *Web* criam um ambiente de trabalho propício e eficaz para a disponibilização de informações. Isto porque são de fácil utilização e aprendizado e conseguem reproduzir na sua interface uma grande quantidade de modelos mentais (DAVENPORT e PRUSAK,1998).

Para criar as aplicações *Web* de forma dinâmica e interativa, foi utilizado um ambiente de programação de *scripts* rodando do lado do servidor, sendo a tecnologia ASP a opção escolhida para implementação das páginas. Justifica-se a escolha por essa tecnologia apresentar-se como uma boa solução, provendo mecanismos para visualizar, atualizar e adicionar informações a base de dados que suportam ODBC e servidores SQL.

Para fazer o desenvolvimento das páginas optou-se pelo Macromedia Dreamweaver, por ser uma ferramenta que permite visualizar graficamente os *layouts* e estrutura do código.

Essas páginas foram alocadas num servidor Microsoft Internet Information Server (IIS). Neste servidor foram feitas as configurações das execuções, dos diretórios virtuais, das definições de permissões de acesso entre outras.

A armazenagem dos dados foi feita através de Banco de Dados usando o modelo relacional, sua implementação teve como base o conjunto de técnicas, processos e notações de projetos de Banco de Dados e suportados com uso de ferramenta CASE.

A forma de manipulação ao Banco de Dados se dá através de consultas em Linguagem SQL.

4.2.2 Ferramentas Disponíveis no Portal

Nesta etapa, procura-se identificar os recursos, a utilização e os objetivos das ferramentas disponíveis no portal, além de buscar a relação entre a tecnologia da informação e os processos da empresa.

Uma das características observadas foi a existência de uma divisão setorial e hierárquica na construção do sistema, verificadas através das visões e no modelo de liberação dos acessos.

Na divisão setorial, constata-se que os setores atendidos pela ferramenta são: a Diretoria, o Planejamento Comercial o Mercado Corporativo-Governo e o Mercado Empresarial.

Já na estruturação por hierarquias, os tipos de acesso são liberados de acordo com o cargo do colaborador. Sendo que, os possíveis cargos por ordem hierárquica, do maior para o menor, são: Diretor, Gerente, Coordenador e Consultor.

Verifica-se também, que a visão do Diretor é a mais abrangente, e as demais se tornam mais restritivas à medida que vão descendo na hierarquia, culminando na visão do consultor.

Na identificação das ferramentas, quando se analisou o portal existente, pode-se constatar que as funcionalidades foram pensadas, planejadas e implementadas, especificamente para área comercial. Uma vez que, se comprovam através da análise de requisitos, que elas atendem as necessidades demandadas pela força de vendas e gerência comercial. Sendo esse, um dos pontos mais marcantes do portal original. Ficou bastante claro, durante a análise, que o objetivo é possibilitar maior dinamismo e facilidades adicionais àqueles que pertencem à equipe de vendas.

Visto que o foco deste trabalho é atender a área comercial, as características positivas, apresentadas pelo portal para prover funcionalidades de auxílio aos negócios e gestão, foram mantidas sempre que possível.

A seguir, estão relacionadas na tabela 2 as ferramentas ligadas diretamente com os processos operacionais das vendas:

	Ferramentas Vendas	Características
1	Carteiras	Listagem de Clientes por Consultor
2	Faturamento	Valores Monetários das Faturas
3	Panorama DDR	Uso de CSP por DDR
4	Pipeline de Vendas	Prospecção e Acompanhamento das Vendas
5	Sumário Executivo	Resumo de Informações sobre o Cliente.
6	Gestão da Planta	Visão da Planta Física de Produtos e Serviços
7	OS's e Tarefas	Acompanhamento dos status das OS's e Tarefas
8	Gestão do PAB	Relação dos ofensores do índice de PAB
9	Gestão Adimplência	Relatório da situação de Adimplência/Inadimplência
10	Rede Não Apta	Acompanhamento de Rede Não Apta aos serviços

Tabela 2 – Ferramentas Operacionais de Vendas

A seguir, na tabela 3 são listadas as ferramentas do processo de gestão.

	Ferramentas Gestão	Características
1	Contatos	Agenda de Contatos dos Clientes
2	Gestão de Contratos	Controle dos status dos Contratos
3	Manutenção	Em Territórios e Carteiras
4	Despesas	Gestão e Controle das Despesas
5	Visitas e KM	Registro e Controle das Viagens
6	Relatório de Suporte à Vendas	Sumarização de Produtividade do SV

Tabela 3 – Ferramentas de Gestão

Os dados para compor os sistemas são obtidos de várias fontes distintas, provenientes de diversos sistemas da empresa, sendo os principais apresentados na tabela 4 a seguir:

Fonte	Dados
Sistema CNBRT	Uso de DDR
Sistema CO&M	Ofensores de PAB
Sistema COP	Produção do Suporte a Vendas
Sistema de Cobrança	Adimplência/Inadimplência
Sistema Mainframe (JBBS)	Planta Física
Sistema Mainframe (SFA5006)	Faturamento
Sistema Mainframe (9ANKA)	Cadastro Logradouros
Sistema OMS	Status de Ordens de Serviço
Sistema SAS	Detalhes de Tráfego
Sistema Clarify	Carteiras de Clientes
Sistema Contratos	Contratos Clientes

Tabela 4 – Sistemas Fontes de Dados

Uma vez efetuadas as cargas dos dados elencados na tabela 4, estes são transformados em informações através de lógicas inseridas no sistema, onde posteriormente são validadas e disponibilizadas no portal.

Finalmente, com base no modelo de estruturação do portal, ferramentas e funcionalidades disponíveis, foi identificado que o portal provê para o uso:

- Informações integradas, relacionadas e contextualizadas;
- Auxílio para visão gerencial;
- Foco nas vendas (geração de novos negócios e manutenção de clientes);
- Otimização e dinamismo das tarefas;
- Acompanhamento da evolução dos resultados e de clientes;
- Perfil de consumo;
- Continuidade (andamento e histórico).

Com as informações de forma integrada, uma das principais vantagens é a rapidez de acesso às informações, já que elas estão disponíveis através de um único ponto de acesso, sem a necessidade de buscar em diversos sistemas diferentes.

No que se refere ao relacionamento de informações, há um aumento no nível de detalhe, uma vez que reúnem informações de diversas fontes num mesmo contexto. Já a contextualização mostra as informações agrupadas numa forma lógica e por assunto, facilitando a navegação e a compreensão.

Quando se trata de auxílio para visão gerencial, considera-se que os relatórios, gráficos de evolução, etc., servem como base para planos de ação e esforços de venda, avaliação de indicadores e suporte à tomada de decisões.

Para focar nas vendas, as ferramentas provêm facilidades e automações que contribuem para que o usuário não tenha preocupação, nem perca tempo em pesquisar em diversas fontes, planilhas e sistemas. Assim, otimizando algumas tarefas, a equipe de vendas tem mais tempo e disposição para concentrar-se efetivamente nas vendas.

Além disso, existe a possibilidade de acompanhar a evolução dos clientes e os resultados alcançados, o que permite uma melhor gestão dos negócios gerados pela equipe de vendas. Com isso, também o histórico de atividades é mantido, o que garante a continuidade dos negócios mesmo com a eventual mudança dos membros do grupo.

Todas essas informações consolidadas em relatórios, gráficos e/ou indicadores, numa primeira análise, são mostradas de uma maneira mais inteligível e agradável. Entretanto, buscou-se ao longo do projeto aplicar algumas formas de avaliação de usabilidade e ergonomia, como as avaliações heurísticas e os testes com usuários.

Mesmo com todas essas possibilidades, há necessidade de uma análise dos resultados apresentados através do sistema pelos usuários, pois, só assim todas essas informações podem ser transformadas em conhecimento e gerar ações gerenciais e de vendas.

4.3 APRESENTAÇÃO DO PROJETO

Uma vez, identificados os principais recursos das ferramentas, uma apresentação do projeto foi planejada para demonstrar aos coordenadores, aos gerentes e ao diretor da área comercial da filial, os objetivos, as vantagens e as potencialidades do portal, com o intuito de conquistar o interesse e, conseqüentemente, o apoio da alta administração para implementação do portal também na filial local.

Abordou-se na apresentação, as melhorias nos processos de gestão e vendas, uma vez que o portal foi concebido com objetivo de centralizar informações e possibilitar o acesso de forma estruturada, auxiliando a visão gerencial e na melhoria do acesso a informação.

Salientou-se também, que os portais corporativos são instrumentos essenciais no esforço de apoiar as estratégias e aos objetivos da organização, pois colaboram para a criação e o gerenciamento de um modelo sustentável de negócios.

Outra vantagem apresentada foi o efetivo foco nas vendas, com geração de novos negócios e manutenção de clientes, já que as ferramentas possibilitam acompanhamento da evolução dos clientes e da formação seu histórico.

Também foram levantadas as vantagens em relação ao menor tempo e custo de implementação, já que se faria uso de um portal corporativo em produção, sem a necessidade de alocar máquinas e pessoal adicionais.

Durante a apresentação, diversos questionamentos e sugestões foram feitos pelos participantes em relação às atualizações, aos possíveis relatórios, à priorização de módulos e às demandas reprimidas, que serviram como base para o início da análise de requisitos descrita no próximo capítulo.

Ao final da apresentação, obteve-se o engajamento da diretoria e gerências, resultando na autorização para a efetiva implantação do projeto.

4.4 ANÁLISE DE REQUISITOS

Nesta etapa foi feito um levantamento da estruturação setorial, da hierarquia, das macro necessidades dos usuários, e dos principais processos da Área Comercial na filial local. Para assim, posteriormente, decidir quais dos processos do negócio serão modelados, por meio da combinação do conhecimento do negócio com as fontes de dados que estão disponíveis.

A seguir estão detalhados os pontos estratégicos do negócio e como são acompanhados, bem como identificados os processos centrais da área comercial para posterior priorização.

4.4.1 Identificação das Necessidades

Os usuários potenciais do sistema pertencem à área comercial da empresa, sendo no processo de mapeamento identificadas as seguintes macro necessidades:

- Disponibilização das informações de forma integrada;
- Auxílio na visão e no controle gerencial;
- Foco no resultado das vendas;
- Acompanhamento de evolução dos resultados;
- Criação de um histórico de negócios;
- Facilidade de acesso.

Neste processo, foi constatada uma divisão setorial e outra hierárquica que compõem a área comercial. Os mercados estão classificados setorialmente em:

- Corporativo-Governo;
- Empresarial;
- Diretoria

Hierarquicamente, os usuários estão classificados conforme figura 7.

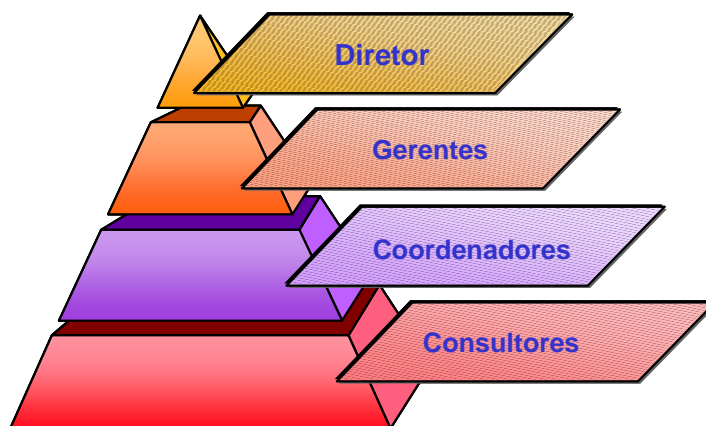


Figura 7 – Hierarquia dos Usuários

As principais atividades e necessidades dos usuários são detalhadas a seguir:

Consultores: Tratam do atendimento aos maiores clientes, que conseqüentemente, detêm os grandes faturamentos, onde muitas vezes a negociação é bastante complexa, necessitando da análise de perfil do cliente para poder gerar uma proposta, ou uma ação para neutralizar a concorrência ou identificar oportunidades ou fechar novos negócios e assim, conseqüentemente, alcançar as metas de vendas estabelecidas internamente. Também neste nível estão os demais usuários de nível operacional, como os consultores internos - suporte a vendas e planejamento comercial.

Coordenadores: Acompanham de perto o fluxo dos negócios em um determinado território geográfico, e na gestão dos consultores que pertencem à sua área de atuação. Assim, necessitam de uma visão sobre os resultados de todos os seus subordinados e a evolução dos clientes atendidos por eles. Podem atuar num negócio em seus diferentes estágios de concepção ou de negociação, interferindo de maneira efetiva para que o mesmo se concretize.

Gerentes: Verificam a prospecção de novos negócios em todos os territórios de sua responsabilidade, fazem à manutenção da carteira de seus coordenadores e

consultores. Necessitam de uma gestão mais aprimorada de seu mercado, com previsões, indicativos, estruturação de ações para auxiliar novos negócios.

Diretor: Responsável pela gestão de todos os mercados. Necessita acompanhar o cumprimento das metas, os indicativos e a evolução das vendas como um todo. Precisa de uma visão sumarizada, com possibilidade de detalhamento quando julgar necessário.

Assim, julgou-se necessária a estruturação por visões e tipos de acesso, de acordo com cada cargo, sendo que a visão do Diretor é a mais abrangente, tornando-se mais restrita de forma descente, acompanhando a hierarquia, sendo a visão do consultor a mais restritiva de todas.

Dessa maneira, o Diretor tem a informação referente a todos os mercados, o gerente apenas do mercado do qual é responsável, o coordenador tem a visão de seu território de atuação e os consultores têm acesso aos dados de suas carteiras.

As justificativas para as visões são:

- Os consultores pertencem a apenas um Mercado, estão agrupados por territórios, e possuem uma carteira de clientes pré-determinada, onde têm a responsabilidade de tratar dos atendimentos e prospectar negócios. Devem ter acesso apenas a sua carteira de clientes;
- Os coordenadores têm responsabilidade sobre um determinado território do estado, e conseqüentemente sobre os consultores que atuam nestas áreas. Não devem ter acesso aos dados de outros territórios;
- Os gerentes atuam na gestão de um Mercado específico, agindo nas decisões e ações estratégicas juntamente com sua equipe de vendas (Coordenadores e Consultores). Não necessitam de acesso aos dados de outros mercados;

- O diretor é responsável pela gestão de todos os mercados, e deve ter acesso a todos os níveis do sistema.

Com base no funcionamento e estruturação dos mercados, verificou-se as seguintes análises gerenciais e de diretoria mais comuns:

- Análise de Rentabilidade;
- Análise de Tráfego;
- Reconhecimento de Padrões de Comportamento;
- Acompanhamento de Produção;
- Segmentação de Clientes;
- Despesas e Orçamento;
- Controle das Carteiras;
- Análise de Tendências.

Constataram-se as seguintes demandas prioritárias, ligadas diretamente com os processos operacionais das vendas:

- Dados da Planta Física;
- Análise de Adimplência/Inadimplência;
- Prospecção e Acompanhamento de negócio;
- Acompanhamento e Controle de Viagens;
- Relatórios de Faturamento, Panorama DDR e PAB;
- Acompanhamento das Ordens de Serviço;
- Controle de tarefas para garantir satisfação do cliente.

As fontes de dados mais comuns utilizadas para pesquisa de informações pela gerência e equipe de vendas são provenientes de diversos sistemas, planilhas e servidor de arquivos da empresa. Ou seja, não estão integradas, causando desperdício de tempo ou até impossibilitando chegar a informações úteis com os dados obtidos.

5 IMPLANTAÇÃO

5.1 DEFINIÇÃO DAS FERRAMENTAS PARA IMPLANTAÇÃO

Nesta fase, com base nas macro necessidades e nos requisitos dos usuários, foram analisadas quais das ferramentas disponíveis no portal atendem às reais necessidades dos usuários, para definição de quais seriam efetivamente implementadas.

Assim, uma vez realizadas as análises, foram definidas as ferramentas que serão implantadas, enumeradas na tabela 4:

	Ferramentas
1	Carteiras
2	Faturamento
3	Panorama DDR
4	Pipeline de Vendas
5	Sumário Executivo
6	Gestão da Planta
7	OS's e Tarefas
8	Gestão do PAB
9	Gestão Adimplência
10	Contatos
11	Gestão de Contratos
12	Manutenção
13	Despesas
14	Visitas e KM

Tabela 4 – Ferramentas para Implantação

Foi necessário estabelecer também, uma priorização de implementação, que levou em consideração:

- A opinião dos gerentes coletadas durante a apresentação com a diretoria;
- Análise de requisitos.

O resultado deste trabalho de priorização está tabulado na tabela 5, em ordem decrescente de prioridade.

Prioridade	Ferramentas
1 ^a	Carteiras
2 ^a	Faturamento
3 ^a	Panorama DDR
4 ^a	Pipeline de Vendas
5 ^a	Sumário Executivo
6 ^a	Gestão da Planta
7 ^a	Despesas
8 ^a	Visitas e KM
9 ^a	Gestão de Contratos
10 ^a	Manutenção
11 ^a	Gestão do PAB
12 ^a	Gestão Adimplência
13 ^a	OS's e Tarefas
14 ^a	Contatos

Tabela 5 – Priorização dos Módulos

5.2 CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

Com base na escolha das ferramentas, elaborou-se um Cronograma de implantação para o projeto de acordo com as prioridades definidas. As ferramentas foram divididas em módulos para facilitar o desenvolvimento, onde se considera que cada ferramenta é um módulo.

Na tabela 6, pode-se acompanhar através de um modelo gráfico, o cronograma das atividades de implantação:

Etapas do Projeto	Meses											
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1 Levantamento e Cadastramento	X	X										
2 Criação de Acesso	X	X										
3 Inserção das Carteiras	X	X										
4 Faturamento		X	X	X	X							
5 Panorama DDR		X	X	X	X							
6 Validação dos Dados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7 PIPELINE Vendas			X	X								
8 Sumário Executivo			X	X								
9 Gestão da Planta			X	X	X							
10 Despesas			X	X	X	X						
11 Visitas e KM			X	X								
12 Gestão de Contratos				X	X							
13 Manutenção				X	X							
14 Gestão do PAB				X	X							
15 Gestão Adimplência					X	X	X					
16 OS's e Tarefas					X	X	X					
17 Contratos					X	X	X					
18 Propostas Melhorias						X	X	X	X	X	X	X
19 Avaliações						X	X	X	X	X	X	X

Tabela 6 - Cronograma

5.3 IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS

Definido o plano de implantação, realista e compatível com o ritmo da empresa, utilizou-se as tecnologias escolhidas sobre a análise de requisitos levantados e a prioridade dos módulos, para guiar a implementação, e assim, iniciar o desenvolvimento do portal. Optou-se pela implantação das funcionalidades de forma modular, pois este modelo tende a ser mais facilmente

controlado, e a ter os resultados mais visíveis nas diversas etapas do desenvolvimento do projeto.

Assim, com todos esses critérios apurados, utilizou-se o mapeamento das fontes de dados relevantes, feito anteriormente, para compor os diversos relatórios da ferramenta, que conforme visto, são disponibilizados a partir de vários sistemas. Uma vez efetuadas as cargas desses arquivos, eles foram transformados em informações através de lógicas de negócio inseridas no sistema do portal.

5.3.1 Página Inicial

A página inicial do Portal de Gestão, mostrada na figura 8, apresenta a opção de *login*, que permite o acesso à área restrita do sistema, caso o usuário esteja devidamente cadastrado.

Além disso, tem conteúdo e funcionalidades que estão disponíveis para qualquer usuário, sem necessidade de permissão de acesso. São informações institucionais, relatórios gerenciais e ranking de vendas.



Figura 8 – Tela Inicial

5.3.2 Menu dos Usuários

Após o usuário ter efetuado corretamente seu *login*, o sistema identifica sua hierarquia e disponibiliza as informações e funcionalidades de acordo com seu perfil vinculado. Deste modo é apresentado um menu, específico para cada tipo de usuário, contendo as funcionalidades previstas para sua utilização. A figura 9 mostra o menu do consultor e a figura 10 apresenta o menu do gerente.

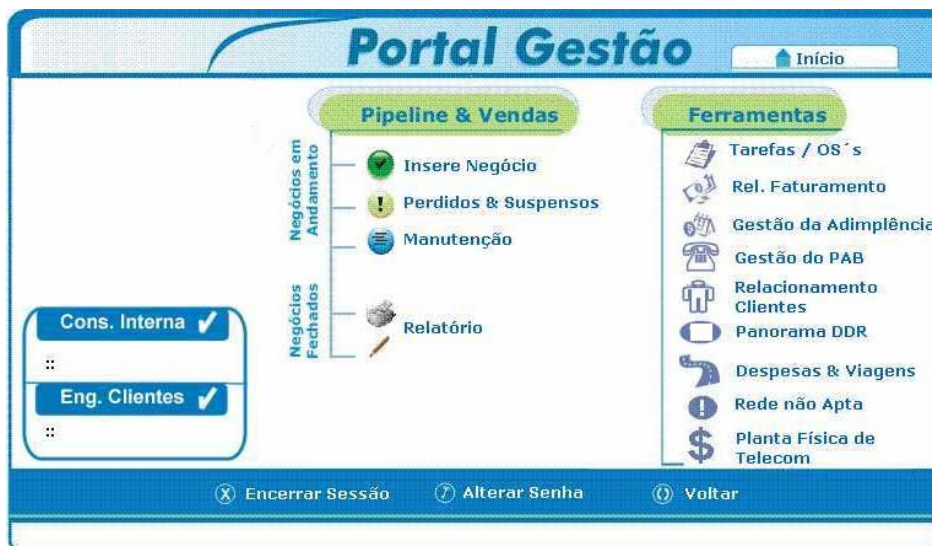


Figura 9 – Menu Consultor



Figura 10 – Menu Gerente

Através das figuras 9 e 10, pode-se notar que existem diferenças entre os menus apresentados aos usuários em função de seu nível hierárquico.

Isto se justifica pela natureza das operações que são distintas para cada tipo de usuário, ou seja, o consultor tem um perfil mais operacional, sendo suas ferramentas mais voltadas à venda. Enquanto o gerente tem um conjunto de funcionalidades que prevê os relatórios mais consolidados de acordo com o seu mercado de atuação.

O menu do diretor é bastante semelhante ao menu do gerente, com a diferença de sua visão compreender não só um mercado, mas todos os resultados da filial como pode ser visto na figura 11.



Figura 11 – Menu Diretor

5.3.3 Módulo de Carteira

Este módulo trata da organização e da divisão de clientes por consultor. Cada consultor atende apenas os clientes de uma carteira pré-determinada, e, portanto, em cada um dos diversos módulos disponíveis, a visão mostra apenas os clientes de sua responsabilidade.




5.3.4 Módulo de Faturamento

Uma das primeiras funcionalidades disponibilizadas, respeitando a ordem de prioridade, foi o relatório de “Faturamento”, que visa atender ao requisito de acompanhamento da evolução do cliente, com base na análise de rentabilidade.

As figuras 12 e 13 apresentam as visões deste relatório, de acordo com dois dos três perfis de usuários que necessitam desta informação. A figura 12 mostra a visão do diretor, e a figura 13 a visão do gerente.

Faturamento - SFA - SC

Ano: 2007 ▾

 [Imprimir](#)
 [Voltar](#)
 [Gráfico](#)






	Tipo	Janeiro	%	Fevereiro	%	Março	%	Abril	%	Maió
Mercado Corporativo SC 	Voz	17.477.369,72	-9,16▼	15.877.103,79	4,01▲	16.514.181,02	1,86▲	16.820.896,14	1,70▲	17.106.366,95
	Dados	9.509.399,57	-8,18▼	8.731.162,20	1,45▲	8.857.773,72	1,64▲	9.003.294,95	4,24▲	9.384.798,23
Mercado Empresarial SC 	Voz	39.724.469,66	-4,03▼	38.125.210,94	1,77▲	38.800.901,16	3,04▲	39.979.553,50	-1,32▼	39.453.317,22
	Dados	1.748.311,84	6,29▲	1.858.298,10	-1,79▼	1.824.949,90	6,13▲	1.936.811,52	5,84▲	2.049.840,05

Figura 12 – Módulo Faturamento na Visão do Diretor

Faturamento - SFA - SC

Ano: 2007 ▾

 [Imprimir](#)
 [Voltar](#)
 [Gráfico](#)


	Tipo	Janeiro	%	Fevereiro	%	Março	%	Abril	%	Maió
Mercado Empresarial SC 	Voz	39.724.469,66	-4,03▼	38.125.210,94	1,77▲	38.800.901,16	3,04▲	39.979.553,50	-1,32▼	39.453.317,22
	Dados	1.748.311,84	6,29▲	1.858.298,10	-1,79▼	1.824.949,90	6,13▲	1.936.811,52	5,84▲	2.049.840,05

Figura 13 – Módulo Faturamento na Visão do Gerente

5.3.5 Módulo de Panorama DDR

O relatório de “Panorama DDR”, mostrado nas figuras 14 e 15, fornece informações sobre a condição do Market Share de Tráfego em DDR’s, possibilitando ação pró-ativa pela força de vendas e pelas gerências. Neste caso, além de atender ao requisito de acompanhamento da evolução do cliente, tendo como base no uso de CSP’s, possibilita também a ação pontual para geração de novos negócios e manutenção de clientes.

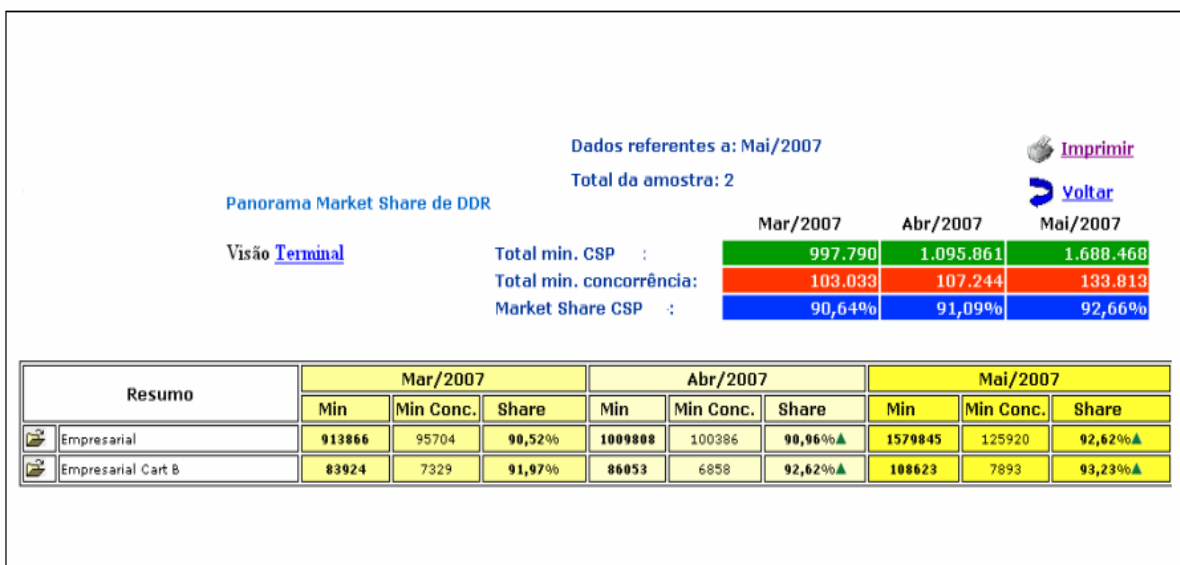


Figura 14 – Módulo Panorama DDR na Visão do Gerente

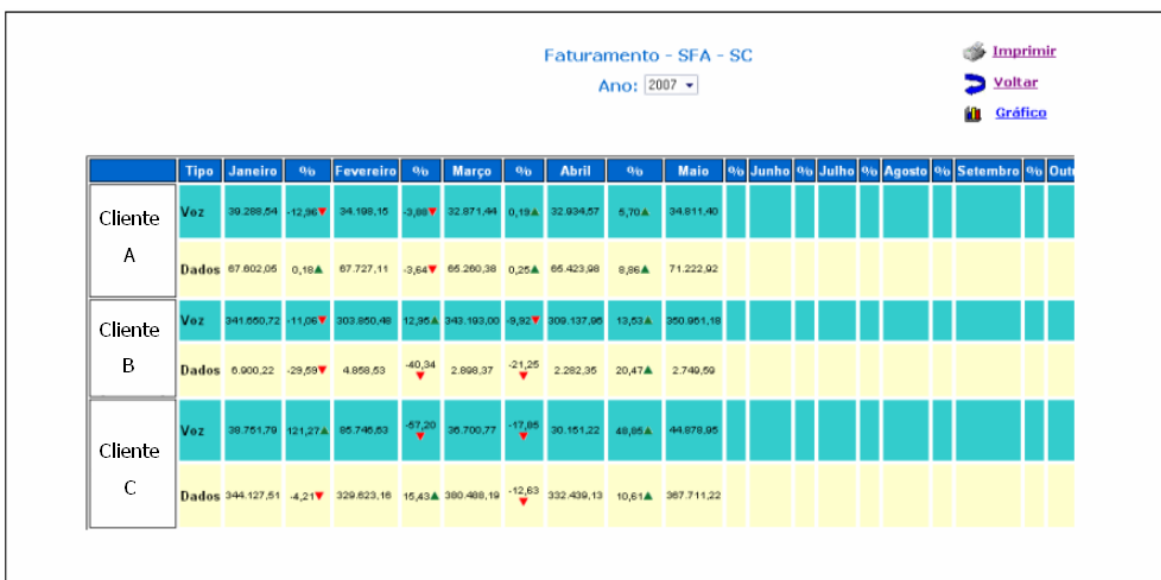


Figura 15 – Módulo Panorama DDR na Visão do Consultor

5.3.6 Módulo de *Pipeline* e Vendas

A ferramenta “*Pipeline* e Vendas”, mostrada na figura 16, é específica para utilização pelos consultores. Ela permite um gerenciamento pró-ativo do volume e andamento das oportunidades de vendas, além do acompanhamento contínuo dos negócios nos diferentes estágios de concepção, negociação e/ou fechamento. É uma das poucas funcionalidades do portal, que exige do usuário *input* de informações, como data de visitas, contatos chave, inserção de novos negócios.

Como benefícios estão à possibilidade de construção de um histórico, controle de despesas, relatórios de negócios fechados para o consultor e para seu imediato.

Na figura 16 aparecem circundadas as funcionalidades disponíveis para ação “*Pipeline* e Vendas”.

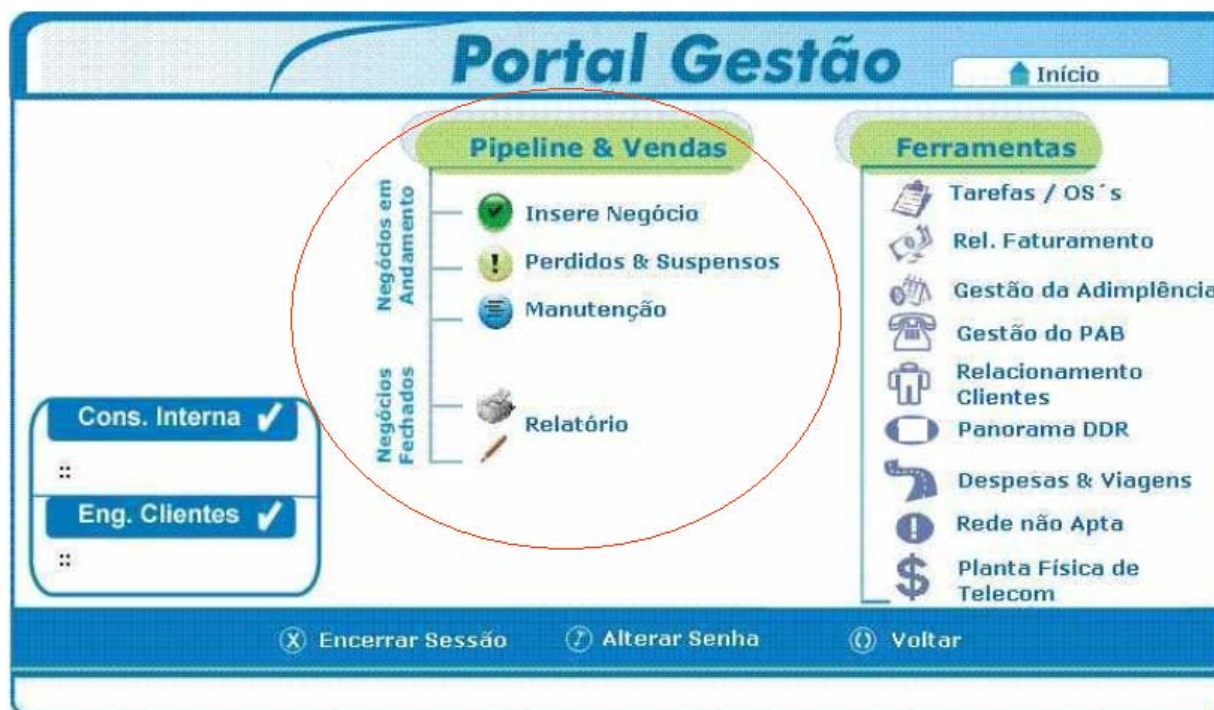


Figura 16 – Módulo *Pipeline* e Vendas

5.3.7 Módulo de Sumário Executivo

Este módulo atende aos requisitos de acompanhamento da evolução e perfil dos clientes, onde é possível visualizar um resumo das diversas variáveis de consumo, produtos, faturamento, uso do CSP etc.

O “Sumário Executivo” é composto pela evolução do faturamento, a lista de contatos cadastrados, os contratos ativos, um consolidado da planta física, o relatório de negócios fechados, as inserções de oportunidades, interações, dados da concorrência e objetivos.

A figura 17 mostra a evolução do faturamento por cliente:

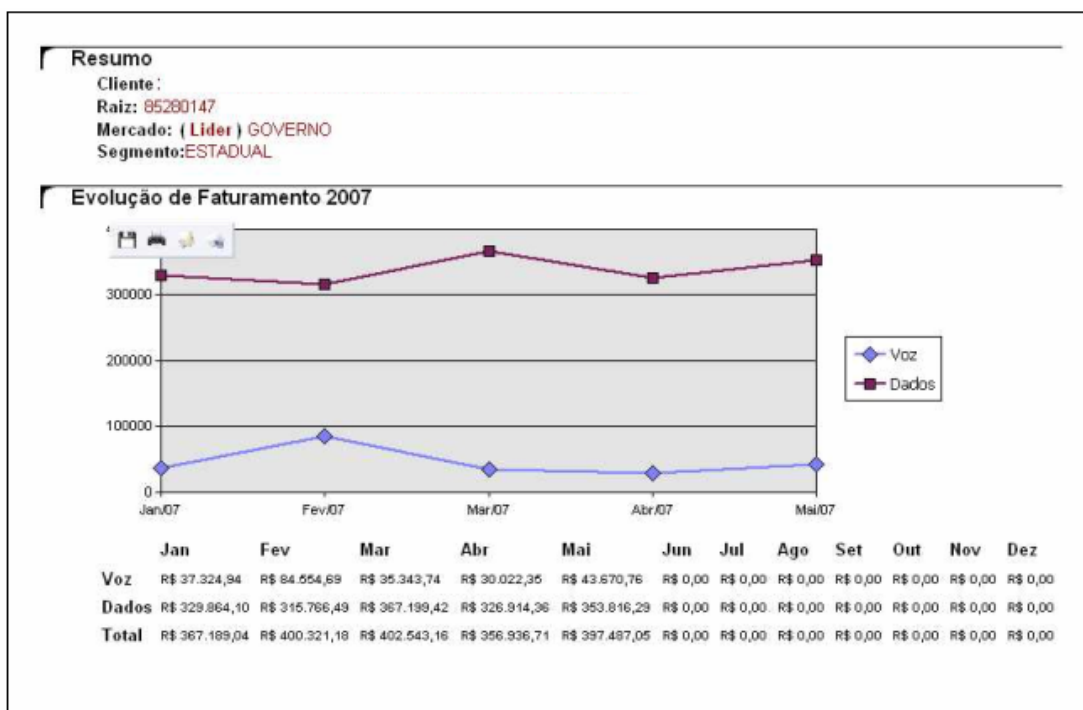


Figura 17 – Módulo Sumário Executivo

5.3.8 Módulo de Gestão da Planta

Esta ferramenta, apresentada na figura 18, oferece um resumo de todos os produtos ativos para um determinado cliente, conhecido como a planta física, e o consolidado por mercados, auxiliando a composição do perfil.

Portal Gestão													
Planta Física de Telecom													
										Dinâmica:	Instalados	Referência:	Acumulado
	BrLink	DDR	EILD	FRAME	GSM	InterLan	IP	Terminal	ADSL	Vetor	Outros		
Corporativo BNU_II	103	585	0	121	4580	206	370	10466	1834	234	322		
Corporativo Cart B	5	179	0	8	50	0	20	1096	68	6	4		
Corporativo FNS_I	400	761	0	1669	2457	359	178	14377	973	1160	525		
Corporativo FNS_III	294	616	0	304	3851	282	405	16424	1737	1320	493		
Total	802	2141	0	2102	10938	847	973	42363	4612	2720	1344		

[Encerrar Sessão](#) [Alterar Senha](#) [Voltar](#)

Figura 18 – Módulo Planta Física

5.3.9 Módulos de Despesas e Visitas/KM

Neste módulo, mostrado na figura 19, é possível gerenciar as principais despesas relacionadas às visitas dos consultores aos clientes, e desta forma permite e agiliza o controle do gasto de orçamento.

Orçamento													Referência	2007
+	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	
Corporativo FNS_I	0	0	0	0	775,00	19,80	0	0	0	0	0	0	794,80	
Corporativo FNS_III	0	0	0	0	50,00	0	0	0	0	0	0	0	50,00	
Negócios:														
Aberto				1.000,00	2.000,00	1.265,00							4.265,00	
Fechados						443.769,80							443.769,80	

Figura 19 – Módulo Despesas e Visitas/ KM

5.3.10 Módulo de Gestão de Contrato

Este módulo, apresentado na figura 20, permite o acompanhamento dos contratos firmados entre a empresa e o cliente, auxiliando o controle do processo e de gestão desses contratos.

Contr. n.	Cliente	Descritivo	Valor	Início	Vencimento	Prazo
RSCORP/CSL/17432004	EMPRESA	INTERNET TURBO EMPRESAS-	239,00	18/7/2004	17/7/2005	12
RSCORP/CSL/16582005	LOJAS	INTERLAN	362.885,04	1/11/2005	1/11/2006	12
RSCORP/MTL/20122006	THYS	IP TURBO 128KBPS	398,90	8/5/2006	8/11/2006	12
RSCORP/MTL/14632005	SOUZA	DDG 0800	592,56	6/12/2005	6/12/2006	12
RSCORP/MTL/14632005	SOUZA	DDG 0800	15.240,00	7/12/2005	7/12/2006	12
RSCORP/CSL/21492006	LOJAS	FIDELIZAÇÃO FONIA	92.580,00	21/6/2006	21/12/2006	6
RSCORP/CSL/28312006	EMPRESA	IP DEDICADO 2 MEGA VIA FIBRA Ó	2.100,00	1/1/2006	31/12/2006	12
RSCORP/GOV/17762006	MINISTERIO	LOCAL+LDN+LDI	60.234,84	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17882006	MINISTERIO	SMP + STFC LOCAL_LDN_LDI	66.504,00	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17862006	MINISTERIO	SMP+STFC LOCAL_LDN_LDI	82.104,00	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17842006	MINISTERIO	SMP + STFC LOCAL+LDN+LDI	65.700,00	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17822006	MINISTERIO	LOCAL+LDN+LDI	52.505,16	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17782006	MINISTERIO	LOCAL+LDN+LDI	50.368,92	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/GOV/17702006	MINISTERIO	STFC LOCAL+LDN+LDI	30.869,88	1/1/2006	1/1/2007	6
RSCORP/GOV/17802006	MINISTERIO	LOCAL+LDN+LDI	20.544,00	1/1/2006	1/1/2007	12
RSCORP/MTL/17472006	SOUZA	IP TURBO 1MBPS	15.677,40	10/2/2006	10/2/2007	12
RSCORP/MTL/19342006	HDI	IP TURBO	6.940,68	5/4/2006	5/4/2007	12
RSCORP/CSL/20562006	GRAZ	BVC TEL MÓVEL VC1	3.600,00	23/5/2006	23/5/2007	12
RSCORP/CSL/20752006	GRAZ	200 ACESSOS GSM	70.368,00	1/6/2006	1/6/2007	12
RSCORP/MTL/23022006	SOCIEDADE	IP CORPORATE	8.449,44	28/8/2006	28/8/2007	12
RSCORP/PAE/24892006	LOJAS	E1 DDR EM TUBARÃO SC	0,00	6/11/2006	6/11/2007	12
XX/25162006	MINISTERIO	8 LINHAS FIXAS + 4 ADSL	11.252,64	16/11/2006	16/11/2007	12
RSCORP/PAE/14702004	CONFEDERAC	REDE VETOR NACIONAL	32.826.179,38	1/12/2004	1/12/2007	12

Figura 20 – Módulo Gestão de Contratos

5.3.11 Módulo de Manutenção

Este módulo, mostrado na figura 21, permite a realização da manutenção e atualização das carteiras e territórios por parte dos gerentes e coordenadores.

Manutenção de Território

Mercado: Mercado Corporativo SC
Território: Corporativo BNU_II
Colaborador: Adriana

Novo Território: Corporativo BNU_II



Confirma Alteração

Encerrar Sessão Alterar Senha Voltar

Figura 21 – Módulo Manutenção de Carteira

5.3.12 Módulo de Gestão do PAB

Este módulo, apresentado na figura 22, permite gerar relatórios onde é possível verificar os maiores ofensores do PAB, possibilitando o tratamento dos casos mais graves pelo consultor.

Teste realizado em 15/6/2007  
 Total OK: **1080**
 Total LO + NR: **1983**
 %PAB no teste: **64,74%**

CNPJ	Titular	Local	Área	Prefixo	MCDU	OK	LO	NR	LO + NR	%PAB	% OK	Início	Fim	Usos	Categ.
07188579		IAI	47	3348	3004	160	293	10	303	65,44	34,56	08:00	12:00	TR	B7
07188579		IDL	47	3333	0190	3	67	195	262	98,87	1,12	08:00	12:00	NR	B0
07188579		IDL	47	3333	0190	5	82	160	242	97,98	2,01	08:00	12:00	NR	B0
07188579		LGA	48	3644	0089	30	110	0	110	78,57	21,43	08:00	12:00	NR	B0
83931550		FNS	48	3229	6600	39	71	10	81	67,5	26,35	08:00	12:00	RAM	B6
07188579		TRO	48	3626	6177	119	74	1	75	38,66	61,34	08:00	12:00	TR	B7
07188579		LGS	49	3224	1599	0	5	65	70	100	0	08:00	12:00	TR	B7
07188579		NVG	47	3342	1099	29	66	2	68	70,1	29,59	08:00	12:00	NR	B0
07188579		PAC	48	3242	3190	64	55	9	64	50	49,61	08:00	12:00	TR	B7
07188579		BCU	47	3367	0399	152	62	0	62	28,97	71,03	08:00	12:00	TR	B7
85280147		FNS	48	3251	1000	1	0	54	54	98,18	1,82	08:00	12:00	DDR	B6
07188579		IAI	47	3348	3004	27	51	0	51	65,38	34,62	08:00	12:00	TR	B7
07188579		CUA	48	3437	0601	132	51	0	51	27,87	72,13	08:00	12:00	TR	B7

Figura 22 – Módulo Gestão do PAB

5.3.13 Módulo de Gestão da Adimplência

Neste módulo, apresentado na figura 23, é possível controlar os pagamentos das faturas dos clientes e ajuda a evitar desgastes de relacionamento, na negociação e na geração de novos serviços.

	Fev/2007	Mar/2007	Abr/2007
Total min. 14:	119.978	120.244	133.673
Total min. concorrência:	99	77	98
Market Share 14:	99,92%	99,94%	99,93%










CNPJ	Titular	DDR	Fev / 2007			Mar / 2007			Abr / 2007			Ataque CSP?	Plano de Ação
			Min 14	Min Conc.	Share 14	Min 14	Min Conc.	Share 14	Min 14	Min Conc.	Share 14		
83931550		4734318700	1167	3	99,74%	1017	0	100,00%	1307	20	98,49%	EBT	
06096391		4832713500	112	0	100,00%	248	0	100,00%	180	13	93,26%	EBT	
83845701		4733697100	564	0	100,00%	548	0	100,00%	548	10	98,21%	CVT	
83845701		4734618500	2221	4	99,82%	2933	0	100,00%	2550	10	99,61%	EBT	
83931550		4933210190	2190	4	99,82%	2080	6	99,71%	2621	10	99,62%	Telefônica	
83845701		4832292700	425	0	100,00%	406	6	98,54%	394	4	98,99%	EBT	
83845701		4935558000	295	1	99,66%	294	10	96,71%	248	4	98,41%	Telefônica	
83845701		4732688800	220	0	100,00%	430	0	100,00%	318	3	99,07%	Telefônica	
83845701		4733315700	180	0	100,00%	127	0	100,00%	203	3	98,54%	EBT	
83845701		4735314700	685	0	100,00%	417	1	99,76%	650	3	99,54%	EBT	

Figura 23 – Módulo Gestão da Adimplência

5.3.14 Módulo de OS's e Tarefas

Este módulo, mostrado na figura 24, possibilita a visão das Ordens de Serviço e Tarefas em trâmite. Por ser atualizada diariamente, permite o acompanhamento de prazos e pendências, gerando uma ação pró-ativa para regularização.



Figura 24 – Módulo OS's e Tarefas

O maior beneficiário desta ferramenta é o próprio consultor, que pode acompanhar de forma efetiva o andamento de todos os seus negócios fechados, e agir caso alguma das OS's entre em algum status de pendência.

As informações disponíveis permitem a visualização dos totais de OS's em até 10 dias ou mais de 10 dias na situação de "Não Fechada".

Também permite visualizar as OS's em status de ativação, desativação e modificação. Bem como, os detalhes de cada uma dessas ordens podem ser obtidos, assim todas as observações técnicas e de vendas inseridas como observação durante o trâmite podem ser vistas.

Esta ferramenta busca atender aos requisitos de acompanhamento e relacionamento com o cliente, pois uma OS fechada no prazo acarreta invariavelmente na satisfação do cliente.

5.3.15 Módulo de Contatos

Este módulo, apresentado na figura 25, permite o acompanhamento das informações dos contatos do cliente, como por exemplo, responsável, cargo, e-mail, localidade, time que torce, entre outros. Auxilia numa gestão mais completa e contatos personalizados.

The screenshot shows a web application interface titled "Portal Gestão" with a home button labeled "Início". A navigation bar contains tabs for "Resumo", "Contatos", "Contratos", "Planta", "Objetivos", "Concorrência", "Interação", and "Proj.Especial". The main content area is titled "Cliente" and displays "Raiz: 83931650". The form includes fields for "Site" (with a dropdown and folder icon), "Nome", "Email", "Fone Fixo" (two input boxes), "Celular" (two input boxes), "Cargo" (dropdown), "Responde Pesquisa" (dropdown set to "Sim"), "Time" (dropdown), "Dia/Mes Aniver" (two input boxes), and "Observações" (text area). A "Confirma" button is located below the "Observações" field. A "Voltar" button with a circular arrow icon is at the bottom right.

Figura 25 – Módulo Contatos

5.4 TREINAMENTO

Posteriormente a implementação dos módulos prioritários, um treinamento com a equipe de vendas foi realizado para instrução na utilização dos recursos e na explanação dos principais conceitos envolvidos.

Os usuários foram divididos em turmas de acordo com seu mercado, hierarquia, região e disponibilidade de participação, formando-se quatro turmas de treinamento:

Turma 1: Gerentes e Coordenadores - Florianópolis;

Turma 2: Consultores do Mercado Corporativo/Governo - Florianópolis;

Turma 3: Consultores do Mercado Empresarial - Florianópolis;

Turma 4: Consultores de todos os Mercados - Macro Áreas.

Os treinamentos dos usuários localizados em cidades fora da Grande Florianópolis, como Lages, Criciúma, Chapecó e Cidades do Vale, foram realizados através de vídeo-conferência. Isto para viabilizar a participação de todos os colaboradores, agilizando o repasse das informações e evitando despesas extras com viagens.

Os demais usuários puderam participar de treinamentos presenciais, que foram realizados em salas especiais disponibilizadas pela empresa.

Cada um dos treinamentos teve duração aproximada de 4 horas, e foi dividido nos seguintes tópicos:

- Explanação dos principais conceitos;
- Objetivos desejados;
- Demonstração das funcionalidades;
- Acesso ao portal pelos usuários;
- Exploração dos módulos pelos usuários;
- Espaço para dúvidas e sugestões.

Após o treinamento das equipes, um material explicativo, contendo as principais funcionalidades e ferramentas dos módulos, foi repassado aos usuários para servir de manual de apoio e consulta.

As dúvidas não resolvidas pelo treinamento e/ou manual, puderam ser esclarecidas através de *e-mail*, contato telefônico, contato presencial e novas vídeos-conferência.

5.5 PRODUÇÃO

A viabilização do portal de negócios para produção na filial SC foi bastante rápida e exigiu da empresa um pequeno investimento para sua implantação. Em contrapartida, o retorno possibilitado pelo portal gestão é bastante grande, exigindo apenas que haja o compromisso de utilização da ferramenta por parte dos colaboradores e incentivo para uso por parte da empresa.

Entretanto, a intenção é tornar a utilização do portal corporativo pelos usuários, como algo realmente importante para apoiar a produtividade e a melhoria das vendas, e não uma obrigação.

Acredita-se que a obrigatoriedade do uso do portal não é necessária, já que os colaboradores devem perceber com o tempo que a ferramenta é útil para todos, principalmente por beneficiar diretamente o dia-a-dia dos próprios usuários.

Por estes motivos, antes do lançamento oficial do portal gestão, buscou-se o respaldo da alta gerência para o projeto, com objetivo de mostrar confiança nos objetivos do portal. A intenção foi expor o envolvimento dos diretores, dos gerentes e dos coordenadores, no apoio ao projeto para que ele fosse mais bem aceito pelos colaboradores.

Com as ferramentas devidamente implantadas, as cargas de dados efetuadas e o treinamento realizado, o portal foi lançado oficialmente para a área comercial da Filial SC. Como forma de registrar a evolução do uso do portal um contador de acessos foi implantado para possibilitar a análise estatística das interações.

Desta forma, foram gerados relatórios para acompanhamento do número de acessos as ferramentas do portal.

O gráfico 1 ilustra de maneira consolidada um dos relatórios apurados, que apresenta a quantidade de acessos por ferramentas, realizados no primeiro mês de efetiva produção, totalizando 573 acessos.

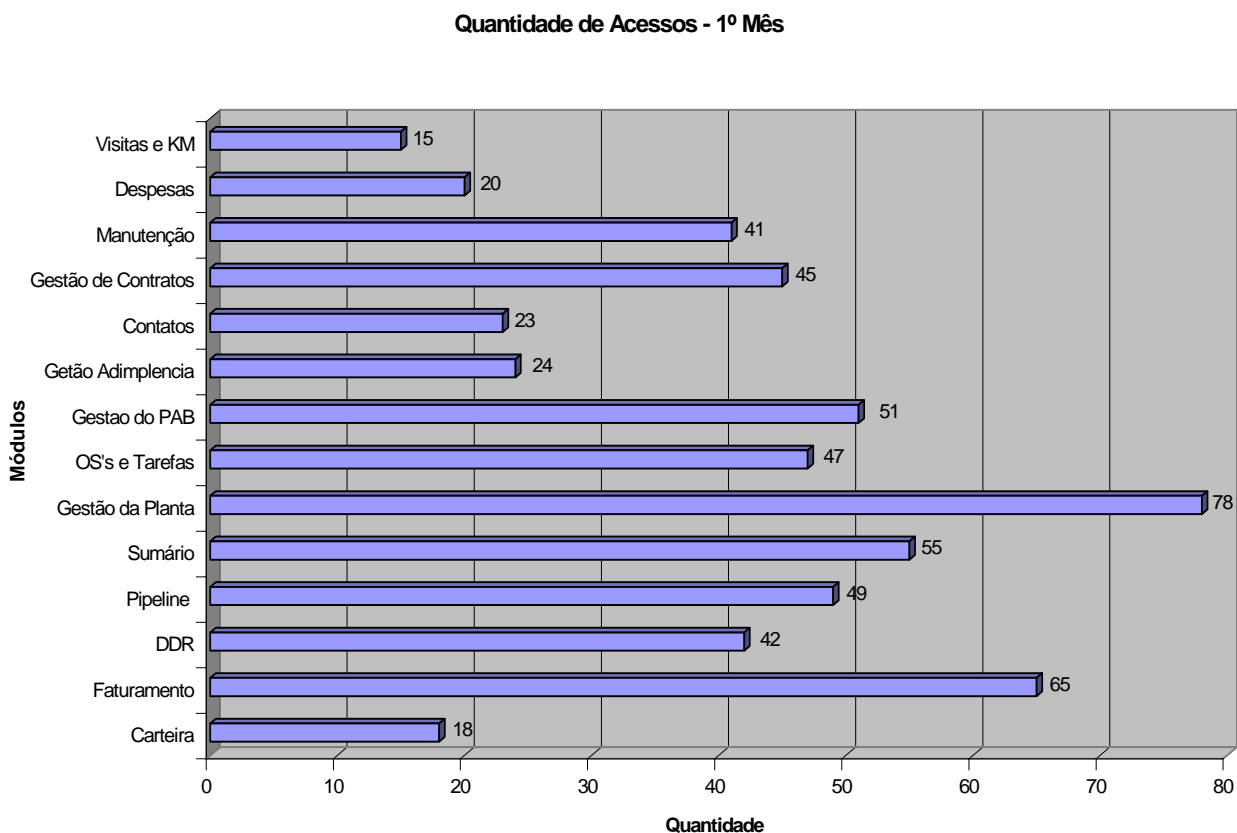


Gráfico 1 – Quantidade Acessos no 1º Mês

Outro relatório gerado foi o que totaliza o número de acessos ao portal nos quatro primeiros meses após a implantação e lançamento oficial. O resultado apurado por este relatório pode ser visto através do gráfico 2, que apresenta a consolidação dos números onde é possível fazer um comparativo evolutivo de acessos no referido período.

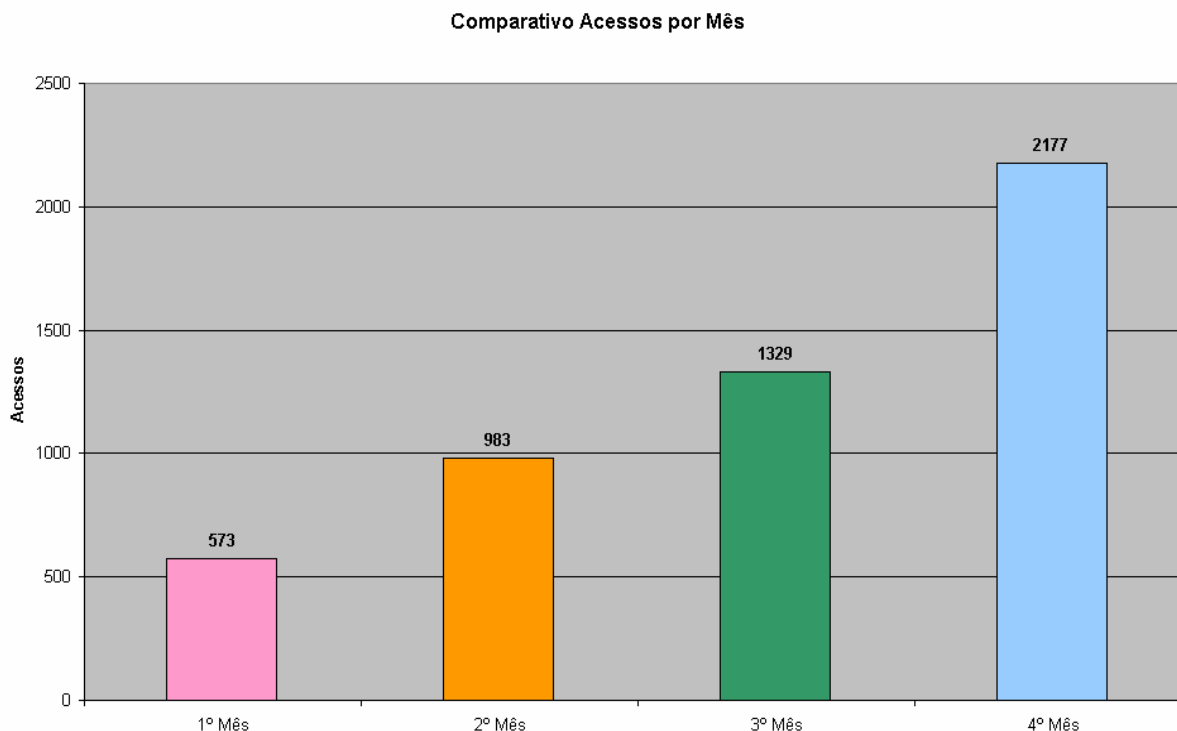


Gráfico 2 – Comparativo acessos por mês

Os dados fornecidos pelos relatórios totalizaram 2.177 acessos registrados para o quarto mês de uso do portal, perfazendo um aumento de 74% do número de acessos em relação a quantidade de acessos inicial (primeiro mês de lançamento do portal).

Os resultados das análises apontam para uma evolução positiva da ferramenta, pois se entende que quanto mais acessos, mais útil a ferramenta está sendo para alcance das informações e da melhoria das atividades dos usuários. Portanto, quanto mais produtiva a interação com portal, mais acessos ocorrerão em busca de informações e registro de atividades.

Entretanto, mesmo com a constatação de que a quantidade de acessos vem aumentando mensalmente, é necessário mensurar a qualidade dessas interações para tornar o portal cada vez mais produtivo e agradável aos usuários.

Pensando nisso, foram aplicadas as avaliações de usabilidade relatadas a seguir, no item 5.6.

5.6 AVALIAÇÃO DE USABILIDADE

Conforme abordado no item 4.1, de fundamentação teórica, desenvolver ou modificar um software para atender aos critérios ergonômicos e de usabilidade, é o caminho para garantir a qualidade do sistema. Para alcançar este objetivo, algumas técnicas de análise ergonômica, estudadas na revisão bibliográfica, foram escolhidas para compor a realização de testes ergonômicos no ambiente do Portal de Gestão.

As técnicas selecionadas para análise do portal foram a Avaliação dos Critérios Ergonômicos e os Testes com Usuários. Descreve-se a seguir, a aplicação destas técnicas na realização dos testes ergonômicos e os resultados destes testes.

5.6.1 Avaliação dos Critérios Ergonômicos

Inicialmente, foi necessário conhecer o software e suas qualidades ergonômicas, para posteriormente realizar um diagnóstico preliminar dos problemas ergonômicos encontrados em sua interface.

Assim, para a compreensão do ciclo de desenvolvimento e reconhecimento do software, foram realizadas reuniões com a equipe de desenvolvimento, onde foram feitos questionamentos sobre as ferramentas e funcionalidades. A partir das informações coletadas através de contatos com os desenvolvedores, o portal foi examinado pela equipe de projetos local para identificar suas funções mais críticas, emitindo-se um pré-diagnóstico com base nos critérios ergonômicos, utilizando-se a Avaliação Heurística.

A técnica de avaliação heurística foi escolhida devido à sua facilidade e eficiência na busca por erros numa interface. Essa técnica se baseia na avaliação dos critérios ergonômicos, propostos pelos pesquisadores Scapin & Bastien, que definem um conjunto de oito critérios ergonômicos considerados primordiais para alcançar a qualidade dos produtos, incluindo as interfaces de softwares.

A avaliação heurística foi realizada da seguinte forma: cada módulo do portal foi investigado a procura de pontos problemáticos na interface, baseando-se

nas orientações definidas pelos critérios ergonômicos. Os módulos verificados receberam uma avaliação, considerando o atendimento a cada um dos 08 critérios ergonômicos, conforme segue:

- A interface desrespeita este critério, e modificações importantes são absolutamente necessárias (1);
- Alguns pontos da interface desrespeitam este critério o que justificaria modificações e adaptações (2);
- A maior parte da interface respeita o critério considerado. Além disso, os problemas identificados são superficiais (3);
- A interface respeita o critério (4).

Assim, buscou-se identificar em quais dos 14 módulos as interfaces atendem aos procedimentos ergonômicos, e em quais delas não são respeitados esses critérios. O resultado detalhado das Avaliações Heurísticas por critérios atendidos está ilustrado no gráfico 3.

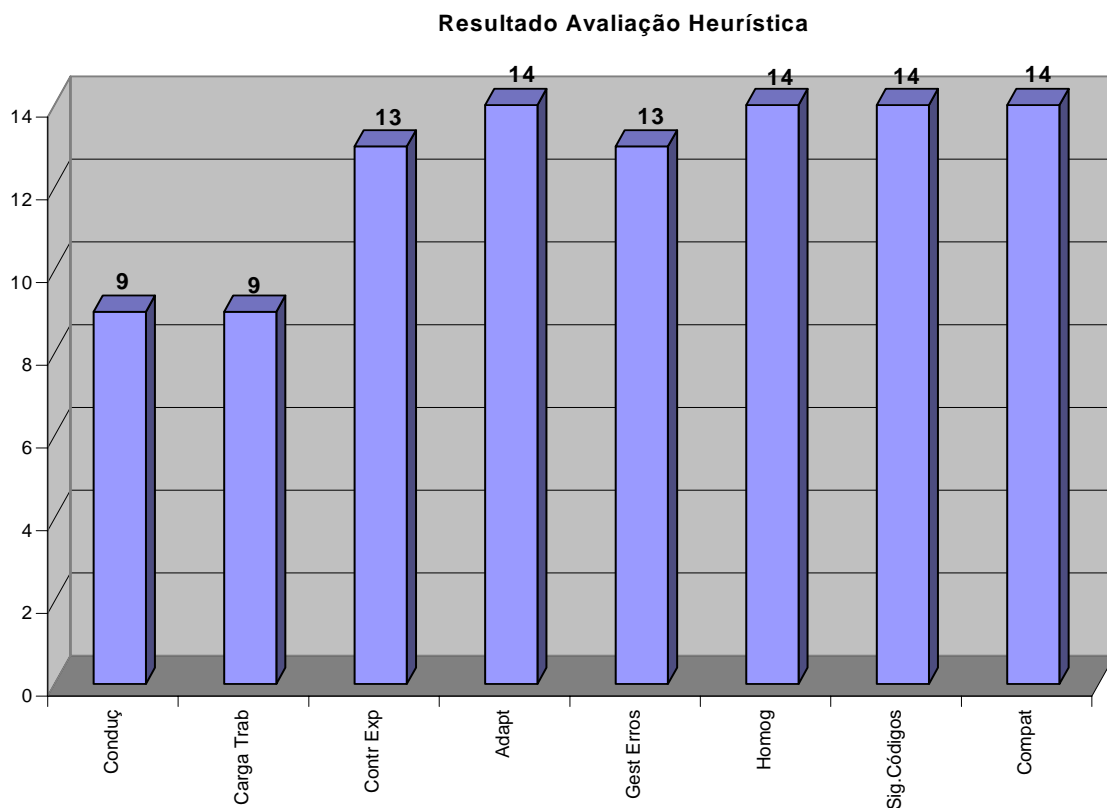
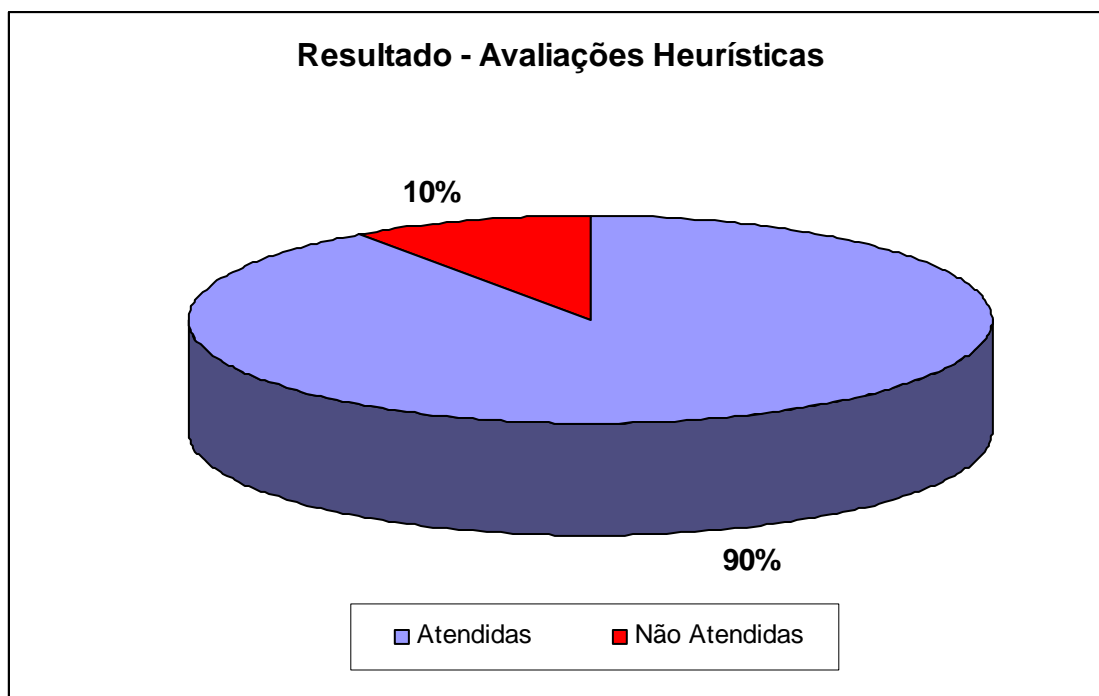


Gráfico 3 – Quantidade de critérios atendidos

No total foram avaliadas 112 situações de interação, onde foram encontradas 12 circunstâncias de problemas na interface no atendimento aos critérios ergonômicos, e 100 situações onde estes critérios foram atendidos pelo portal gestão.

O gráfico 4 apresenta o resultado consolidado dos testes de avaliação heurística.



Pode-se observar pelos resultados apresentados pelos gráficos 3 e 4, que a maioria das situações proporcionadas pelo portal de gestão, para interações com o usuário, apresentam interfaces que respeitam a maioria dos critérios ergonômicos. No entanto, para as poucas situações problemáticas encontradas na avaliação heurística, foram elaboradas propostas com macro recomendações para melhorias.

As melhorias para as interfaces, propostas pela equipe do projeto, estão descritas de forma detalhada no item 5.7.1.

5.6.2 Métodos de Testes com o Usuário

A revisão da literatura também apontou os Métodos de Teste com os Usuários, como uma ferramenta muito utilizada para medir a satisfação do usuário sobre um produto ou sistema. Esse método tem como característica principal a participação direta do usuário no sistema de avaliação, onde a interação entre o avaliador e o usuário acontece a partir de entrevistas ou questionários, com perguntas formuladas de acordo com a finalidade do teste.

Para mensurar a satisfação dos usuários através desses testes, escolheu-se a técnica questionários de forma escrita. Sendo justificada a escolha, devido a simplicidade de aplicação dos questionários e confiabilidade oferecida nos resultados.

O questionário desenvolvido para este projeto, adotou a satisfação como principal medida de usabilidade, tendo em vista ser ela, conjuntamente com a eficiência e a efetividade, as medidas primordiais quando se busca detectar, a opinião dos usuários e os problemas de usabilidade de um sistema informatizado (SANTOS, 2003 **apud** SOARES, 2004).

Assim, a aplicação do teste teve como objetivo principal a coleta de informações sobre a usabilidade, acessibilidade e confiabilidade dos usuários em relação ao Portal Gestão.

O questionário de avaliação aplicado aos usuários do Portal Gestão, Anexo 1, foi composto de nove perguntas relativas ao uso e funcionalidades do portal, com as seguintes opções de resposta: Ruim, Razoável, Bom, Muito Bom e Excelente.

Com a devida autorização das gerências, alguns usuários foram convidados a participar espontaneamente e anonimamente do teste. Na ocasião da entrega dos questionários foi frisada a importância da coleta de opiniões para melhorias no sistema.

No total 31 usuários avaliaram o portal através do questionário aplicado, sendo o resultado consolidado, que mostra o nível de satisfação do usuário, apresentado no gráfico 5.

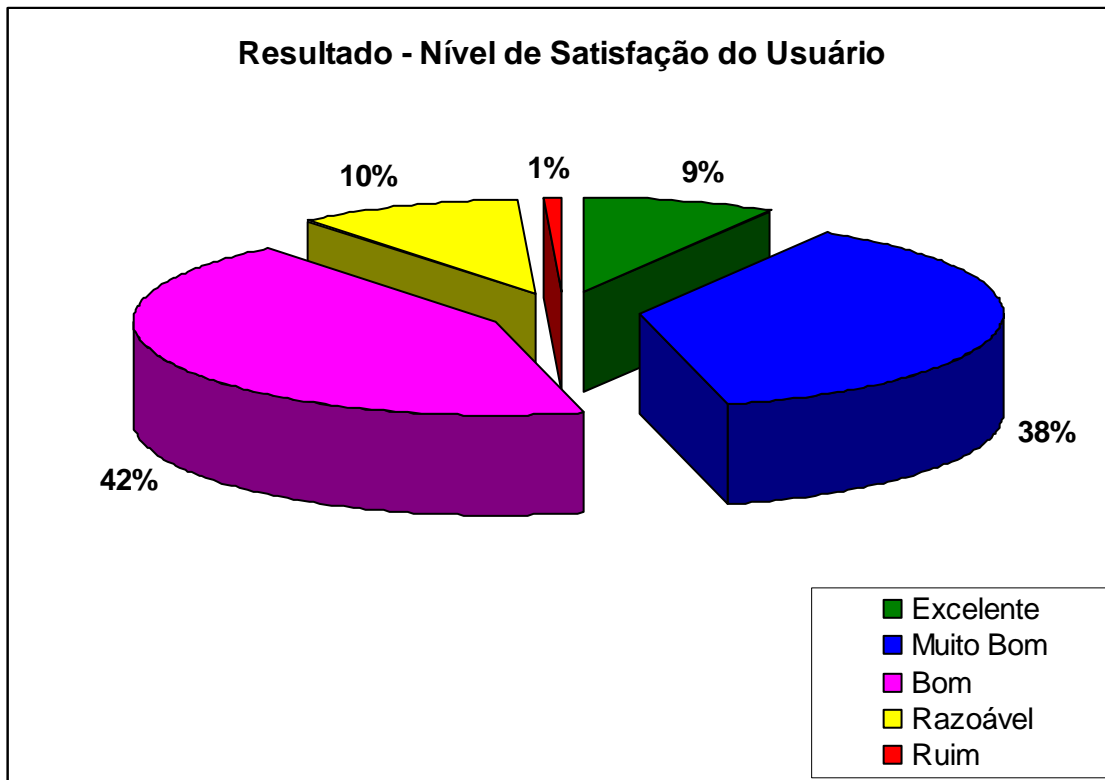


Gráfico 5 – Resultado nível de satisfação do usuário

Pode-se visualizar através do gráfico 5, que 42 % dos usuários consideram o portal como “Bom”, 38 % como “Muito Bom” e 9 % como “Excelente”. Também se observa que 10 % dos usuários consideraram a qualidade como “Razoável”, e apenas 1 % apontaram algum ponto do portal como “Ruim”.

Desta forma, vê-se que os resultados positivos, como “Bom”, “Muito Bom” e “Excelente”, totalizaram 89 % das avaliações, apontando para uma boa qualidade do portal na visão do usuário. Uma vez que foi positiva a maior quantidade das repostas dos entrevistados, conclui-se que não são necessárias melhorias em caráter de urgência na maioria dos pontos abordados.

Entretanto, podemos observar no gráfico 6, que mostra a quantidade de avaliações para cada item do questionário, que 02 deles foram avaliados como “Ruim”: a Organização da Informação e a Confiabilidade da Informação.

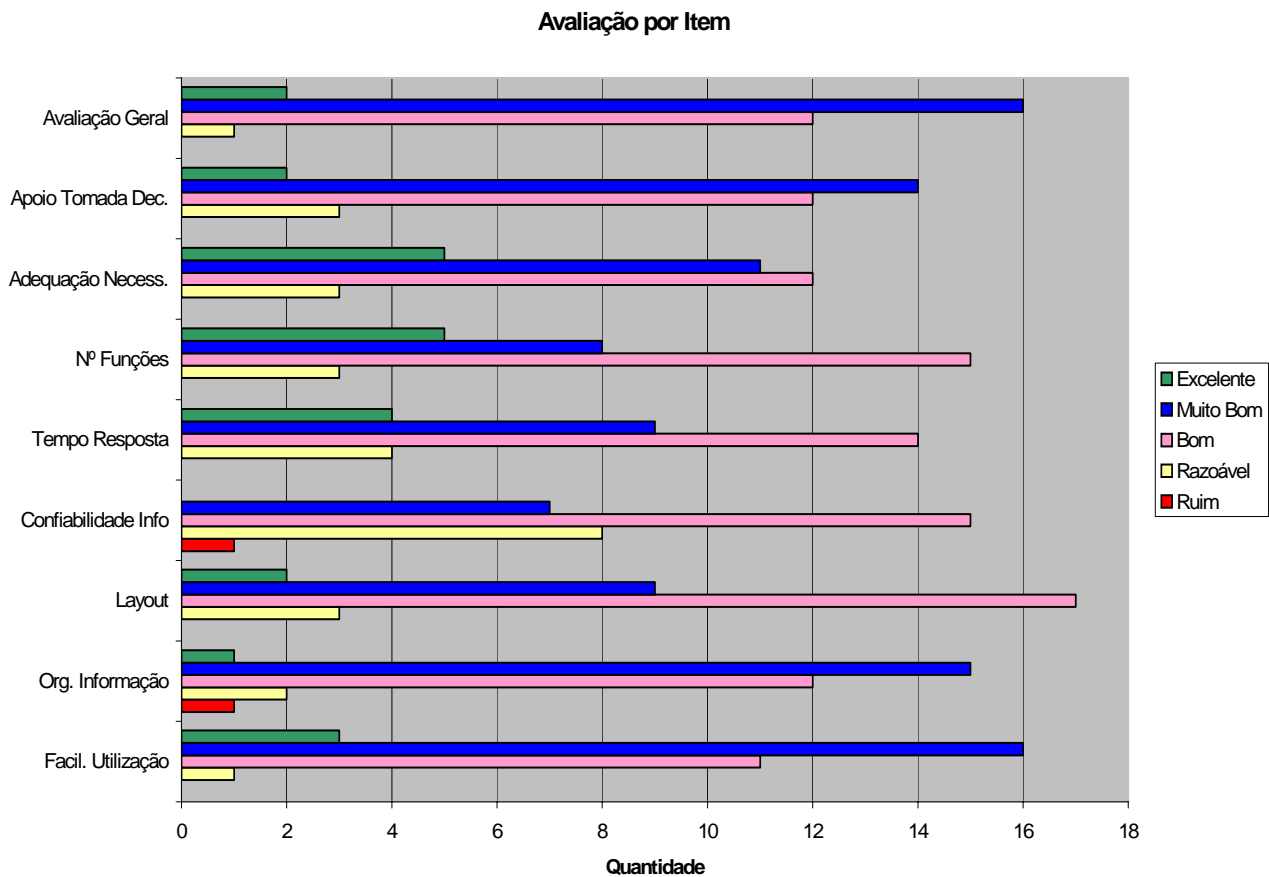


Gráfico 6 – Resultado Satisfação por Item Avaliado

Desta forma, mesmo estes dois itens tendo sido considerados “Ruim” por apenas um usuário, são aconselháveis modificações a fim de melhorar ainda mais a qualidade do portal e, conseqüentemente, alcançar a satisfação do usuário.

Para isso, foram elaboradas macro recomendações de melhorias, que são descritas de maneira detalhada no item 5.7.2.

5.7 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Em análise as avaliações heurísticas e aos testes com os usuários, que foram aplicados para avaliar usabilidade e a qualidade do sistema, foi possível

identificar alguns pontos problemáticos na interface e na interação dos usuários com o portal.

Baseando-se estão nos testes de avaliações heurísticas e nos testes realizados através de questionários, foram propostas macro recomendações de melhorias para serem aplicadas ao Portal Gestão, visando a melhoria das interações e produtividade, que são relatadas a seguir.

5.7.1 Macro Recomendações baseadas na Avaliação Heurística

Sabendo-se que problemas de usabilidade tornam as tarefas mais difíceis de serem executadas, e comprometem a qualidade do sistema, foram recomendadas melhorias para os módulos que tiveram algum critério ergonômico enquadrado nas seguintes avaliações heurísticas:

- A interface desrespeita este critério, e modificações importantes são absolutamente necessárias;
- Alguns pontos da interface desrespeitam este critério o que justificaria modificações e adaptações;

Dos 14 módulos avaliados, 08 deles apresentaram problemas no atendimento a algum dos critérios ergonômicos. Os módulos que apresentaram problemas em relação a interface são listados a seguir:

- Módulo de Faturamento;
- Módulo Panorama DDR;
- Módulo *Pipeline* de Vendas;
- Módulo de Gestão da Planta;
- Módulo de Despesas;
- Módulo de Visitas e km;
- Módulo de Gestão do PAB;
- Gestão da Adimplência.

Estes 08 módulos ficaram com critérios enquadrados na avaliação 2 (ver Anexo 2), onde se verificou que alguns pontos da interface desrespeitaram o critério, o que justifica modificações.

Para esses módulos que apresentaram problemas no atendimento aos critérios ergonômicos, elaborou-se as seguintes macro recomendações para serem aplicadas a interface:

5.7.1.1 Módulo de Faturamento: Reduzir Carga de Trabalho

Reduzir carga de trabalho organizando de maneira mais intuitiva as informações da tela. Seguir as recomendações ergonômicas quando elaboração do layout e diminuir quantidade de informação apresentada.

5.7.1.2 Módulo Panorama DDR: Permitir Controle Explícito

Possibilitar exportação do relatório para planilhas externas, filtragens, seleções e adicionar ordenadores de coluna. Isso para possibilitar uma maior flexibilidade no manejo da listagem e facilitar a busca de um objeto específico.

5.7.1.3 Módulo *Pipeline* de Vendas: Melhorar Condução, Gestão de Erros e Carga de Trabalho.

Quanto à condução, incluir opções de ajuda ao usuário (*Help*), para as perguntas que permitem dupla ou difícil interpretação, para garantir a resposta mais coesa. Manter como obrigatórios apenas os campos que são realmente necessários, evitando assim inclusão de informações falsas e irritação do usuário.

Quanto à carga de trabalho, preencher automaticamente valores padrões (vírgulas, zeros, valores *default*).

Quanto à gestão de erros, incluir para as ações que coloquem em risco a consistência dos dados, ou como forma de prevenir erros, mensagens do sistema com alertas e com a possibilidade de manipulação de erros mais simples.

5.7.1.4 Módulo de Gestão da Planta: Melhorar a Condução

Possibilitar opções de mergulho nas informações da tela, permitindo ao usuário a visualização de diferentes níveis de detalhes e navegação facilitada com opções de retorno.

5.7.1.5 Módulo de Despesas: Diminuir a Carga de Trabalho

Incluir somatório e deduções dos valores de forma automática diminuindo a carga de trabalho do usuário.

5.7.1.6 Módulo de Visitas e KM: Melhorar a Condução e Gestão de Erros.

Quanto à condução, incluir uma legenda informativa para tipos de viagem, facilitando o entendimento pelo usuário.

Quanto à gestão de erros, indicar os campos obrigatórios para preenchimento pelo usuário ao criar registros. Inserir controle de entrada para valores de quilometragem.

5.7.1.7 Módulo de Gestão do PAB: Melhorar a Condução e Carga de Trabalho

Quanto à condução, incluir uma legenda com os códigos das informações apresentadas em tela.

Quanto à carga de trabalho, organizar de maneira mais intuitiva e reduzir as informações da tela.

5.7.1.8 Gestão da Adimplência: Melhorar a Condução e Carga de Trabalho

Quanto à condução, incluir um filtro para seleção dos valores, uma legenda com os códigos apresentados no relatório. Permitir a exportação do relatório e a ordenação de colunas.

Quanto à carga de trabalho, há muita informação na página, os cabeçalhos podem ser melhor definidos, corrigir alinhamentos e ter apenas o necessário de informações na tela para inclusão de ações.

Essas recomendações foram desenvolvidas com base na análise dos resultados das avaliações heurísticas, que buscou detectar os problemas de usabilidade, em que se propuseram as alterações julgadas mais relevantes.

Outro método utilizado para análise ergonômica do portal foram os Testes com Usuários, usando a técnica de questionário. Descreve-se a seguir, as recomendações baseadas nos resultados obtidos pela aplicação desta técnica.

5.7.2 Macro Recomendações baseadas nos Testes com Usuário

Com base nas respostas dos questionários, que relatou a percepção do usuário em relação à qualidade e usabilidade do Portal Gestão, foram elaboradas algumas recomendações de melhorias.

Isto porque, mesmo com as avaliações negativas representarem a minoria das opiniões, as melhorias são justificadas devido ao objetivo de garantir o máximo de qualidade na interação do usuário com o portal.

Na avaliação, um total de 02 opções foram marcadas como “Ruim”, são elas a Organização da Informação e a Confiabilidade da Informação, cada uma com apenas 01 avaliação negativa. Para esses pontos, são sugeridas a realização de modificações e ajustes, onde a equipe do projeto elaborou as seguintes macro recomendações a serem aplicadas ao portal.

5.7.2.1 Organização da Informação

Reavaliar a forma de organização das informações, organizar de maneira mais intuitiva e reduzir as informações da tela e incluir legendas informativas sempre que possível.

5.7.2.2 Confiabilidade da Informação

Deixar claro a fonte de dados utilizada no fornecimento de informações e atualizar os relatórios em períodos menores.

Além disso, coletou-se diversas opiniões e sugestões apontadas pelos entrevistados que são de grande importância, pois relatam as dificuldades do dia-a-dia dos usuários. Percebe-se que a maioria dos entrevistados tinha alguma sugestão de melhoria para o portal, o que de certa forma, demonstra o uso e o interesse na ferramenta proposta.

Algumas questões precisarão futuramente de testes adicionais ou a aplicação de diferentes métodos de pesquisa, uma vez que foram aplicadas apenas duas técnicas das inúmeras que estão disponíveis, e consideradas nas recomendações apenas os pontos mais críticos encontrados.

Contudo, espera-se já com as análises efetuadas e recomendações propostas, minimizar e resolver os problemas relacionados à usabilidade e garantir uma melhor interação dos usuários com a interface do Portal Gestão.

Os resultados alcançados com a implantação, utilização e avaliação do portal podem ser vistos no Capítulo 6.

6 RESULTADOS

A implantação do portal de gestão mostrou-se bastante fatigante, porém gratificante, mesmo baseando-se num modelo já em produção, o projeto exigiu muitas horas de dedicação e planejamento. Isto porque, além do mapeamento dos requisitos de negócios, foram necessários esforços para:

- Estudar e entender as ferramentas disponíveis;
- Revisão da literatura para embasamento das escolhas;
- Relacionar as ferramentas necessárias com base nos requisitos;
- Definir as prioridades de implantação;
- Mapear as fontes de dados;
- Realizar a carga dos dados;
- Validar os dados e informações disponíveis;
- Efetuar cadastramento dos colaboradores e seus perfis;
- Produzir manuais de operação;
- Realizar treinamento;
- Definir rotinas de atualizações;
- Promover esclarecimento de dúvidas;
- Coletar informações sobre a satisfação dos usuários.

Por outro lado, a implantação foi facilitada pelo sistema ter certo nível de maturidade, empregar os recursos já alocados no *Cyber Data Center* e estar disponível na intranet da empresa. Sendo que estas situações possibilitaram ganho de tempo, aprendizado com experiências anteriores, menor esforço com relação à segurança das informações e não necessidade de aquisição de novos equipamentos.

Observa-se como resultado geral do trabalho, que as ações desenvolvidas para viabilizar o projeto foram bem sucedidas, o que culminou na efetiva implantação do portal de negócios para filial SC.

Os benefícios promovidos pela implantação e utilização do portal de gestão destacam-se a seguir:

- 1) Possibilidade de ações mais pró-ativas em relação aos movimentos da concorrência e do mercado, fornecendo respostas eficientes e em tempo hábil;
- 2) Aumento da produtividade com diminuição do re-trabalho, possibilitando o levantamento de informações de maneira mais rápida e segura;
- 3) Controle das atividades, com acompanhamento dos processos em diversos estágios e possibilidade de histórico;
- 4) Integração dos dados de diversas bases, agilizando a troca de informações;
- 5) Elevação da assertividade das ações planejadas comercialmente, otimizando a utilização dos recursos da empresa;
- 6) Gestão mais ativa e baseada no conhecimento com foco nas ações da força de vendas, possibilitando melhores decisões e ações comerciais;
- 7) Otimização do tempo promovendo maior liberdade para os colaboradores da área comercial planejarem melhor seus negócios e efetuarem mais visitas presenciais aos clientes;
- 8) Mapeamento e documentação das cargas, arquivos e sistemas que compõe o portal, possibilitando aos administradores do portal agilidade em manutenções e melhorias;
- 9) Automatização de rotinas de carga e validação, possibilitando aos administradores do portal agilidade nas atualizações;

Com esses ganhos foi possível transformar uma rotina exaustiva de pesquisas em diversos sistemas, inúmeras planilhas e documentos, para um acesso integrado de informações. Além disso, com uma interface agradável e entrega das informações de forma rápida possibilitando o desenvolvimento de ações mais eficazes.

7 CONCLUSÃO

No ambiente de negócios atual as organizações necessitam de diferenciais competitivos para permanecerem em vantagem frente à concorrência. Esta realidade é bastante vivenciada pelas empresas de telecomunicações, que devido às características da economia globalizada, atuam num mercado de rápidas mudanças que exigem respostas igualmente velozes. Este ambiente turbulento leva as empresas a buscarem constantemente recursos que possibilitem a definição de estratégias e ao planejamento de ações frente ao mercado.

Sabendo-se que o sucesso dessas ações depende diretamente do conhecimento utilizado no seu planejamento, foi proposta neste trabalho uma ferramenta tecnológica baseada nos conceitos de Gestão do Conhecimento e Sistemas de Informação como solução para apoiar este processo.

O projeto foi definido baseando-se numa das técnicas de Gestão do Conhecimento, o portal corporativo, aplicado como solução para satisfazer as necessidades e demandas constatadas na área comercial de uma grande empresa de telecomunicações.

Finalizada a proposta, foram aplicados os métodos estudados o que culminou com a implantação do Portal de Gestão na filial SC, onde obtiveram-se as conclusões sobre a realização do projeto, conforme segue.

O trabalho atingiu seu objetivo geral, com a implantação de um portal de negócios para atuar como aliado na organização das informações e do conhecimento. Proporcionou-se assim, uma visão comum da organização em um ambiente integrado, de fácil acesso e para atender as demandas específicas da área de vendas. Desta forma, a ferramenta facilitou o acesso às informações digitais no contexto comercial, concentrando dados de inúmeros sistemas da empresa, num único local dentro da *intranet* da organização.

Com relação aos objetivos específicos, visto que foi realizada a análise do modelo, a definição das ferramentas relevantes, o *input* de dados, a validação, a proposição de mudanças e a documentação do processo, pode-se afirmar que foram atingidos com sucesso ao longo desenvolvimento do projeto.

Constata-se que o portal atingiu os objetivos de centralizar o acesso às informações referentes à Área Comercial, e tornou-se uma ferramenta de apoio às ações da equipe de vendas na gestão, manutenção e geração de novos negócios. Com isso, possibilitou melhorias e assertividade nas ações comerciais, alcançando a vantagem competitiva e culminando em resultados positivos.

Assim sendo, a utilização do portal corporativo trouxe muitos benefícios para seus usuários como melhoria dos processos, interação entre informações de diversos sistemas, maior velocidade e precisão nas informações, eficiência nas pesquisas, gerenciamento das oportunidades de negócios, e ainda o controle efetivo de toda carteira de clientes.

Percebeu-se que as ferramentas oferecidas pelo Portal de Gestão foram bem aceitas pelos departamentos envolvidos conforme contatado nos testes com os usuários, e cumpriu com os objetivos propostos pelo projeto inicialmente.

Enfim, como resultado deste projeto, tem-se uma ferramenta tecnológica que fornece subsídios primordiais para a gestão comercial, e que contribui de maneira efetiva como diferencial competitivo para conquista dos resultados almejados.

Conclui-se então, que tanto o objetivo geral como os objetivos específicos, propostos no início do projeto, foram atingidos e conjectura-se oportunidades para trabalhos futuros.

7.2 TRABALHOS FUTUROS

No intuito de contribuir para melhorias no Portal de Gestão, seguem sugestões.

Desenvolver novas ferramentas e relatórios para atender as demandas que surgiram durante o projeto, como relatórios de tráfego longa distância e local e ferramenta de acompanhamento para metas versus realizado.

Aplicar as melhorias sugeridas para as interfaces com base na avaliação de usabilidade relatadas em detalhes no item 5.7.1

Aprimorar as ferramentas existentes com base nos testes com os usuários, seguindo as sugestões consideradas mais relevantes pelos colaboradores entrevistados conforme item 5.7.2.

Incluir novos relatórios que facilitem ainda mais o acesso à informação, como, por exemplo, relacionamento entre produtos instalados e retirados.

Utilizar técnicas de banco de dados para melhorar o tempo de acesso, com revisão da indexação e normalização das tabelas.

Incorporar novos recursos, como a integração com outros sistemas ainda não abrangidos, como integrar as informações do site dos projetos desenvolvidos pela Engenharia Comercial.

Disponibilizar o Portal Gestão para outras áreas da empresa como Mercado Telefonia Pública e Mercado Consumidor, inicializando com a análise de requisitos dos usuários destes setores, partindo para prototipação e implantação.

Implantar o modelo em empresas de outros ramos de atuação, visto que as propostas têm caráter genérico, podendo ser aplicada, a princípio, em qualquer tipo de organização.

Considerando os resultados obtidos com o projeto e as recomendações sugeridas para trabalhos futuros, o Portal Gestão pode ser utilizado, ampliado e otimizado para melhorar cada vez mais a gestão dos negócios, e assim garantir o diferencial competitivo e conseqüentemente o aumento do faturamento da operadora.

Finalmente, ressalta-se que os métodos utilizados permitem a constante modificação e aperfeiçoamento do Portal Gestão, de maneira a possibilitar ajustes que atendam ao planejamento estratégico da operadora, possibilitando maior aderência aos interesses da empresa e garantia de retorno dos investimentos.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAX, M. P.; PARREIRAS, F. **Gestão de conteúdo com softwares livres**. São Paulo, nov. 2003. - Artigo - Disponível em: <<http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/pgct166.pdf>>. Acesso em: 14 agosto 2007.

BERTALANFFY, L. **Teoria Geral de Sistemas**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977.

CYBIS, W. A. **A identificação dos objetos de interfaces homem-computador e de seus atributos ergonômicos**. 1994. 1 v. Tese Doutorado - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1994.

CYBIS, W. A. **Engenharia de Usabilidade – Princípios e Critérios Ergonômicos**. 2006. Apostila (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

COSTA, M. D. **Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional**. 2003. Tese Doutorado - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

DATE, C. J. **An Introduction to Database Systems**. 4.ed. Massachusetts: Addison Wesley, 1986.

DAVENPORT, T. ; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIAS, C. A. **Portal corporativo: conceitos e características**. Artigo – Brasília, 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br>>. Acesso em: 17 de jan 2007.

FLEURY, A.; FLEURY M.T. **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

HEUSER, Carlos Alberto. **Projeto de Banco de Dados**. 4. ed. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 2001. 204 p.

LEME, M. O. ; CARVALHO, H. G. de. **Requisitos mínimos para um portal corporativo de gestão do conhecimento**. Revista Gestão Empresarial, n. 4, 2005. Disponível em: <<http://www.pg.cefetpr.br>>. Acesso em: 20 mai. 2007.

FILHO, P. ; PÁDUA, W.. **Engenharia de Software**: fundamentos, métodos e padrões. 2. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2003. 602 p.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PAZIN, A. **Administração de Sistemas de Informação I**. 2004. Apostila (Graduação) - Unisalesiano, São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.salesianolins.br/~notas/apostilas/Graduacao/Administracao/>>. Acesso em: 26 jul. 2007.

PRESSMAN, R. S. **Engenharia de Software**. 5. ed. Rio de Janeiro: Mcgraw-Hill, 2002.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação**: aplicada a sistemas de informação empresariais. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistema de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

SOARES, L. G. **Avaliação de Usabilidade, por meio do Índice de Satisfação dos Usuários, de um Software Gerenciador de Web Sites.** 2004. Mestrado - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

TEIXEIRA, J. T. F. **Gerenciando conhecimento:** como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento dos negócios. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

TERRA, J.C.; BAX, M. P. **A Gestão da Informação e do Conhecimento.** 1 ed. Belo Horizonte, 2003.

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO

O objetivo deste questionário é colher informações sobre a opinião do usuário sobre a usabilidade, acessibilidade e confiabilidade do **Portal Gestão SC**.

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite esclarecimento com o avaliador.

As informações obtidas serão usadas em trabalho acadêmico e tratadas com confidencialidade, sendo que ao final os participantes terão acesso aos resultados desta pesquisa.

1. Favor marcar a opção com a qual você mais concorda:

a. Facilidade de utilização do portal

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

b. Organização das informações

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

c. *Formato e composição do Layout* das telas

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

d. Confiabilidade das informações

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

e. Tempo de resposta

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

f. Número de funções existentes no Portal Gestão SC

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

g. Adequação das funções existentes às necessidades

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

h. A informação fornecida como apoio a tomada de decisão e ação

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

i. No geral, o portal de negócios (Portal Gestão SC) é

Ruim Razoável Bom Muito Bom Excelente

2. Aponte outras informações que julgar pertinente, como por exemplo, sugestões de melhorias, adição de funcionalidades, novos relatórios, etc.

ANEXO 2 - AVALIAÇÕES HEURÍSTICAS

A seguir são descritos os resultados das avaliações heurísticas com base no julgamento de valores sobre as qualidades ergonômicas das interfaces, e com o objetivo de diagnosticar os problemas e/ou as barreiras que os usuários podem encontrar durante a interação.

Realizado através de avaliação dos 14 módulos considerando os 08 critérios ergonômicos:

LEGENDA:

1. A interface desrespeita este critério, e modificações importantes são absolutamente necessárias;
2. Alguns pontos da interface desrespeitam este critério o que justificaria modificações e adaptações;
3. A maior parte da interface respeita o critério considerado. Além disso, os problemas identificados são superficiais;
4. A interface respeita o critério.

1. Módulo de Carteira

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	3
2	Carga de Trabalho	4
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	3
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	3

2. Módulo de Faturamento

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	4
2	Carga de Trabalho	2
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	4
8	Compatibilidade	4

3. Módulo Panorama DDR

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	4
2	Carga de Trabalho	3
3	Controle Explícito	2
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	3
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	3

4. Módulo *Pipeline* de Vendas

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	2
2	Carga de Trabalho	2
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	2
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	4
8	Compatibilidade	4

5. Módulo Sumário Executivo

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	4
2	Carga de Trabalho	4
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	4

6. Módulo de Gestão da Planta

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	2
2	Carga de Trabalho	3
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	4
8	Compatibilidade	3

7. Módulo de Despesas

	Critérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	3
2	Carga de Trabalho	2
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	3
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	4

8. Módulo de Visitam e KM

	Critérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	2
2	Carga de Trabalho	4
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	2
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	4

9. Módulo de Gestão de Contratos

	Critérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	3
2	Carga de Trabalho	4
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	3

10. Módulo de Manutenção

	Critérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	4
2	Carga de Trabalho	3
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	4

11. Módulo de Gestão do PAB

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	2
2	Carga de Trabalho	2
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	3

12. Gestão da Adimplência

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	2
2	Carga de Trabalho	2
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	3
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	3

13. Módulo de OS's e Tarefas

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	4
2	Carga de Trabalho	4
3	Controle Explícito	4
4	Adaptabilidade	3
5	Gestão de Erros	4
6	Homogeneidade/Consistência	4
7	Significado de Códigos	3
8	Compatibilidade	4

14. Módulo de Contatos

	Crítérios Ergonômicos	Avaliação
1	Condução	3
2	Carga de Trabalho	3
3	Controle Explícito	3
4	Adaptabilidade	4
5	Gestão de Erros	3
6	Homogeneidade/Consistência	3
7	Significado de Códigos	4
8	Compatibilidade	3

APÊNDICE 1 - ARTIGO

Portal de Negócios: Um Sistema de Informação para Apoio Estratégico e Comercial dos Mercados em Santa Catarina.

Fabíola Ferreira de Macedo¹

¹Departamento de Informática e Estatística

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Florianópolis – SC – Brasil

macedof@inf.ufsc.br

***Abstract.** This paper presents the stages of development and implementation of a Business Portal to aid sales management of a large telecommunication company. The work is a result from the recurring need for technological tools to support strategic definitions and businesses actions. The portal will centralize access to information pertaining to the commercial area, and will also be a support tool towards actions of sales management, maintenance and generation of new businesses with results based upon knowledge. To that end, concepts such as: management of knowledge, information technology linked to knowledge, corporate portal models and available technologies in the market for the handling of such information were used.*

***Resumo.** O artigo tem por objetivo mostrar as etapas de desenvolvimento e implantação de um Portal de Negócios, para auxiliar na gestão de vendas de uma grande empresa de telecomunicações. A execução é justificada pela recorrente necessidade de ferramentas tecnológicas para apoiar as definições das estratégias e ações de negócios. O portal vai centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial, e ser uma ferramenta de apoio às ações da equipe de vendas na gestão, manutenção e geração de novos negócios. Assim, possibilitar resultados baseados no conhecimento e otimizar o uso da informação para melhoria nos processos de negócios e vendas. Para tanto, foram utilizados os conceitos: de gestão do conhecimento, da tecnologia da informação aliada ao conhecimento, dos modelos de portais corporativos, e das tecnologias disponíveis no mercado para tratamento dessas informações.*

1. Introdução

Devido aos adventos da globalização e da explosão da Internet como divulgador de informações, as fronteiras mundiais expandiram-se rapidamente, a inovação tornou-se uma constante no mercado e as modificações ficaram aceleradas, ampliando cada vez mais a competição entre as organizações. Essas mudanças atingiram, muito especialmente, o setor das Telecomunicações, propiciando uma fase de transformações sem precedentes, onde o conhecimento tornou-se fundamental para o desenvolvimento estratégico e para as tomadas de decisão.

Seguindo esta influência, o objetivo do projeto foi à implantação de um portal de negócios, capaz de centralizar o acesso às informações pertinentes à área comercial de uma grande empresa de telecomunicações. Disponibilizando assim, uma ferramenta de apoio à gestão e as ações da equipe de vendas frente à concorrência, e com isso alcançar a vantagem competitiva nos negócios.

2. Desenvolvimento

A seguir apresenta-se um descritivo das atividades realizadas durante o desenvolvimento do projeto, onde se aplicou conceitos teóricos e práticos numa vivência comercial de uma empresa de telecomunicações. As ações fundamentam-se após resultado dos estudos da revisão da literatura e na identificação das necessidades da empresa, buscando-se atender aos requisitos, através de ferramentas disponíveis no modelo existente. Os trabalhos foram realizados nas seguintes etapas:

2.1 Fundamentação Teórica

Onde se realizaram pesquisas bibliográficas em livros, monografias, artigos, apostilas e sites da internet. Estes estudos permearam todas as etapas do trabalho, onde o tempo e o esforço disponibilizados para as pesquisas, em busca dos métodos para o desenvolvimento, resultaram na consolidação dos conceitos e práticas, como por exemplo, Teoria Geral de Sistemas, Banco de Dados, Engenharia de Software, Engenharia de Usabilidade, Gestão do Conhecimento e Portais de Negócios.

2.1.1 Teoria Geral de Sistemas

A Teoria Geral de Sistemas tem por objetivo uma análise da natureza dos sistemas e da inter-relação em diferentes espaços e de suas partes [1].

O objetivo maior de um SI dentro de uma organização é coletar, manipular, armazenar, tratar e disseminar os dados e informações de modo a fornecer um mecanismo de feedback, apoiando o controle dos processos, a coordenação e a tomada de decisão de uma organização [4].

2.1.2 Gestão do Conhecimento

Em função da globalização e da alta competitividade dos mercados, o sucesso nos negócios passou a depender, cada vez mais, do conhecimento que as organizações aplicam nos seus processos corporativos.

O conhecimento é um processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à verdade. Estes autores, também destacam o conhecimento tácito como sendo o conhecimento pessoal juntamente com a experiência individual, criado a partir da prática, e que para ser compartilhado, necessita ser convertido em explícito. Já o conhecimento explícito é um conhecimento objetivo, expresso na linguagem formal [3].

Tornou-se necessária à incorporação de conhecimento na produção de bens e serviços, e de diversas alterações na estrutura organizacional, como a exigência do desenvolvimento de novas competências, tanto em nível individual como organizacional [5].

Assim, a gestão da informação se expandiu para gestão do conhecimento, onde os sistemas passaram a ser requisitados para processar, além das informações provenientes de sistemas e fontes de dados, também os produtos gerados pelo intelecto das pessoas da organização [5].

Desta forma, buscando equilibrar a importância do conhecimento das pessoas com o uso da tecnologia de informações [2].

2.2 Verificação das Ferramentas Disponíveis

Nesta etapa foram estudadas as ferramentas de desenvolvimento, disponíveis na empresa e no mercado. As ferramentas escolhidas para o desenvolvimento foram o ambiente de programação de scripts rodando do lado do servidor (tecnologia ASP) com alocação das páginas em servidor Microsoft Internet Information Server (IIS).

A armazenagem dos dados foi feita através de Banco de Dados usando o modelo relacional, sua implementação teve como base o conjunto de técnicas, processos e notações de projetos de Banco de Dados e suportados com uso de ferramenta CASE. A forma de manipulação ao Banco de Dados se dá através de consultas em Linguagem SQL.

Também, foram realizados estudos das ferramentas e funcionalidades disponíveis no portal existente, das possibilidades de interação com o usuário, da estruturação dos processos, da documentação e nas fontes de dados que são utilizadas na sua construção.

2.3 Apresentação do Projeto

Uma vez, identificados os principais recursos das ferramentas, uma apresentação do projeto foi planejada para demonstrar aos coordenadores, aos gerentes e ao diretor da área comercial da filial, os objetivos, as vantagens e as potencialidades do portal, com o intuito de conquistar o interesse e, conseqüentemente, o apoio da alta administração para implementação do portal também na filial local.

Durante a apresentação, diversos questionamentos e ao final da apresentação, obteve-se o engajamento da diretoria e gerências, resultando na autorização para a efetiva implantação do projeto.

2.4 Análise dos Requisitos

Nesta etapa foi feito um levantamento da estruturação setorial, da hierarquia, das macro necessidades dos usuários, e dos principais processos da Área Comercial na filial local. Para assim, posteriormente, decidir quais dos processos do negócio serão modelados, por

meio da combinação do conhecimento do negócio com as fontes de dados que estão disponíveis.

Com base na análise dos verificou-se as seguintes análises gerenciais e de diretoria mais comuns: Análise de Rentabilidade, Análise de Tráfego, Reconhecimento de Padrões de Comportamento, Acompanhamento de Produção, Segmentação de Clientes, Despesas e Orçamento, Controle das Carteiras e Análise de Tendências. E constataram-se as seguintes demandas ligadas diretamente com os processos operacionais das vendas: Dados da Planta Física, Análise de Adimplência/Inadimplência, Prospecção e Acompanhamento de negócio, Acompanhamento e Controle de Viagens, Relatórios de Faturamento, Panorama DDR e PAB, Acompanhamento das Ordens de Serviço e Controle de tarefas para garantir satisfação do cliente.

2.5 Definição das Ferramentas para Implantação

Nesta fase, com base nas macro necessidades e nos requisitos dos usuários, foram analisadas quais das ferramentas disponíveis no portal atendem às reais necessidades dos usuários, para definição de quais seriam efetivamente implementadas. Assim, uma vez realizadas as análises, foram definidas as ferramentas para implantação.

2.6 Implantação dos Módulos

Com base na escolha das ferramentas, elaborou-se um cronograma de implantação para o projeto de acordo com as prioridades definidas. As ferramentas foram divididas em módulos para facilitar o desenvolvimento, onde se considera que cada ferramenta é um módulo.

Definido o plano de implantação, realista e compatível com o ritmo da empresa, utilizou-se as tecnologias escolhidas sobre a análise de requisitos levantados e a prioridade dos módulos, para guiar a implementação, e assim, iniciar o desenvolvimento do portal. Optou-se pela implantação das funcionalidades de forma modular, pois este modelo tende a ser mais facilmente controlado, e a ter os resultados mais visíveis nas diversas etapas do desenvolvimento do projeto.

Assim, com todos esses critérios apurados, utilizou-se o mapeamento das fontes de dados relevantes, feito anteriormente, para compor os diversos relatórios da ferramenta, que conforme visto, são disponibilizados a partir de vários sistemas. Uma vez efetuadas as cargas desses arquivos, eles foram transformados em informações através de lógicas de negócio inseridas no sistema do portal.

2.7 Treinamento e Produção

Posteriormente a implementação dos módulos prioritários, um treinamento com a equipe de vendas foi realizado para instrução na utilização dos recursos e na explanação dos principais conceitos envolvidos. Os usuários foram divididos em turmas de acordo com seu

mercado, hierarquia, região e disponibilidade de participação, formando-se quatro turmas de treinamento.

A viabilização do portal de negócios para produção na filial SC foi bastante rápida e exigiu da empresa um pequeno investimento para sua implantação. Em contrapartida, o retorno possibilitado pelo portal gestão é bastante grande, exigindo apenas que haja o compromisso de utilização da ferramenta por parte dos colaboradores e incentivo para uso por parte da empresa. Por estes motivos, antes do lançamento oficial do portal gestão, buscou-se o respaldo da alta gerência para o projeto, com objetivo de mostrar confiança nos objetivos do portal.

2.8 Análise de Satisfação dos Usuários

Para alcançar a qualidade do sistema algumas técnicas de análise ergonômica, estudadas na revisão bibliográfica, foram escolhidas para compor a realização de testes ergonômicos no ambiente do Portal de Gestão. As técnicas selecionadas para análise do portal foram as Avaliações Heurística e os Testes com Usuários, cujos resultados verifica-se na figura 1 e 2 respectivamente.

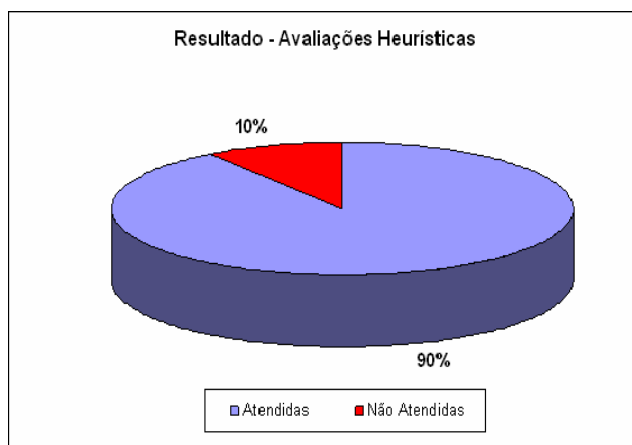


Figura 1 – Resultado das Avaliações Heurísticas.

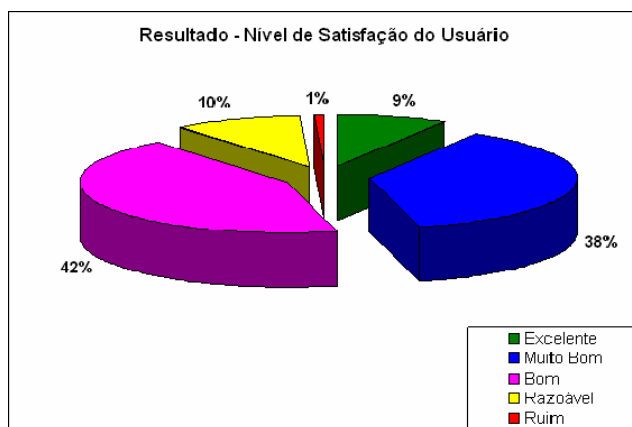


Figura 2 – Resultado Nível Satisfação do Usuário

2.9 Propostas para Customização

Em análise as avaliações heurísticas e aos testes com os usuários, que foram aplicados para avaliar usabilidade e a qualidade do sistema, foi possível identificar alguns pontos problemáticos na interface e na interação dos usuários com o portal.

Baseando-se estão nos testes de avaliações heurísticas e nos testes realizados através de questionários, foram propostas macro recomendações de melhorias para serem aplicadas ao Portal Gestão, visando a melhoria das interações e produtividade.

3. Resultados

A implantação do portal de gestão gerou esforços para: Estudar e entender as ferramentas disponíveis; Revisão da literatura para embasamento das escolhas; Relacionar as ferramentas necessárias com base nos requisitos; Mapear as fontes de dados; Validar os dados e informações disponíveis; Produzir manuais de operação; Realizar treinamento; Definir rotinas de atualizações e Coletar informações sobre a satisfação dos usuários.

Os benefícios promovidos pela implantação e utilização do portal de gestão foram: Possibilidade de ações mais pró-ativas; Aumento da produtividade com diminuição do re-trabalho; Controle das atividades, acompanhamento dos processos em diversos estágios; Integração dos dados de diversas bases, agilizando a troca de informações; Ações planejadas otimizando a utilização dos recursos da empresa; Gestão e baseada no conhecimento com foco nas ações da força de vendas; Otimização do tempo; Mapeamento e documentação das cargas, arquivos e sistemas; Automatização de rotinas de carga e validação.

Com esses ganhos foi possível transformar uma rotina exaustiva de pesquisas em diversos sistemas, inúmeras planilhas e documentos, para um acesso integrado de informações.

4. Conclusões

No ambiente de negócios atual as organizações necessitam de diferenciais competitivos para permanecerem em vantagem frente à concorrência. Esta realidade é bastante vivenciada pelas empresas de telecomunicações, que devido às características da economia globalizada, pois atuam num mercado de rápidas mudanças que exigem respostas igualmente velozes.

O trabalho atingiu seu objetivo geral, com a implantação de um portal de negócios para atuar como aliado na organização das informações e do conhecimento. Proporcionou-se assim, uma visão comum da organização em um ambiente integrado, de fácil acesso e para atender as demandas específicas da área de vendas.

Constata-se que o portal atingiu os objetivos de centralizar o acesso às informações referentes à Área Comercial, e tornou-se uma ferramenta de apoio às ações da equipe de vendas na gestão, manutenção e geração de novos negócios. Com isso, possibilitou melhorias e assertividade nas ações comerciais, alcançando a vantagem competitiva e culminando em resultados positivos.

5. Referências Bibliográficas

- [1] BERTALANFFY, L. Teoria Geral de Sistemas. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977.
- [2] COSTA, M. D. Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional. 2003. Tese Doutorado - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.
- [3] NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- [4] PAZIN, A. Administração de Sistemas de Informação I. 2004. Apostila (Graduação) - Unisalesiano, São Paulo, 2004.
- [5] TEIXEIRA, J. T. F. Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento dos negócios. Rio de Janeiro: SENAC, 2000.

APÊNDICE 2 – CÓDIGO FONTE DO APLICATIVO

Principal.asp:

```
<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>

<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">
<%
if len(request.Form("user")) > 0 and len(request.Form("senha")) > 0 then
    sql = "SELECT          Colaborador.Id_colaborador, Colaborador.login, Colaborador.Senha ,
Colaborador.Nome_colab,      Colaborador.Id_area,      Colaborador.Nivel_acesso,      Area.Desc_area,
Area.Sigla, Area.Area_resp, Colaborador.Ativo "
    sql = sql & " FROM          Colaborador INNER JOIN          Area ON Colaborador.Id_area =
Area.Id_area "
    sql = sql & " WHERE Colaborador.Ativo='S' AND Colaborador.login='" & request("user") & "' "
    Set RST = BD.execute(sql)
    if not RST.eof then
        if RST("senha") = request("senha") then
            session("logado") = RST("Nome_colab")
            session("idcol") = RST("Id_colaborador")
            session("idar") = RST("Id_area")
            session("filial") = RST("Sigla")
            session("idresp") = RST("Area_resp")
            session("nivel") = rst("nivel_acesso")

            else
                response.Redirect("index.asp")
            end if

        else
            response.Redirect("index.asp")
        end if

    end if
%>

<table width="100%" border="0" cellspacing="2" cellpadding="2">
<tr>
<td height="100" align="center" valign="top">
<table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0" >
<tr>
<td colspan="3"><!-- #include file="topo.asp" --></td>
</tr>
<tr bgcolor="#FFFFFF">
<td colspan="3"><div align="center">
<table width="100%" border="0">
<tr>
<td><!-- #include file="menu.asp" --></td>
<td valign="top">

                <% if request("acao") = "x" then %>
                <% end if %>

                </td>
</tr>
</table>
</div></td>
<%!*****>

</tr>
```

```

        <tr>
            <td height="22" bgcolor="#4E4E4E">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="1" face="Arial, Helvetica,
                sans-serif"><strong>COPYRIGHT</strong></font></div></td>
            </tr>
        </table></td>
    </tr>
</table>

</body>
</html>

```

Menu.asp:

```

<table width="100%" border="2" cellspacing="0" cellpadding="0">
    <tr>
        <td valign="top" bordercolor="#000000"> <table width='135' border='0'
        cellspacing='0' cellpadding='0'>
            <TR>
                <TD width="135" height='25' valign='top'><ul id="nav">
                    <li><a href="#">:: Menu ::</a></li>
                    <%
                        sql = "Select * From gestao_Menu Where nivel=0" &
                        session("nivel") & " ORDER BY Id_mastermenu, ordem"
                        set RST = BD.execute(sql)
                        wabre = 0
                        wfecha =0
                        do while not RST.eof
                            if RST("identacao") = "1" then
                                if wabre = 1 then
                                    response.write "</ul></li>"
                                end if
                                wabre = 1
                                response.write "<li><a href='#'><font size='2'
                                face='Arial' font color='#000000'><strong><span class='unnamed1'>" & rst("descricao") &
                                "</span></strong></font></a></li>"
                                    else
                                        response.write "<li><a href='" & RST("link") &
                                        "'><font size='2' face='Arial' font color='#000066'><strong><span class='unnamed1'>:: " &
                                        RST("Descricao") & "</span></strong></font></a></li>"
                                        end if
                                        RST.movenext
                                    loop
                                %>
                            </ul></td>
                        </tr>
                    </table>

```

Adminforcast.asp:

```

<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>

<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
<script language="JavaScript" type="text/JavaScript">
<!--
function MM_jumpMenu(targ,selObj,restore){ //v3.0
    eval(targ+".location='"+selObj.options[selObj.selectedIndex].value+"'");
    if (restore) selObj.selectedIndex=0;
}

```



```

        </select>
        <% end if %>
        <%
            sql = "SELECT top 1 COP_Consolidado.Refe FROM COP_Consolidado ORDER BY
COP_Consolidado.Refe DESC; "
            set RST_atu = BD.execute(sql)
            if rst_atu.eof then
            else
                response.Write("OSs atualizadas em: " & RST_atu(0))
            end if
        %>

sql = "SELECT Colaborador.Id_colaborador, Month(Forcast_orcamento.Refe) AS Mes,
Colaborador.Id_area, Forcast_orcamento.Refe, Sum(Forcast_orcamento.BrtLink) AS SomaDeBrtLink,
Sum(Forcast_orcamento.DDR) AS SomaDeDDR, Sum(Forcast_orcamento.EILD) AS SomaDeEILD,
Sum(Forcast_orcamento.Frame) AS SomaDeFrame, Sum(Forcast_orcamento.GSM) AS SomaDeGSM,
Sum(Forcast_orcamento.Interlan) AS SomaDeInterlan, Sum(Forcast_orcamento.IP) AS SomaDeIP,
Sum(Forcast_orcamento.ADSL) AS SomaDeADSL, Sum(Forcast_orcamento.Vetor) AS SomaDeVetor,
Sum(Forcast_orcamento.Terminal) AS SomaDeTerminal, Sum(Forcast_orcamento.DialNet) AS
SomaDeDialNet "

        sql = sql & " FROM Colaborador INNER JOIN Forcast_orcamento ON
Colaborador.Id_colaborador = Forcast_orcamento.Id_col "
        sql = sql & " GROUP BY Colaborador.Id_colaborador, Colaborador.Id_area,
Forcast_orcamento.Refe "
        sql = sql & " HAVING Month(Forcast_orcamento.Refe)>=1 AND
Year(Forcast_orcamento.Refe)=2007"
        if cint(cnull_int(request("consultor"))) = 1 then
            sql = sql & " AND Colaborador.Id_colaborador=0" & widcol & " "
        elseif cnull_int(request("territorio"))>0 then
            sql = sql & " AND Colaborador.Id_area=0" & widar & " "
        end if
        'response.Write(cint(cnull_int(request("consultor"))) & "- " & sql)

        set RST = BD.execute(sql)
        do while not RST.eof
            wbrtLink(wx) = wbrtLink(wx) + rst("SomaDeBrtLink")
            wddr(wx) = wddr(wx)+ rst("SomaDeDDR")
            weild(wx) = weild(wx) + rst("SomaDeEild")
            wframe(wx) = wframe(wx) + rst("SomaDeFrame")
            wgsm(wx) = wgsm(wx) + rst("SomaDegsm")
            winterlan(wx) = winterlan(wx) + rst("SomadeInterlan")
            wip(wx) = wip(wx) + rst("SomaDeip")
            wterminal(wx) = wterminal(wx) + rst("SomaDeTerminal")
            wadsl(wx) = wadsl(wx) + rst("SomaDeAdsl")
            wvetor(wx) = wvetor(wx) + rst("SomaDeVetor")
            rst.movenext

        loop%>

```

Cliente.asp:

```

<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>

<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">

<%
if request("acao") = "painel" and request("consultor") = 1 then
    response.Redirect("admplanta.asp?acao=painel&consultor=" & session("idcol"))
end if

%>

```

```

<table width="100%" border="0" cellspacing="2" cellpadding="2">
<% if request("acao") = "painel" then %>
<% if clng(cnull_int(request("consultor"))) > 1 then

wcaso=1

sql = " SELECT
        planta.detalhe, COUNT(planta.detalhe) AS Qtde, planta.Filial,
Carteira.Cliente as Descricao, Carteira.CNPJ_Raiz as Id, Carteira.Id_consultor "
sql = sql & " FROM
        planta INNER JOIN "
sql = sql & " Carteira ON planta.cnpj_raiz = Carteira.CNPJ_Raiz "
sql = sql & " GROUP BY planta.detalhe, planta.Filial, Carteira.Cliente, Carteira.CNPJ_Raiz,
Carteira.Id_consultor "
sql = sql & " HAVING
        (planta.Filial = ' ' & session("filial") & ' ') AND
(Carteira.Id_consultor = 0" & request("consultor") & " ) "
sql = sql & " ORDER BY Carteira.Cliente "

                                elseif
clng(cnull_int(request("territorio"))) > 0 then

wcaso=2
sql = "SELECT
        Colaborador.id_colaborador as Id, planta.detalhe, COUNT(planta.detalhe) AS
Qtde, planta.Filial, Colaborador.Nome_colab as Descricao, Colaborador.Id_area, "
sql = sql & " Colaborador.Ativo FROM
        planta INNER JOIN "
sql = sql & " Carteira ON planta.cnpj_raiz = Carteira.CNPJ_Raiz INNER JOIN "
sql = sql & " Colaborador ON Carteira.Id_consultor = Colaborador.Id_colaborador "
sql = sql & " GROUP BY Colaborador.id_colaborador , planta.detalhe, planta.Filial,
Colaborador.Nome_colab, Colaborador.Id_area, Colaborador.Ativo "
sql = sql & " HAVING
        (planta.Filial = ' ' & session("filial") & ' ') AND
(Colaborador.Id_area = 0" & request("territorio") & " ) AND (Colaborador.Ativo = N'S') "
sql = sql & " ORDER BY Colaborador.Nome_colab "

                                elseif clng(cnull_int(request("mercado"))) >
0 then

wcaso=3
sql = " SELECT
        Area.Id_area as Id, planta.detalhe, COUNT(planta.detalhe) AS Qtde,
Area.Desc_area as Descricao, Area.Area_resp, planta.Filial "
sql = sql & " FROM
        planta INNER JOIN "
sql = sql & " Carteira ON planta.cnpj_raiz = Carteira.CNPJ_Raiz INNER JOIN "
sql = sql & " Colaborador ON Carteira.Id_consultor = Colaborador.Id_colaborador INNER JOIN "
sql = sql & " Area ON Colaborador.Id_area = Area.Id_area "
sql = sql & " GROUP BY Area.Id_area, planta.detalhe, Area.Desc_area, Area.Area_resp,
planta.Filial "
sql = sql & " HAVING
        (Area.Area_resp = 0" & request("mercado") & " ) AND (planta.Filial = ' '
& session("filial") & ' ') "
sql = sql & " ORDER BY Area.Desc_area "

                                else
                                if session("nivel") > 4 then

wcaso=4
sql = " SELECT
        Area_1.id_area as Id, Area_1.Desc_area as Descricao, dbo.planta.detalhe,
COUNT(dbo.planta.detalhe) AS Qtde, Area_1.Sigla "
sql = sql & " FROM
        dbo.planta INNER JOIN "
sql = sql & " Carteira ON dbo.planta.cnpj_raiz = Carteira.CNPJ_Raiz INNER JOIN "
sql = sql & " Colaborador ON Carteira.Id_consultor = Colaborador.Id_colaborador INNER JOIN "
sql = sql & " Area ON Colaborador.Id_area = Area.Id_area INNER JOIN "
sql = sql & " Area Area_1 ON Area.Area_resp = Area_1.Id_area "
sql = sql & " GROUP BY Area_1.id_area,dbo.planta.detalhe, Area_1.Desc_area, Area_1.Sigla "
sql = sql & " HAVING
        (Area_1.Sigla = N' " & session("filial") & ' ') "
sql = sql & " ORDER BY Area_1.Desc_area "

                                else

wcaso=4
sql = "SELECT * FROM Area where id_area=99999"

                                end if
                                end if
                                set rst = BD.execute(sql)

%>

wnome = RST("Descricao")

if RST("detalhe") = "BRTLINK" then wbrtLink = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "DDR" then wddr = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "EILD" then weild = rst("qtde")

```

```

if RST("detalhe") = "FRAME RELAY" then wframe = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "GSM" then wgsm = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "INTERLAN" then winterlan = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "IP" then wip = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "TERMINAL" then wterminal = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "ADSL" then wadsl = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "VETOR" then wvetor = rst("qtde")
if RST("detalhe") = "OUTROS" then woutros = rst("qtde")

end if
widar = RST("id")
wultimo = RST("Descricao")
rst.movenext
loop
%>

if clng(cnull_int(right(request(raiz),8))) > 0 then
wlink = "admplanta.asp?cont=1&acao=raiz&raiz=" & right(widar,8)
elseif clng(cnull_int(request("consultor"))) > 0 then
wlink = "admplanta.asp?cont=1&acao=raiz&raiz=" & right(widar,8)
    elseif clng(cnull_int(request("territorio"))) > 0 then
        wlink = "admplanta.asp?consultor=0"&widar
    elseif clng(cnull_int(request("mercado"))) > 0 then
        wlink = "admplanta.asp?territorio=0"&widar
    else
        if session("nivel") > 4 then
            wlink = "admplanta.asp?mercado=0"&widar
        end if
    end if
end if
%>

t_brtlink= clng(cnull_int(t_brtlink)) + clng(cnull_int(wbrtlink))
t_ddr = clng(cnull_int(t_ddr)) + clng(cnull_int(wddr))
t_eild = clng(cnull_int(t_eild)) +clng(cnull_int(weild))
t_frame = clng(cnull_int(t_frame)) + clng(cnull_int(wframe))
t_gsm = clng(cnull_int(t_gsm)) + clng(cnull_int(wgsm))
t_interlan = clng(cnull_int(t_interlan)) + clng(cnull_int(winterlan))
t_ip = clng(cnull_int(t_ip)) + clng(cnull_int(wip))
t_terminal = clng(cnull_int(t_terminal)) + clng(cnull_int(wterminal))
t_adsl = clng(cnull_int(t_adsl)) + clng(cnull_int(wadsl))
t_vetor = clng(cnull_int(t_vetor)) + clng(cnull_int(wvetor))
t_outros = clng(cnull_int(t_outros)) + clng(cnull_int(woutros))
%>

<% elseif request("acao") = "raiz" then %>
sql = "SELECT * FROM planta WHERE (cnpj_raiz = ' & request("raiz") & "') AND
(Filial = ' & session("Filial") & "') ORDER By Detalhe"

set RST = BD.execute(sql)

%>

```

Adminplanta.asp:

```

<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>

<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">
<%

```



```

%>
<% if len(request("raiz")) >0 then %>
    <table width="100%" border="0">
        <tr>
            <td><!-- #include file="menu.asp" --></td>
            <td valign="top">
                <%
sql = "SELECT * FROM Carteira Where CNPJ_raiz='" & request("raiz") & "' and Filial='" &
session("filial") & "' "
                Set RST = BD.execute(sql)
                if not rst.eof then
                    %>

<table width="800" border="0">
    <tr valign="baseline">
        <td height="33" colspan="4" class=tituloCartola><B><%= RST("cliente")
%></B></TD>

    </tr>
    <tr>
        <td colspan="4" class=tituloTabela>:: Resumo </td>
    </tr>
    <tr>
        <td>&nbsp;</td>
        <td><strong>Raz&atilde;o</strong></td>
        <td width="509"><%= rst("Cliente") %></td>
        <td>&nbsp;</td>
    </tr>
    <tr>
        <td>&nbsp;</td>
        <td><strong>Raiz</strong></td>
        <td><%= rst("CNPJ_Raiz") %></td>
        <td>&nbsp;</td>
    </tr>
    <tr>
        <td>&nbsp;</td>
        <td><strong>Mercado</strong></td>
        <td><%= rst("mercado") %></td>
        <td>&nbsp;</td>
    </tr>
    <tr>
        <td>&nbsp;</td>
        <td><strong>Segmento</strong></td>
        <td><%= rst("Segmento") %></td>
        <td>&nbsp;</td>
    </tr>
    <tr>
        <td width="30">&nbsp;</td>
        <td width="110"><strong>Lider</strong></td>
        <td>&nbsp;</td>
        <td width="133">&nbsp;</td>
    </tr>
    <tr>
        <td colspan="4" class=tituloTabela>:: Faturamento </td>
    </tr>
    <tr>
        <td colspan="4">
            <%
sql = " SELECT          Carteira.Id_consultor, Carteira.CNPJ_Raiz as CNPJ, Carteira.Cliente,
Faturamento.Referencia, Faturamento.Tipo_fat, SUM(Faturamento.Bruto) "
sql = sql & " AS SomaDe_liq, Faturamento.Filial "
sql = sql & " FROM          Carteira INNER JOIN "
sql = sql & " Faturamento ON Carteira.CNPJ_Raiz = Faturamento.CNPJ AND Carteira.Filial =
Faturamento.Filial "
sql = sql & " WHERE Faturamento.Filial = '" & session("filial") & "' AND (Faturamento.Filial =
'" & session("filial") & "') and Carteira.CNPJ_RAIZ='" & request("raiz") & "' "
SQL = SQL & " GROUP BY Carteira.Id_consultor, Carteira.CNPJ_Raiz, Carteira.Cliente,
Faturamento.Referencia, Faturamento.Tipo_fat, Faturamento.Filial "
SQL = SQL & " ORDER BY Carteira.Cliente "
            set RST = BD.execute(sql)
        </td>
    </tr>

```

```

if not rst.eof then wdesc = "[" & rst("CNPJ") & "]" & rst("Tipo_fat")
                                wnome = "X"
                                reDim wliq_v(13), wliq_d(13)
                                Dim catnom(), valor(), caminho
path=left(Request.ServerVariables("PATH_INFO"),InstrRev(Request.ServerVariables("PATH_INFO"),"/"
))
                                path=right(path,len(path)-1)
                                if InStr(path,"/") then
                                    path=left(path,len(path)-1)
                                end if
                                caminho="/" & path
                                With Server.CreateObject("OWC.Chart")
                                    set c = .constants
                                    With .charts.add
                                        .HasTitle=false
                                        if .HasTitle then
                                            .Title.Caption
                                        end if
                                    end With
                                end With

= "Gráfico (faturamento líquido)"

    .Title.Font.Size = 12

    .Title.Font.Name = "Tahoma"

    .Title.Font.Bold = True

    .Title.Font.Italic = False

    .Title.Font.Underline = False

    .Legend.Font.Size = 10

    .Legend.Font.Name = "Tahoma"

    .Legend.Font.Bold = False

    .Legend.Font.Italic = False

    .Legend.Font.Underline = False

Select Case tipo
Case 1.Type = c.chChartTypeArea
Case 2.Type = c.chChartTypeAreaStacked
Case 3.Type = c.chChartTypeBarClustered
Case 4.Type = c.chChartTypeBarStacked
Case 5.Type = c.chChartTypeBubble
Case 6.Type = c.chChartTypeColumnClustered
Case 7.Type = c.chChartTypeColumnStacked
Case 8.Type = c.chChartTypeLine

isdate(RST("referencia")) and month(rst("referencia")) <= month(date) then
if isnumeric(RST("SomaDe_Liq")) then

wnome = "[" & rst("CNPJ") & "]" & rst("Tipo_fat")

if month(RST("referencia")) = 1 and RST("Tipo_fat") = "V" then

    wliq_v(1) = RST("SomaDe_Liq")

end if

if month(RST("referencia")) = 1 and RST("Tipo_fat") = "D" then

    wliq_d(1) = RST("SomaDe_Liq")

end if

if month(RST("referencia")) = 2 and RST("Tipo_fat") = "V" then

    wliq_v(2) = RST("SomaDe_Liq")

```

```
end if
if month(RST("referencia")) = 2 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(2) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 3 and RST("Tipo_fat") = "V" then
    wliq_v(3) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 3 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(3) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 4 and RST("Tipo_fat") = "V" then
    wliq_v(4) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 4 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(4) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 5 and RST("Tipo_fat") = "V" then
    wliq_v(5) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 5 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(5) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 6 and RST("Tipo_fat") = "V" then
    wliq_v(6) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 6 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(6) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 7 and RST("Tipo_fat") = "V" then
    wliq_v(7) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 7 and RST("Tipo_fat") = "D" then
    wliq_d(7) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 8 and RST("Tipo_fat") = "V" then
```

```

        wliq_v(8) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 8 and RST("Tipo_fat") = "D" then
        wliq_d(8) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 9 and RST("Tipo_fat") = "V" then
        wliq_v(9) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 9 and RST("Tipo_fat") = "D" then
        wliq_d(9) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 10 and RST("Tipo_fat") = "V" then
        wliq_v(10) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 10 and RST("Tipo_fat") = "D" then
        wliq_d(10) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 11 and RST("Tipo_fat") = "V" then
        wliq_v(11) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 11 and RST("Tipo_fat") = "D" then
        wliq_d(11) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 12 and RST("Tipo_fat") = "V" then
        wliq_v(12) = RST("SomaDe_Liq")
end if
if month(RST("referencia")) = 12 and RST("Tipo_fat") = "D" then
        wliq_d(12) = RST("SomaDe_Liq")

```

```

sql = " SELECT      Contrato.Id_contrato, Contrato.Valor_contrato, Contrato.Vencimento_contrato,
Contrato.Tipo, Contrato.Ordem, Contrato.CNPJ, Contrato.Descritivo, "
sql = sql & " Contrato.Multa, Contrato.Id_responsavel_assin, Contrato.Id_tipo_reajuste,
Contrato.Ampliacao, Contrato.Inicio_contrato, Contato.Nome, "
sql = sql & " Contato.Raiz "
sql = sql & " FROM      Contato RIGHT OUTER JOIN "
sql = sql & " Contrato ON Contato.Idcontato = Contrato.Id_responsavel_assin "
sql = sql & " WHERE      (Contrato.Id_ctr_aditivo IS NULL) AND (Contato.Raiz=" & request("raiz")
& ") "
sql = sql & " ORDER BY Contrato.Inicio_contrato " %>

```

Consumo.ASP

```
<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>

<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">
<%
if len(request.Form("user")) > 0 and len(request.Form("senha")) > 0 then
    sql = "SELECT          Colaborador.Id_colaborador, Colaborador.login, Colaborador.Senha ,
Colaborador.Nome_colab, Colaborador.Id_area, Colaborador.Nivel_acesso, Area.Desc_area,
Area.Sigla, Area.Area_resp, Colaborador.Ativo "
    sql = sql & " FROM          Colaborador INNER JOIN          Area ON Colaborador.Id_area =
Area.Id_area "
    sql = sql & " WHERE Colaborador.Ativo='S' AND Colaborador.login='" & request("user") & "' "
    Set RST = BD.execute(sql)
    if not RST.eof then
        if RST("senha") = request("senha") then
            session("logado") = RST("Nome_colab")
            session("idcol") = RST("Id_colaborador")
            session("idar") = RST("Id_area")
            session("filial") = RST("Sigla")
            session("idresp") = RST("Area_resp")
        else
            respo nse.Redirect("index.asp")
        end if
    else
        response.Redirect("index.asp")
    end if
end if
%>
if request("cliente") > 0 then
    wtipo = 1
    sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddr, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "

    sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =
MSDDR.Chave_ddr "

    sql = sql & "WHERE Carteira.CNPJ_Raiz='" & right(request("cliente"),8) & "' and MSDDR.Tipo=0" &
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)='" & month(RST_data("Data")) & "' and
year(MSDDR.Ref)='" & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial='" & session("filial") & "' "

    sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddr, Carteira.Id_consultor,
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "

    sql = sql & "ORDER BY MSDDR.OUTRO_CSP DESC; "
elseif request("consultor") > 0 and request("cliente") = 0 then
    wtipo = 2
    sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddr, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON  
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =  
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =  
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE Id_consultor=" & request("consultor") & " and MSDDR.Tipo=0" &  
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)=' " & month(RST_data("Data")) & "' and  
year(MSDDR.Ref)=' " & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial=' " & session("filial") & "'  
"
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,  
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,  
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,  
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "ORDER BY MSDDR.OUTRO_CSP DESC; "  
elseif request("territorio") > 0 and request("consultor") = 0 and request("cliente") = 0 then
```

```
wtipo = 3  
sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,  
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,  
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,  
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON  
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =  
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =  
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE Area.Id_area=" & request("territorio") & " and MSDDR.Tipo=0" &  
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)=' " & month(RST_data("Data")) & "' and  
year(MSDDR.Ref)=' " & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial=' " & session("filial") & "'  
"
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,  
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,  
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,  
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
if request("cliente") > 0 then
```

```
wtipo = 1  
sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,  
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,  
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,  
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON  
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =  
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =  
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE Carteira.CNPJ_Raiz=' " & right(request("cliente"),8) & "' and MSDDR.Tipo=0" &  
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)=' " & month(RST_data("Data")) & "' and  
year(MSDDR.Ref)=' " & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial=' " & session("filial") & "' "
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,  
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,  
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,  
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,  
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,  
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,  
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "ORDER BY MSDDR.OUTRO_CSP DESC; "  
elseif request("territorio") > 0 and request("consultor") = 0 and request("cliente") = 0 then
```

```
wtipo = 3
```

```
sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE Area.Id_area=" & request("territorio") & " and MSDDR.Tipo=0" &
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)='" & month(RST_data("Data")) & "' and
year(MSDDR.Ref)='" & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial='" & session("filial") & "'
"
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "ORDER BY MSDDR.OUTRO_CSP DESC; "
elseif request("mercado") > 0 and request("territorio") =
0 and request("consultor") = 0 and request("cliente") = 0 then
```

```
wtipo = 4
```

```
sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE Area.area_resp=" & request("mercado") & " and MSDDR.Tipo=0" &
request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)='" & month(RST_data("Data")) & "' and
year(MSDDR.Ref)='" & year(RST_data("Data")) & "' AND MSDDR.Filial='" & session("filial") & "'
"
```

```
sql = sql & "GROUP BY MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor,
Colaborador.Nome_colab, Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo,
Objetivo.Intencao, Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14,
MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21, MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "ORDER BY MSDDR.OUTRO_CSP DESC; "
elseif request("mercado") = 0 and request("territorio") =
0 and request("consultor") = 0 and request("cliente") = 0 then
if session("nivel") = 5 then
```

```
wtipo = 5
```

```
sql = "SELECT MSDDR.CNPJ_raiz, MSDDR.Chave_ddd, Carteira.Id_consultor, Colaborador.Nome_colab,
Area.Id_area, Area.Area_resp, Carteira.Cliente, Objetivo.Id_objetivo, Objetivo.Intencao,
Objetivo.Desc_objetivo, Objetivo.Prazo, MSDDR.OUTRO_CSP, MSDDR.CSP14, MSDDR.CSP15, MSDDR.CSP21,
MSDDR.CSP23, MSDDR.CSP25, MSDDR.CSP31, MSDDR.Filial "
```

```
sql = sql & "FROM Objetivo RIGHT JOIN (Area RIGHT JOIN ((Carteira RIGHT JOIN MSDDR ON
Carteira.CNPJ_Raiz = MSDDR.CNPJ_raiz) LEFT JOIN Colaborador ON Carteira.Id_consultor =
Colaborador.Id_colaborador) ON Area.Id_area = Colaborador.Id_area) ON Objetivo.DDR =
MSDDR.Chave_ddd "
```

```
sql = sql & "WHERE MSDDR.Tipo=0" & request("produto") & " and month(MSDDR.Ref)='" &
month(RST_data("Data")) & "' and year(MSDDR.Ref)='" & year(RST_data("Data")) & "' AND
MSDDR.Filial='" & session("filial") & "' "
```

```
sql = " SELECT
Area.Id_area, SUM(Faturamento_2006.Liq) AS SomaDe_liq,
SUM(Faturamento_2006.Bruto) AS SomaDe_Bruto, Faturamento_2006.Tipo_fat, "
sql = sql & "
Faturamento_2006.Referencia, Faturamento_2006.Filial,
Area.desc_area "
```

```

sql = " SELECT          Area.Id_area, Colaborador.Id_colaborador, Colaborador.Nome_colab,
SUM(Faturamento_2006.Liq) AS SomaDe_liq, SUM(Faturamento_2006.Bruto) "

sql = sql & " AS SomaDe_Bruto, Faturamento_2006.Tipo_fat, Faturamento_2006.Referencia,
Faturamento_2006.Filial "

sql = sql & " FROM          Colaborador INNER JOIN "
sql = sql & " Carteira ON Colaborador.Id_colaborador = Carteira.Id_consultor INNER JOIN "
sql = sql & " Faturamento_2006 ON Carteira.CNPJ_Raiz = Faturamento_2006.CNPJ AND
Carteira.Filial = Faturamento_2006.Filial INNER JOIN "

sql = sql & " Area ON Colaborador.Id_area = Area.Id_area AND Colaborador.Id_area = Area.Id_area
"
sql = sql & " WHERE Faturamento_2006.Filial = '" & session("filial") & "' AND (Area.Sigla = '"
& session("filial") & "') and Area.Id_area =0" & request("territorio") & " "
sql = sql & " GROUP BY Colaborador.Id_colaborador, Faturamento_2006.Tipo_fat,
Faturamento_2006.Referencia, Colaborador.Nome_colab, "

else
    wtipo = 1
    wqual = 6

    sql = "SELECT
Area.Area_resp, Area.Id_area, Area.Desc_area, Faturamento_2006.Tipo_fat,
Faturamento_2006.Referencia, SUM(Faturamento_2006.Liq) AS SomaDe_liq, "
    sql = sql & "
SUM(Faturamento_2006.Bruto) AS SomaDe_Bruto, Area.Area_resp AS Expr1, Faturamento_2006.Filial "
    sql = sql & " FROM
Area INNER JOIN "
    sql = sql & " Colaborador ON
Area.Id_area = Colaborador.Id_area INNER JOIN "
    sql = sql & " Carteira ON
Colaborador.Id_colaborador = Carteira.Id_consultor INNER JOIN "
    sql = sql & "
Faturamento_2006 ON Carteira.CNPJ_Raiz = Faturamento_2006.CNPJ AND Carteira.Filial =
Faturamento_2006.Filial "
    sql = sql & " WHERE
Faturamento_2006.Filial = '" & session("filial") & "' AND (Area.Sigla = '" & session("filial")
& "') and Area.Area_resp = 0" & request("mercado") & " "
    sql = sql & " GROUP BY
Area.Id_area, Area.Desc_area, Faturamento_2006.Tipo_fat, Faturamento_2006.Referencia,
Area.Area_resp, Faturamento_2006.Filial "
    sql = sql & " ORDER BY
Area.Desc_area "
    wtipo = 2
end if
else
    if session("nivel") = 5 then
        wqual = 7
        sql = "SELECT Area.Area_resp,
SUM(Faturamento_2006.Liq) AS Somade_liq, SUM(Faturamento_2006.Bruto) AS Somade_bruto,
Faturamento_2006.Tipo_fat, "
        sql = sql & "
Faturamento_2006.Referencia, Faturamento_2006.Filial "
        sql = sql & " FROM Area INNER
JOIN "
        sql = sql & " Colaborador ON
Area.Id_area = Colaborador.Id_area INNER JOIN "
        sql = sql & " Carteira ON
Colaborador.Id_colaborador = Carteira.Id_consultor INNER JOIN "
        sql = sql & " Faturamento_2006
ON Carteira.CNPJ_Raiz = Faturamento_2006.CNPJ AND Carteira.Filial = Faturamento_2006.Filial "
        sql = sql & " WHERE
Faturamento_2006.Filial = '" & session("filial") & "' AND (Area.Sigla = '" & session("filial") &
"'"
        sql = sql & " GROUP BY
Area.Area_resp, Faturamento_2006.Tipo_fat, Faturamento_2006.Referencia, Faturamento_2006.Filial
"
    end if

```



```

if wqual = 1 then
    wdesc = RST("nome_colab")
elseif wqual = 2 then
    wdesc = " [" & RST("L_A") & "]" [" &
rst("CNPJ_Raiz") & "]" " & RST("Cliente")
elseif wqual = 3 then
    wdesc = RST("Desc_area")
elseif wqual = 4 then
    wdesc = RST("nome_colab")
elseif wqual = 5 then
    wdesc = RST("Area_resp")
elseif wqual = 6 then
    wdesc = RST("Desc_area")
elseif wqual = 7 then
    wdesc = RST("Area_resp")
else
    wdesc = "x"
end if
do while not RST.eof
    if isdate(RST("referencia")) then
        if isnumeric(RST("SomaDe_Liq")) and
isnumeric(RST("SomaDe_Bruto")) then
            if wqual = 1 then
                if wdesc = RST("nome_colab") then
                    wimprime = 0
                else
                    wimprime = 1
                end if
                wdesc = RST("nome_colab")
            elseif wqual = 2 then
                if wdesc = " [" & RST("L_A") & "]" [" & rst("CNPJ_Raiz") & "]" " &
RST("Cliente") then
                    wimprime = 0
                else
                    wimprime = 1
                end if
                wdesc = " [" & RST("L_A") &
"] [" & rst("CNPJ_Raiz") & "]" " & RST("Cliente")
            elseif wqual = 3 then
                if wdesc = RST("Desc_area") then
                    wimprime = 0
                else
                    wimprime = 1
                end if
                wdesc = RST("Desc_area")
            elseif wqual = 4 then
                if wdesc = RST("nome_colab") then
                    wimprime = 0
                else
                    wimprime = 1
                end if
                wdesc = RST("nome_colab")
            elseif wqual = 5 then
                if wdesc = RST("Area_resp") then
                    wimprime = 0
                else
                    wimprime = 1
                end if
                wdesc = RST("Area_resp")
                sql = "SELECT * FROM AREA
                set RST_ar = BD.execute(sql)
                wdesc =
                wnome =
                wid = RST("Area_resp")
            end if
        end if
    end if
    if RST_ar.recordcount > 0 then
        RST("Area_resp")
        RST_ar("Desc_area")
    end if
    if cnull_int(request("mercado")) > 0 then

```

```

request("mercado")

if wdesc = RST("Desc_area") then

if wdesc = RST("Area_resp") then

if wimprime = 1 then

wlink1 = "<a href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img
src='\img\abrir.JPG' alt='Abrir Contrato' border='0'></a>"

if wqual = 1 then

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&consultor=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&consultor=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"

response.Write(wlink1)
end if
response.Write(wnome)
%>

</font></strong></td>
<tr align="center" valign="middle">

```

```

<% if wbru_v_2 > 0 then
if wbru_v_1 < wbru_v_2 then
src='img/cima.gif'> " )
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_v_3/troca_1(wbru_v_2))*100-100 , -1,
-2, -2, -2) %>
<%
if wbru_v_3 > 0 then
if wbru_v_2 < wbru_v_3 then
src='img/cima.gif'> " )
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_v_6 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_5 < wbru_v_6 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_v_7 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_6 < wbru_v_7 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_v_8 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_7 < wbru_v_8 then
response.Write("<img
(wbru_v_6/troca_1(wbru_v_5))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
src='img/cima.gif'> " )
src='img/baixo.gif'> " )
(wbru_v_7/troca_1(wbru_v_6))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
src='img/cima.gif'> " )
src='img/baixo.gif'> " )
(wbru_v_8/troca_1(wbru_v_7))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
src='img/cima.gif'> " )

```



```

end if
%>
</font></strong></td>
</tr>
<tr align="center" valign="middle">
<td width="44" height="22" bordercolor="#FFFFFF" <div
align="left"><font size="2"><strong><font face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Dados</font></strong></font></div></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%= moeda(wbru_d_1) %></font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_2) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_3) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_4) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_5) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_6) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_7) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_8) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_9) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_10) %>
</font></td>
<td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_11) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_12) %>
</font></td>
</tr>
<tr align="center" valign="middle">
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF">%</td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_2/troca_1(wbru_d_1))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
<%=
if wbru_d_2 > 0 then
if wbru_d_1 < wbru_d_2 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else
response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_3/troca_1(wbru_d_2))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
<%=
if wbru_d_3 > 0 then
if wbru_d_2 < wbru_d_3 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else

```

```

response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_4/troca_1(wbru_d_3))*100-100 , -1,
-2, -2, -2) %>
<%
if wbru_d_4 > 0 then
if wbru_d_3 < wbru_d_4 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else
response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_d_5 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_5/troca_1(wbru_d_4))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_4 < wbru_d_5 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else
response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_d_6 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_6/troca_1(wbru_d_5))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_5 < wbru_d_6 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else
response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
if wbru_d_7 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_7/troca_1(wbru_d_6))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_6 < wbru_d_7 then
response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
else
response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
%>
end if
%>

```

```

        </font></strong></td>
        <td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            if wbru_d_8 > 0 then
                response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_8/troca_1(wbru_d_7))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
                if wbru_d_7 < wbru_d_8 then
                    response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
                else
                    response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
                end if
            end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            if wbru_d_9 > 0 then
                response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_9/troca_1(wbru_d_8))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
                if wbru_d_8 < wbru_d_9 then
                    response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
                else
                    response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
                end if
            end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            if wbru_d_10 > 0 then
                response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_10/troca_1(wbru_d_9))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
            then
                if wbru_d_9 < wbru_d_10
                    response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
                else
                    response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
                end if
            end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            if wbru_d_11 > 0 then
                response.Write(Formatnumber(
(wbru_d_11/troca_1(wbru_d_10))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
            then
                if wbru_d_10 < wbru_d_11
                    response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
                else
                    response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
                end if
            end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            if wbru_d_12 > 0 then

```

```

(wbru_d_12/troca_1(wbru_d_11))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
then
src='img/cima.gif'> "
src='img/baixo.gif'> "

</font></strong></td>
</tr>
<%

wliq_v_1 = 0
wbru_v_1 = 0
wliq_d_1 = 0
wbru_d_1 = 0
wliq_v_2 = 0
wbru_v_2 = 0
wliq_d_2 = 0
wbru_d_2 = 0
wliq_v_3 = 0
wbru_v_3 = 0
wliq_d_3 = 0
wbru_d_3 = 0
wliq_v_4 = 0
wbru_v_4 = 0
wliq_d_4 = 0
wbru_d_4 = 0
wliq_v_5 = 0
wbru_v_5 = 0
wliq_d_5 = 0
wbru_d_5 = 0
wliq_v_6 = 0
wbru_v_6 = 0
wliq_d_6 = 0
wbru_d_6 = 0
wliq_v_7 = 0
wbru_v_7 = 0
wliq_d_7 = 0
wbru_d_7 = 0
wliq_v_8 = 0
wbru_v_8 = 0
wliq_d_8 = 0
wbru_d_8 = 0
wliq_v_9 = 0
wbru_v_9 = 0
wliq_d_9 = 0
wbru_d_9 = 0
wliq_v_10 = 0
wbru_v_10 = 0
wliq_d_10 = 0
wbru_d_10 = 0
wliq_v_11 = 0
wbru_v_11 = 0
wliq_d_11 = 0
wbru_d_11 = 0
wliq_v_12 = 0
wbru_v_12 = 0
wliq_d_12 = 0
wbru_d_12 = 0
wnome=wdesc
wimprime = 0
end if
if month(RST("referencia")) <=12 and RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("nome_colab") then
if wqual = 1 then
if wdesc =

response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_11 < wbru_d_12
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>

```



```

RST("nome_colab")
RST("nome_colab")
RST("id_colaborador")
RST("L_A") & " ] [" & rst("CNPJ_Raiz") & " ] " & RST("Cliente")
RST("L_A") & " ] [" & rst("CNPJ_Raiz") & " ] " & RST("Cliente")
RST("L_A") & " ] [" & rst("CNPJ_Raiz") & " ] " & RST("Cliente")
RST("Desc_area") then
RST("Desc_area")
RST("Desc_area")
RST("nome_colab") then
RST("nome_colab")
RST("id_colaborador")
RST("nome_colab")
RST("Area_resp") then
RST("Area_resp")
ARea Where Id_area=0" & RST("Area_resp") & " ;"
BD.execute(sql)
> 0 then
RST("Area_resp")
RST_ar("Desc_area")
RST("Area_resp")
cnull_int(request("mercado")) > 0 then
else
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wnome =
wdesc =
wid =
elseif wqual = 2 then
if wdesc = " [" &
then
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wdesc = " [" &
wnome = " [" &
elseif wqual = 3 then
if wdesc =
else
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wdesc =
wnome =
wid = RST("id_area")
elseif wqual = 4 then
if wdesc =
else
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wnome =
wid =
wdesc =
elseif wqual = 5 then
if wdesc =
else
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wdesc =
sql = "SELECT * FROM
set RST_ar =
if RST_ar.recordcount
wdesc =
wnome =
wid =
end if
if

```

```

request("mercado")
RST("Desc_area") then
RST("Desc_area")
RST("Desc_area")
RST("Area_resp") then
RST("Area_resp")
ARea Where Id_area=0" & RST("Area_resp") & " ";
BD.execute(sql)
> 0 then
RST_ar("Desc_area")
RST_ar("Id_area")
cnull_int(request("mercado")) > 0 then
request("mercado")
RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")
RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")
RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")
RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")

wid =
end if
elseif wqual = 6 then
if wdesc =
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wdesc =
wnome =
wid = RST("Id_area")
elseif wqual = 7 then
if wdesc =
wimprime = 0
else
wimprime = 1
end if
wdesc =
sql = "SELECT * FROM
'RESPONSE.Write(sql)
set RST_ar =
if RST_ar.recordcount
wnome =
wid =
end if
if
wid =
end if
end if
if month(RST("referencia")) = 1 and
wliq_v_1 =
wbru_v_1 =
end if
if month(RST("referencia")) = 1 and
wliq_d_1 =
wbru_d_1 =
end if
if month(RST("referencia")) = 2 and
wliq_v_2 =
wbru_v_2 =
end if
if month(RST("referencia")) = 2 and
wliq_d_2 =

```

RST("SomaDe_Bruto")	wbru_d_2	=
RST("Tipo_fat") = "V" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 3 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_v_3	=
	wbru_v_3	=
RST("Tipo_fat") = "D" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 3 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_d_3	=
	wbru_d_3	=
RST("Tipo_fat") = "V" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 4 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_v_4	=
	wbru_v_4	=
RST("Tipo_fat") = "D" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 4 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_d_4	=
	wbru_d_4	=
RST("Tipo_fat") = "V" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 5 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_v_5	=
	wbru_v_5	=
RST("Tipo_fat") = "D" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 5 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_d_5	=
	wbru_d_5	=
RST("Tipo_fat") = "V" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 6 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_v_6	=
	wbru_v_6	=
RST("Tipo_fat") = "D" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 6 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_d_6	=
	wbru_d_6	=
RST("Tipo_fat") = "V" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 7 and	
RST("SomaDe_Bruto")	wliq_v_7	=
	wbru_v_7	=
RST("Tipo_fat") = "D" then	end if	
RST("SomaDe_Liq")	if month(RST("referencia")) = 7 and	
	wliq_d_7	=

```

RST("SomaDe_Bruto")
RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

and RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

and RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

and RST("Tipo_fat") = "V" then
RST("SomaDe_Liq")
RST("SomaDe_Bruto")

and RST("Tipo_fat") = "D" then
RST("SomaDe_Liq")

wbru_d_7 =
end if
if month(RST("referencia")) = 8 and
wliq_v_8 =
wbru_v_8 =
end if
if month(RST("referencia")) = 8 and
wliq_d_8 =
wbru_d_8 =
end if
if month(RST("referencia")) = 9 and
wliq_v_9 =
wbru_v_9 =
end if
if month(RST("referencia")) = 9 and
wliq_d_9 =
wbru_d_9 =
end if
if month(RST("referencia")) = 10
wliq_v_10 =
wbru_v_10 =
end if
if month(RST("referencia")) = 10
wliq_d_10 =
wbru_d_10 =
end if
if month(RST("referencia")) = 11
wliq_v_11 =
wbru_v_11 =
end if
if month(RST("referencia")) = 11
wliq_d_11 =
wbru_d_11 =
end if
if month(RST("referencia")) = 12
wliq_v_12 =
wbru_v_12 =
end if
if month(RST("referencia")) = 12
wliq_d_12 =

```

```

RST("SomaDe_Bruto")
wbru_d_12 =
end if
end if
end if
RST.movenext
loop
%>
<tr align="left" valign="middle" bgcolor="#CCCCCC">
<td colspan="13" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="2"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
'
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir Contrato' border='0'></a>"
if wqual = 1 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&consultor=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 2 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 3 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 4 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&consultor=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 5 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 6 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&territorio=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
elseif wqual = 7 then
wlink1 = "<a
href=fat.asp?tri=" & request("tri") & "&mercado=0" & wid & "><img src='\img\abrir.JPG'
alt='Abrir ' border='0'></a>"
response.Write(wlink1)
end if
response.Write(wnome)
%>
</font></strong></td>
<tr align="center" valign="middle">
<td width="44" height="22" bordercolor="#FFFFFF"> <div
align="left"><font size="2"><strong><font face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Voz</font></strong></div></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_1) %></font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_2) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_3) %>
</font></td>
<td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_4) %>
</font></td>

```

```

        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_5) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_6) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_7) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_8) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_9) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_10) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_11) %>
        </font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_12) %>
        </font></td>
    </tr>
    <tr align="center" valign="middle">
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF">%</td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_v_2/troca_1(wbru_v_1))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
        <%
        if wbru_v_2 > 0 then
            if wbru_v_1 < wbru_v_2 then
                response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
            else
                response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
            end if
        end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_v_3/troca_1(wbru_v_2))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
        <%
        if wbru_v_3 > 0 then
            if wbru_v_2 < wbru_v_3 then
                response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
            else
                response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
            end if
        end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
        if wbru_v_4 > 0 then
            response.Write(Formatnumber(
(wbru_v_4/troca_1(wbru_v_3))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
            if wbru_v_3 < wbru_v_4 then
                response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
            else
                response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
            end if
        end if
        %>
    </tr>

```



```

(wbru_v_9/troca_1(wbru_v_8))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_v_10/troca_1(wbru_v_9))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_v_11/troca_1(wbru_v_10))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_v_12/troca_1(wbru_v_11))*100-100 , -1, -2, -2, -2))
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
</font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
</font></strong></td>
</tr>
<tr align="center" valign="middle">
<td width="44" height="22" bordercolor="#FFFFFF"> <div
align="left"><font size="2"><strong><font face="Arial, Helvetica,
serif">Dados</font></strong></font></div></td>
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_8 < wbru_v_9 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_v_10 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_9 < wbru_v_10
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_v_11 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_10 < wbru_v_11
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_v_12 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_v_11 < wbru_v_12
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>

```



```

        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_1) %></font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_2) %>
        </font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_3) %>
        </font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_4) %>
        </font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_5) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_6) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_7) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_v_8) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_9) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_10) %>
        </font></td>
        <td width="60" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_11) %>
        </font></td>
        <td width="60" height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wbru_d_12) %>
        </font></td>
    </tr>
    <tr align="center" valign="middle">
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF">%</td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_2/troca_1(wbru_d_1))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
        <%
        if wbru_d_2 > 0 then
            if wbru_d_1 < wbru_d_2 then
                response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
            else
                response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
            end if
        end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font
size="1" face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_3/troca_1(wbru_d_2))*100-
100 , -1, -2, -2, -2) %>
        <%
        if wbru_d_3 > 0 then
            if wbru_d_2 < wbru_d_3 then
                response.Write("<img
src='img/cima.gif'> ")
            else
                response.Write("<img
src='img/baixo.gif'> ")
            end if
        end if
        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif"><%=Formatnumber( (wbru_d_4/troca_1(wbru_d_3))*100-100 , -1,
-2, -2, -2) %>

```

```

        <%
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
        </font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
(wbru_d_5/troca_1(wbru_d_4))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
        </font></strong></td>
<td height="22" bordercolor="#FFFFFF"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
(wbru_d_6/troca_1(wbru_d_5))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
        </font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
(wbru_d_7/troca_1(wbru_d_6))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
        </font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
(wbru_d_8/troca_1(wbru_d_7))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
src='img/cima.gif'> ")
        <%
if wbru_d_4 > 0 then
if wbru_d_3 < wbru_d_4 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_d_5 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_4 < wbru_d_5 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_d_6 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_5 < wbru_d_6 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_d_7 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_6 < wbru_d_7 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
if wbru_d_8 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_7 < wbru_d_8 then
response.Write("<img
else

```

```

src='img/baixo.gif'> ")
response.Write("<img
end if
end if
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_d_9/troca_1(wbru_d_8))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_9 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_8 < wbru_d_9 then
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_d_10/troca_1(wbru_d_9))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_10 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_9 < wbru_d_10
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_d_11/troca_1(wbru_d_10))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_11 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_10 < wbru_d_11
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
end if
%>
</font></strong></td>
<td bordercolor="#FFFFFF" class="fontes"><strong><font size="1"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
(wbru_d_12/troca_1(wbru_d_11))*100-100 , -1, -2, -2, -2) )
if wbru_d_12 > 0 then
response.Write(Formatnumber(
if wbru_d_11 < wbru_d_12
response.Write("<img
else
response.Write("<img
end if
end if
%>
then
src='img/cima.gif'> ")
src='img/baixo.gif'> ")
end if
end if
end if

```

```

        %>
        </font></strong></td>
        <td height="22" bordercolor="#FFFFFF" class="fontes">&nbsp;</td>
    </tr>
</table>

<p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p><p>&nbsp;</p>
    <% elseif request("acao") = "adimplencia" then %>
        <%
ORDER BY VENCTO DESC "
                sql = " SELECT            TOP 1 VENCTO FROM                Inadimplencia
                set wvenc = BD.execute(sql)
                if not wvenc.eof then
                    watualizacao = wvenc(0)
                end if

                sql = "SELECT            TOP 1000  Carteira.Id_consultor AS Expr2,
Inadimplencia.FILIAL AS Expr1, *, Inadimplencia.VENCTO AS Expr3 "
                sql = sql & " FROM                Inadimplencia INNER JOIN "
                sql = sql & " Carteira ON Inadimplencia.RAIZ =
Carteira.CNPJ_Raiz "
                sql = sql & " WHERE            (Carteira.Id_consultor = 0" &
session("idcol") & ") AND (Inadimplencia.FILIAL = '" & session("Filial") & "')"
                sql = sql & " AND Inadimplencia.VENCTO >= CONVERT(DATETIME,
'2007-01-01 00:00:00', 102) "

                sql = sql & " ORDER BY Inadimplencia.VENCTO "
                'response.Write(sql)
                set rs_adimpl = BD.execute(sql)
                wctr = 0
                wvlr = 0
                Do while not rs_adimpl.eof
                    wvlr = wvlr + rs_adimpl("Valor")
                    wctr = wctr + 1
                    rs_adimpl.movenext
                loop
                if rs_adimpl.recordcount > 0 then
                    rs_adimpl.movefirst
                end if
                %>

        <table width="800" border="1" bordercolor="#000000" align="left" >
            <tr align="center" valign="middle">
                <th height="20" colspan="10" align="left" bordercolor="#FFFFFF"
class=tituloCartola><B>Adimpl&ecirc;ncia</B></th>
            </tr>
            <tr align="center" valign="middle">
                <th height="20" colspan="10" align="left" bordercolor="#FFFFFF">
                    <div align="center" class="tituloTabela"><strong>:
                    Relat&oacute;rio de vencimentos - <b><font face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="2" color="#0066CC">&%= FormatCurrency((wvlr), 2, -2, -2, -2)
%</font></b></strong></div></th>
                <td bgcolor="#3399CC" align="center" valign="middle">
                    <td><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, H?????lvetica, sans-
serif" size="-4"><b>CLIENTE</b></font></td>
                    <td ><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4"><b>CNPJ</b></font></td>
                    <td ><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4"><b>CONTRATO</b></font></td>
                    <td><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4"><b>LOCAL</b></font></td>
                    <td ><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4"><b>TERMINAL</b></font></td>
                    <td ><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4"><b>USO</b></font></td>
                    <td ><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"
color="#FFFFFF"><b>VENCIMENTO</b></font></td>
                    <td height="20">

```

```

        <div align="center"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4" color="#FFFFFF"><b>
            VALOR R$</b></font></div></td>
        <td height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>DIAS
                ATRASO </b></font></div></td>
        <td ><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"
color="#FFFFFF"><b>COBRADOR</b></font></td>
    </tr>
    <%
        do While not rs_adimpl.EOF
        %>
        <tr align="center" valign="middle">
            <td > <div align="left"><font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif">&nbsp;</font><font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
rs_adimpl.Fields.Item("Cliente").Value %>
                </font></div></td>
            <td > <font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
rs_adimpl.Fields.Item("CNPJ_Raiz").Value %>&nbsp;</font></td>
            <td > <font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
rs_adimpl.Fields.Item("CONTRATO").Value %>
                </font></td>
            <td><font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
rs_adimpl.Fields.Item("LOCALIDADE").Value %></font></td>
            <td> <font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">
                <%= rs_adimpl.Fields.Item("TELEFONE").Value %> </font></td>
            <td > <font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
rs_adimpl.Fields.Item("USO").Value %>&nbsp;</font> </td>
            <td ><font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">
                <%= rs_adimpl.Fields.Item("VENCTO").Value %> </font></td>
            <td height="28" ><div align="right"><font size="1" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif">&nbsp;</div>
                <%= FormatNumber( rs_adimpl.Fields.Item("VALOR").Value , 2, -2, -2,
-2) %>
                </font> </div></td>
            <td height="28" ><font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= rs_adimpl.Fields.Item("DIAS_ATRASO").Value %></font>
                </td>
            <td > <font size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">
                <%= rs_adimpl.Fields.Item("COBRADOR").Value %> </font>
                </td>
        </tr>
    <%
        rs_adimpl.MoveNext()
        loop
    %>
</table>

<% end if %>

        </td>
        <td></tr>
    </table>
</div></td>
    <% *****%>

</tr>

<tr>
    <td height="22" bgcolor="#4E4E4E">
        <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="1" face="Arial, Helvetica,
sans-serif"><strong>COPYRIGHT</strong></font></div></td>
</tr>
</table></td>
</tr>
</table>

```

```
</body>
</html>
```

Pipeline.asp

```
<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>
<%
if len(session("idcol")) < 1 then
    response.Redirect("index.asp")
end if
%>

<!--#include file="funcs.asp" -->
    <% if len(request.Form("raiz_cliente")) > 0 then
        if len(request.Form("id")) > 0 then
            sql = " UPDATE      Pipeline SET      "
                sql = sql & " Data_atualizacao =" & viradata(NOW) & ", "
                sql = sql & " Id_tipo_negocio =" & request.Form("id_tipo_negoc") & ", "
                sql = sql & " Id_tipo_venda =" & request.Form("id_tipo_vend") & ", "
                sql = sql & " Desc_cliente =" & request.Form("raiz_cliente") & ", "
                sql = sql & " Cnpj_cliente =" & request.Form("raiz_cliente") & ", "
                sql = sql & " Id_produto =" & request.Form("Id_produto") & ", "
                sql = sql & " Id_velocidade =" & request.Form("Id_velocidade") & ", "
                sql = sql & " Quantidade =" & request.Form("Quantidade") & ", "
                sql = sql & " Vlr_instal =" & request.Form("Vlr_instal") & ", "
                sql = sql & " Vlr_mensal =" & request.Form("Vlr_mensal") & ", "
                sql = sql & " Id_status_neg =" & request.Form("desc_status") & ", "
                sql = sql & " Id_prazo_contrato =" & request.Form("desc_prazo") & ", "
                sql = sql & " Previsao_fechamento =" & request.Form("Prev_fechamento") &
                ", "
                sql = sql & " Probabilidade_fechamento =" & request.Form("Desc_probab")
                & ", "
            sql = sql & " Observacoes =" & request.Form("Observacoes") & " ' ' "
            sql = sql & " WHERE id_pipeline=0" & request.Form("id") & " "

            else
                sql = "INSERT INTO Pipeline (Data_inclusao, Data_atualizacao,
                Id_tipo_negocio, Id_tipo_venda, Id_consultor, "
                sql = sql & " Desc_cliente, Cnpj_cliente, Id_produto, Id_velocidade,
                Quantidade, Vlr_mensal, Vlr_instal, "
                sql = sql & " Id_prazo_contrato, Id_status_neg, Previsao_fechamento,
                Probabilidade_fechamento, Observacoes, "
                sql = sql & " ) VALUES      ("
                sql = sql & "CONVERT(DATETIME, '" & viradata(NOW) & "',102),"
                sql = sql & "CONVERT(DATETIME, '" & viradata(NOW) & "',102),"
                sql = sql & "" & request.Form("id_tipo_negoc") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("id_tipo_vend") & ", "
                sql = sql & "" & session("idcol") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("raiz_cliente") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("raiz_cliente") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Id_produto") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Id_velocidade") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Quantidade") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Vlr_mensal") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Vlr_instal") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("desc_prazo") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("desc_status") & ", "
                sql = sql & "" & request.Form("Prev_fechamento") & " ' ' , "
                sql = sql & "" & request.Form("Desc_probab") & " ' ' , "
                sql = sql & "" & request.Form("Observacoes") & " ' ' )"
            end if
            response.Write(sql)
            set RST = BD.execute(sql)
        end if %>

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
```

```

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">
<table width="100%" border="0" cellspacing="2" cellpadding="2">
  <tr>
    <td height="100" align="center" valign="top">
      <table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0" >
        <tr>
          <td colspan="3"><!-- #include file="topo.asp" --></td>
        </tr>
        <tr bgcolor="#FFFFFF">
          <td colspan="3"> <div align="center">
            <table width="100%" border="0">
              <tr>
                <td><!-- #include file="menu.asp" --></td>
                <td valign="top">

                  <% if request("acao") = "incluir" then %>
                    <form ACTION="" METHOD="POST" >
                      <table align="center" height="382">
                        <tr valign="baseline">
                          <td height="33" colspan="4" class=tituloCartola><B>Pipeline</B></TD>

                        </tr>
                        <tr valign="baseline" class="tituloTabela">
                          <td height="33" colspan="4" align="right" > <div align="center"
class="tituloTabela"><strong>:
                          Inclusão de Oportunidade de Negocio</strong></div></td>
                        </tr>
                        <tr valign="baseline">
                          <td nowrap align="right" width="135" height="22"><div align="left"><font
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Cliente:</b></font></div></td>
                          <td height="22" colspan="3"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">

                            <select name="raiz_cliente" id="raiz_cliente">
                              <%
                                sql = "SELECT * FROM Carteira Where id_consultor =0" &
session("idcol") & " ORDER BY Cliente;"
                                set RST_cliente = BD.execute(sql)
                                %>
                              <option value="0">...</option>
                              <% do while not RST_cliente.eof %>
                                <option
                                  value="<%=
RST_cliente("Cliente")%></option>
                                <% RST_cliente.movenext
                                  loop %>
                              </select>
                              </font></td>
                            </tr>
                            <tr valign="baseline">
                              <td nowrap align="right" height="22"><div align="left"><font face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Tipo
de Neg&oacute;cio:</b></font></div></td>
                              <td height="22"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
                                <select name="id_tipo_negoc" id="id_tipo_negoc">
                                  <%
                                    sql
                                      =
"SELECT
                                      Tipo_negocio.Id_tipo_negocio,
                                      Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio FROM Tipo_negocio ORDER BY Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio; "
                                    set RST_tipo_negocio = BD.execute(sql)
                                    do while not RST_tipo_negocio.eof %>
                                      <option
                                        value="<%=
RST_tipo_negocio("Id_tipo_negocio")%>><%=
RST_tipo_negocio("Desc_tipo_negocio")%></option>
                                      <%
                                        RST_tipo_negocio.movenext
                                        loop %>
                                    </select>
                                    </font></td>
                                </tr>
                              </table>
                            </div>
                          </td>
                        </tr>
                      </table>
                    </form>
                  </td>
                </tr>
              </table>
            </div>
          </td>
        </tr>
      </table>
    </td>
  </tr>
</table>

```

```

        <td height="22"><div align="left"><font face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif" size="2"><b>Tipo
de Venda:</b></font></div></td>
        <td height="22"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
        <select name="id_tipo_vend" id="id_tipo_vend">
        <%
                sql = "SELECT Tipo_venda.Id_tipo_venda, Tipo_venda.Desc_tipo_venda
FROM Tipo_venda ORDER BY Tipo_venda.Desc_tipo_venda;"
                set RST_tipo_venda = BD.execute(sql)
                %>
        <option value="0">...</option>
        <% do while not RST_tipo_venda.eof %>
        <option
                value="<%=
                RST_tipo_venda("Id_tipo_venda")%>"><%=
RST_tipo_venda("Desc_tipo_venda")%></option>
        <%
                RST_tipo_venda.movenext
                loop %>
        </select>
        </font></td>
</tr>
<tr valign="baseline">
        <td nowrap align="right" width="135" height="22"><div align="left"><font
face="Verdana,
        Arial,
        Helvetica,
        sans-serif"
size="2"><b>Servi&cedil;o:</b>&nbsp;</font></div></td>
        <td width="251" height="22"><div align="left"><font face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="2">
        <select name="Id_produto">
        <%
                sql = "SELECT Produto.Id_produto, Produto.Desc_produto FROM Produto
GROUP BY Produto.Id_produto, Produto.Desc_produto ORDER BY Produto.Desc_produto;"
                set RST_produto = BD.execute(sql)
                %>
        <option value="0">...</option>
        <% do while not RST_produto.eof %>
        <option
                value="<%=
                RST_produto("Id_produto")%>"><%=
RST_produto("Desc_produto")%></option>
        <%
                RST_produto.movenext
                loop %>
        </select>
        </font></div></td>
        <td width="117" height="22"> <div align="left"><font face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Velocidade:</b></font></div></td>
        <td width="215" height="22"> <font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
        <select name="Id_velocidade">
        <%
                sql
                =
                "SELECT
                Velocidade.Id_velocidade,
Velocidade.Desc_velocidade
                FROM
                Velocidade
                GROUP
                BY
                Velocidade.Id_velocidade,
Velocidade.Desc_velocidade
                ORDER BY Velocidade.Desc_velocidade;"
                set RST_velocidade = BD.execute(sql)
                %>
        <option value="0">...</option>
        <% do while not RST_velocidade.eof %>
        <option
                value="<%=
                RST_velocidade("Id_velocidade")%>"><%=
RST_velocidade("Desc_velocidade")%></option>
        <%
                RST_velocidade.movenext
                loop %>
        </select>
        </font></td>
</tr>
<tr valign="baseline">
        <td nowrap align="right" width="135" height="15"><div align="left"><font
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Quantidade:</b></font></div></td>
        <td width="251" height="15"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
        <input name="Quantidade" type="text" size="5">
        <font color="#FF0000" size="1">*</font> </font></td>
        <td width="117" height="15"> <div align="left"><font face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Status:</b></font></div></td>

```



```

        <td width="215" height="15"> <font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
        <select name="desc_status" id="desc_status">
        <%
            sql = "SELECT * FROM status"
            set RST_STATUS = BD.execute(sql)
            do While not RST_STATUS.eof %>
                <option value="<%= RST_STATUS("Id_status") %>"><%=
RST_STATUS("Desc_status") %></option>
            <% RST_STATUS.movenext
                loop %>
        </select>
        </font></td>
    </tr>
    <tr valign="baseline">
        <td nowrap align="right" width="135" height="25"><div align="left"><font
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Valor
Mensal:</b></font></div></td>
        <td width="251" height="25"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
            <input name="Vlr_mensal" type="text" id="Vlr_mensal" size="14">
            </font></td>
        <td width="117" height="25"> <div align="left"><font face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Valor
Instal.:</b></font></div></td>
        <td width="215" height="25"> <font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
            <input name="Vlr_instal" type="text" id="Vlr_instal" value="0,00"
size="14">
            </font></td>
    </tr>
    <tr valign="baseline">
        <td nowrap align="right" height="29"><div align="left"><font face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Prev.
fechamento:</b></font></div></td>
        <td height="29"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
            <input name="Prev_fechamento" type="text" id="Prev_fechamento" size="11">
            <font color="#FF0000" size="1">(dias - m&aacute;x. 180)</font>
            </font></td>
        <td height="29"><div align="left"><font face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif" size="2"><b>Probabilidade:</b></font></div></td>
        <td height="29"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
            <select name="Desc_probab" id="select">
            <%
                sql = "SELECT Probabilidade.* FROM Probabilidade;"
                set RST_prob = BD.execute(sql)
                do While not RST_prob.eof %>
                    <option value="<%= RST_prob("Id_probab") %>"><%= RST_prob("Desc_probab")
%></option>
                <% RST_prob.movenext
                    loop %>
            </select>
            <font color="#FF0000" size="1">(em %)</font> </font></td>
    </tr>
    <tr valign="baseline">
        <td nowrap align="right" width="135" height="29"><div align="left"><font
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Prazo
Contrato:</b></font></div></td>
        <td width="251" height="29"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-
serif" size="2">
            <select name="desc_prazo" size="1" id="select2">
            <%
                sql = "SELECT Prazo_contrato.Id_contrato,
Prazo_contrato.Desc_contrato FROM Prazo_contrato GROUP BY Prazo_contrato.Id_contrato,
Prazo_contrato.Desc_contrato ORDER BY Prazo_contrato.Desc_contrato;"
                set RST_prazo = BD.execute(sql)
                %>
                <option value="0">...</option>
                <% do while not RST_prazo.eof %>
                <option value="<%= RST_prazo("Id_contrato")%>"><%=
RST_prazo("Desc_contrato")%></option>
            </select>
        </font></td>
    </tr>

```

```

        <%
            RST_prazo.movenext
            loop %>
        </select>
        <font color="#FF0000" size="1">(em meses) </font> </font></td>
        <td width="117" height="29"> <div align="left"><font face="Verdana, Arial,
        Helvetica, sans-serif" size="2"><b>Filial:</b></font></div></td>
        <td width="215" height="29"> <font color="#FF0000" size="1" face="Verdana,
        Arial, Helvetica, sans-serif">
        <select name="Desc_filial" id="select3">
            <%
                sql = "SELECT * FROM Filial "
                set RST_filial = BD.execute(sql)
                Do while not RST_filial.eof %>
            <option
            value="<%=RST_Filial("Id_filial")%>"><%=RST_Filial("Sigla_filial")%></option>
            <%
                RST_Filial.movenext
            Loop
            %>
        </select>
        </font><font color="#FF0000" size="1" face="Verdana, Arial, Helvetica,
        sans-serif">
            (onde a fatura ser&aacute; gerada) </font></td>
        </tr>
        <tr valign="baseline">
            <td nowrap align="right" width="135" valign="top" height="26">
                <p align="left"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
                size="2"><b>Observa&ccedil;&otilde;es:</b></font>
                <font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
                </font></p></td>
            <td height="20" colspan="3" valign="top"><p align="left"><font
            face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
                <textarea name="Observacoes" cols="50" rows="2"></textarea>
                </font> </td>
        </tr>
        <tr valign="baseline">
            <td nowrap align="right" colspan="4" height="39"> <div align="center">
                <p>
                <p><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="2">
                <input type="submit" value="Insero Registro" name="submit">
                </font></p>
                </div></td>
        </tr>
        <tr valign="baseline">
            <td nowrap align="right" colspan="4">&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;</td>
        </tr>
    </table>

</form>
<BR>
    <% elseif request("acao") = "manu" then %>
        <p>&nbsp;&nbsp;&nbsp;</p>
        <table border="0" bordercolor="#000000" align="left" width="800">
            <tr align="center" valign="middle">
                <th height="20" colspan="10" align="left"
                class=tituloCartola><B>Pipeline</B></th>
            </tr>
            <tr align="center" valign="middle">
                <th height="20" colspan="10" align="left"> <div align="center"
                class="tituloTabela"><strong>::
                    Acompanhamento e manuten&ccedil;&atilde;o de oportunidade
                    de neg&oacute;cio</strong></div></th>
            </tr>
            <tr align="center" valign="middle" bgcolor="#3399CC">
                <th width="41" height="20" align="left">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
                Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>C&Oacute;D.</b></font></div></th>
                <td height="20">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
                Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>PROBAB.</b></font></div></td>

```

```

        <td width="61" height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>DATA</b></font></div></td>
            <td width="69"><b><font color="#FFFFFF" size="-4" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif">ATUALIZ.</font></b></td>
            <td width="184" height="20" bgcolor="#3399CC">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>
                CLIENTE</b></font></div></td>
            <td width="80" height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>PRODUTO</b></font></div></td>
            <td width="60" height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VELOC.</b></font></div></td>
            <td width="31"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica,
            sans-serif" size="-4"><b>QTDE</b></font></td>
            <td width="58" height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
                INSTAL.</b></font></div></td>
            <td width="59" height="20">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
            Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
                MENSAL </b></font></div></td>
        </tr>
        <%
            sql = "SELECT Pipeline.Data_inclusao, Pipeline.Data_atualizacao,
            Carteira.Cliente, Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio, "
            sql = sql & " Produto.Desc_produto, Velocidade.Desc_velocidade,
            Status.Desc_status, Pipeline.Id_status_neg, "
            sql = sql & " Pipeline.Id_consultor, Pipeline.Id_negocio, Pipeline.Quantidade,
            Pipeline.Vlr_instal, Pipeline.Vlr_mensal, "
            sql = sql & " Carteira.CNPJ_Raiz, Contrato.Id_contrato, Contrato.Tipo,
            Contrato.Ordem, Contrato.Inicio_contrato, Pipeline.Probabilidade_fechamento,
            Probabilidade.Desc_probab "
            sql = sql & " FROM Pipeline INNER JOIN "
            sql = sql & " Probabilidade ON Pipeline.Probabilidade_fechamento =
            Probabilidade.Id_probab INNER JOIN "
            sql = sql & " Tipo_negocio ON Pipeline.Id_tipo_negocio =
            Tipo_negocio.Id_tipo_negocio INNER JOIN "
            sql = sql & " Produto ON Pipeline.Id_produto = Produto.Id_produto INNER JOIN "
            sql = sql & " Velocidade ON Pipeline.Id_velocidade = Velocidade.Id_velocidade
            INNER JOIN "
            sql = sql & " Status ON Pipeline.Id_status_neg = Status.Id_status INNER JOIN "
            sql = sql & " Carteira ON left(Pipeline.Cnpj_cliente,8) = Carteira.CNPJ_Raiz LEFT
            OUTER JOIN "
            sql = sql & " Contrato ON Produto.Id_produto = Contrato.Id_produto AND
            Pipeline.Id_negocio = Contrato.Id_pipeline "
            sql = sql & " Where Pipeline.id_consultor=0" & session("idcol") & " and
            Pipeline.Id_status_neg=1 ORDER BY Pipeline.Id_negocio DESC"
            response.Write(sql)
            winstal = 0
            wmensal = 0
            set RST = BD.execute(sql)
            do while not RST.eof
                wmensal = wmensal + RST("vlr_mensal")
                winstal = winstal + RST("vlr_instal")
                wlink = "<a href=pipeine.asp?cont=1&acao=edit&idneg=" & RST("Id_negocio") &
                "><img src='\\img\\abrir.JPG' alt='Abrir' border='0'></a>"%>
                <tr <% if wzebra = 1 then
                    response.Write("bgcolor='#FFEE6' ")
                    wzebra = 2
                else
                    wzebra = 1
                end if %>align="center" valign="middle">
                <td align="left" valign="bottom"> <div align="center">
                    <font size="-4" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
                    wlink %><%= rst("Id_negocio") %></font></DIV></td>
                <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana,
                    Arial, Helvetica, sans-serif"><%= rst("Desc_Probab") & "% " %></font></div></td>

```

```

        <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= DoDateTime(rst("Data_inclusao"), 2, 2057) %></font></div></td>
        <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= DoDateTime(rst("Data_atualizacao"), 2, 2057)
%></font></div></td>
        <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= rst("cliente") %></font></div></td>
        <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= rst("Desc_produto") %></font></div></td>
        <td align="left"> <div align="center"> <font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= rst("Desc_velocidade") %></font></DIV></td>
        <td align="left"> <div align="center"> <font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= rst("Quantidade") %></font></DIV></td>
        <td align="left"> <div align="center"> <font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(rst("Vlr_instal")) %></font></DIV></td>
        <td align="left"> <div align="center"> <font size="-4" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(rst("Vlr_mensal")) %></font></DIV></td>
    </tr>
    <% rst.movenext
loop %>
    <tr align="center" valign="middle" bgcolor="#3399CC">
        <td colspan="5" align="left">
            <div align="center"> <strong><font color="#FFFFFF" size="2"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Acumulado
                (instala&ccedil;&atilde;o): &nbsp;&nbsp;&nbsp;</font><font color="#FFFF00"
size="2" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(winstal)
%></font></strong></DIV></td>
            <td colspan="5" align="left"> <strong><font color="#FFFFFF" size="2"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Acumulado
                (mensal): &nbsp;&nbsp;&nbsp;</font><font color="#FFFF00" size="2" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wmensal) %></font></strong></td>
        </tr>
    </table>
    <p><BR>
</p>
<p>
    <% elseif request("acao") = "fech" then %>
        <% ' Aqui cadastro ou ediçao do pipeline
        if len(request.Form("filial")) >0 then
            if len(request.Form("wi_pipe")) > 0 then
                sql = "UPDATE Pipeline SET Pipeline.Data_atualizacao = NOW, "
                sql = sql & " Pipeline.Id_tipo_negocio = " &
request.Form("tipo_negocio") & ", "
                sql = sql & " Pipeline.Id_tipo_venda = " &
request.Form("tipo_venda") & ", "
                sql = sql & " Pipeline.Cnpj_cliente = '" & request.Form("Cliente")
& "', "
                sql = sql & " Pipeline.Id_produto = " & request.Form("servico") &
", "
                sql = sql & " Pipeline.Id_velocidade = " &
request.Form("velocidade") & ", "
                sql = sql & " Pipeline.Quantidade = " &
cnull_int(request.Form("quantidade")) & ", "
                sql = sql & " Pipeline.Vlr_instal = '" &
cnull_int(request.Form("valor_instal")) & "', "
                sql = sql & " Pipeline.Vlr_mensal = '" &
cnull_int(request.Form("valor_mensal")) & "', "
                sql = sql & " Pipeline.Id_prazo_contrato = " &
request.Form("prazo") & ", "
                sql = sql & " Pipeline.Observacoes = '" & request.Form("obs") & "'
"
                sql = sql & " WHERE Id_negocio=" & request.Form("wi_pipe") & "; "
                set RST_edita = BD.execute(sql)
            end if
        end if
        if not isnull(Request("acao")) and Request("acao") = "vincular" then
            sql = "SELECT Pipeline.Id_negocio, Pipeline.Data_atualizacao,
Pipeline.Vlr_mensal, Pipeline.Id_produto, Pipeline.Cnpj_cliente, Area.Desc_area "
            sql = sql & "FROM (Area INNER JOIN Colaborador ON Area.Id_area =
Colaborador.Id_area) INNER JOIN Pipeline ON Colaborador.Id_colaborador = Pipeline.Id_consultor "

```

```

sql = sql & "WHERE (((Pipeline.Id_negocio)=" & cint(request("idneg")) &
")); "

set RST_pipe = BD.execute(sql)
if RST_pipe("Desc_area") = "Corporativo - PAE" then
    session("ORDEM") = "RSCORP/PAE"
elseif RST_pipe("Desc_area") = "Corporativo - MTL" then
    session("ORDEM") = "RSCORP/MTL"
elseif RST_pipe("Desc_area") = "Corporativo - CSL" then
    session("ORDEM") = "RSCORP/CSL"
elseif RST_pipe("Desc_area") = "Corporativo - SMA" then
    session("ORDEM") = "RSCORP/SMA"
elseif RST_pipe("Desc_area") = "Mercado Gove †††?rno" then
    session("ORDEM") = "RSGOV"
else
    session("ORDEM") = "XX"
end if
Sql = "INSERT INTO Contrato (Ordem, Id_ctr_aditivo, Tipo, CNPJ,
Id_responsavel_assin, Id_tipo_reajuste, Data, Inicio_contrato, Valor_contrato, Id_pipeline,
Id_produto ) "
Sql = Sql & " VALUES ('" & session("ORDEM") & "','" &
cint(request("idctr")) & ", 'Legado','" & left(RST_pipe("Cnpj_cliente"),8) & "','2881,1,'" &
left(RST_pipe("Data_atualizacao"),8) & "',''" & left(RST_pipe("Data_atualizacao"),8) & "',''" &
RST_pipe("vlr_mensal") & "',''" & cint(request("idneg")) & "','" & RST_pipe("Id_produto") & "');"
set RST_insere = BD.execute(sql)
response.Write("Vinculou")
end if
%>

```

```

</p>
<p>&nbsp;</p>
<table border="0" bordercolor="#000000" align="left" width="800">
<tr align="center" valign="middle">
<tr align="center" valign="middle">
<th
height="20"
colspan="10"
align="left"
class=tituloCartola><B>Pipeline</B></th>
</tr>
<tr align="center" valign="middle">
<th height="20" colspan="10" align="left"> <div align="center"
class="tituloTabela"><strong>::
Neg&oacute;cios fechados</strong></div></th>
</tr>
<tr bgcolor="#3399CC">
<th width="41" height="20" align="left">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>C&Oacute;D.</b></font></div></th>
<td width="61" height="20">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>DATA</b></font></div></td>
<td width="69"><b><font color="#FFFFFF" size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif">ATUALIZ.</font></b></td>
<td width="184" height="20">
<div align="center"><font face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"
size="-4" color="#FFFFFF"><b>
CLIENTE</b></font></div></td>
<td width="80" height="20">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>PRODUTO</b></font></div></td>
<td width="60" height="20">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VELOC.</b></font></div></td>
<td width="31"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif" size="-4"><b>QTDE</b></font></td>
<td width="58" height="20">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
INSTAL.</b></font></div></td>
<td width="59" height="20">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
MENSAL </b></font></div></td>
</tr>

```

```

        <%
            sql = "SELECT Pipeline.Data_inclusao, Pipeline.Data_atualizacao,
Carteira.Cliente, Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio, "
            sql = sql & " Produto.Desc_produto, Velocidade.Desc_velocidade,
Status.Desc_status, Pipeline.Id_status_neg, "
            sql = sql & " Pipeline.Id_consultor, Pipeline.Id_negocio, Pipeline.Quantidade,
Pipeline.Vlr_instal, Pipeline.Vlr_mensal, "
            sql = sql & " Carteira.CNPJ_Raiz, Contrato.Id_contrato, Contrato.Tipo,
Contrato.Ordem, Contrato.Inicio_contrato "
            sql = sql & " FROM Pipeline INNER JOIN "
            sql = sql & " Tipo_negocio ON Pipeline.Id_tipo_negocio =
Tipo_negocio.Id_tipo_negocio INNER JOIN "
            sql = sql & " Produto ON Pipeline.Id_produto = Produto.Id_produto INNER JOIN "
            sql = sql & " Velocidade ON Pipeline.Id_velocidade = Velocidade.Id_velocidade
INNER JOIN "
            sql = sql & " Status ON Pipeline.Id_status_neg = Status.Id_status INNER JOIN "
            sql = sql & " Carteira ON left(Pipeline.Cnpj_cliente,8) = Carteira.CNPJ_Raiz LEFT
OUTER JOIN "
            sql = sql & " Contrato ON Produto.Id_produto = Contrato.Id_produto AND
Pipeline.Id_negocio = Contrato.Id_pipeline "
            sql = sql & " Where Pipeline.id_consultor=0" & session("idcol") & " and
Pipeline.Id_status_neg=3 ORDER BY Pipeline.Id_negocio DESC"
            response.Write(sql)
            winstal = 0
            wmensal = 0
            set RST = BD.execute(sql)
            do while not RST.eof
                wmensal = wmensal + RST("vlr_mensal")
                winstal = winstal + RST("vlr_instal")
                wlink = "<a href=pipeline.asp?cont=1&acao=edit&idneg=" & RST("Id_negocio") &
"><img src='\img\abrir.JPG' alt='Abrir' border='0'></a>%">
                <tr <% if wzebra = 1 then
                    response.Write("bgcolor='#FFFEE6'")
                    wzebra = 2
                else
                    wzebra = 1
                end if %>align="center" valign="middle">
                <td align="left" valign="bottom"><div align="center"> <font size="-4"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%= wlink %><%= rst("Id_negocio")
%></font></DIV></td>
                <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= DoDateTime(rst("Data_inclusao"), 2, 2057) %></font></div></td>
                <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= DoDateTime(rst("Data_atualizacao"), 2, 2057) %></font></div></td>
                <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= rst("cliente") %></font></div></td>
                <td align="left"> <div align="left"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= rst("Desc_produto") %></font></div></td>
                <td align="left"> <div align="center"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= rst("Desc_velocidade") %></font></DIV></td>
                <td align="left"> <div align="center"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= rst("Quantidade") %></font></DIV></td>
                <td align="left"> <div align="center"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= moeda(rst("Vlr_instal")) %></font></DIV></td>
                <td align="left"> <div align="center"><font size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><%= moeda(rst("Vlr_mensal")) %></font></DIV></td>
            </tr>
            <% rst.movenext
            loop %>
            <tr align="center" valign="middle" bgcolor="#3399CC">
                <td colspan="4" align="left">
                    <div align="center">
                        <strong><font color="#FFFFFF" size="2" face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif">Acumulado
                            (instala&ccedil;&atilde;o): &nbsp;&nbsp;&nbsp;</font><font color="#FFFF00" size="2"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(winstal) %></font></strong></DIV></td>
                            <td colspan="5" align="left"><strong><font color="#FFFFFF" size="2"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Acumulado
                                (mensal): &nbsp;&nbsp;&nbsp;</font><font color="#FFFF00" size="2" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wmensal) %></font></strong></td>
                        </tr>

```

```

    </table>
    <p><BR>
</p>
    <% elsif request("acao") = "susp" then %>
<p>&nbsp;<
</p>
        <table border="0" bordercolor="#000000" align="left" width="800">
            <tr align="center" valign="middle">
                <tr align="center" valign="middle">
                    <th
                        height="20"
                        colspan="10"
                        align="left"
class=tituloCartola><b>Pipeline</b></th>
                </tr>
                <tr align="center" valign="middle">
                    <th height="20" colspan="10" align="left"> <div align="center"
class="tituloTabela"><strong>:
                        Neg&ocirc;cio&ccedil;os suspensos</strong></div></th>
                </tr>
                <tr bgcolor="#3399CC">
                    <th width="41" height="20" align="left"> <div align="center"><font
color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-
4"><b>C&Oacute;D.</b></font></div></th>
                    <td width="61" height="20"> <div align="center"><font color="#FFFFFF"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>DATA</b></font></div></td>
                    <td width="69"><b><font color="#FFFFFF" size="-4" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif">ATUALIZ.</font></b></td>
                    <td width="184" height="20"> <div align="center"><font face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4" color="#FFFFFF"><b>
                        CLIENTE</b></font></div></td>
                    <td width="80" height="20"> <div align="center"><font color="#FFFFFF"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>PRODUTO</b></font></div></td>
                    <td width="60" height="20"> <div align="center"><font color="#FFFFFF"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VELOC.</b></font></div></td>
                    <td width="31"><font color="#FFFFFF" face="Verdana, Arial, Helvetica,
sans-serif" size="-4"><b>QTDE</b></font></td>
                    <td width="58" height="20"> <div align="center"><font color="#FFFFFF"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
                        INSTAL.</b></font></div></td>
                    <td width="59" height="20"> <div align="center"><font color="#FFFFFF"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif" size="-4"><b>VLR
                        MENSAL </b></font></div></td>
                </tr>
                <%
                    sql = "SELECT Pipeline.Data_inclusao, Pipeline.Data_atualizacao,
Carteira.Cliente, Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio, "
                    sql = sql & " Produto.Desc_produto, Velocidade.Desc_velocidade,
Status.Desc_status, Pipeline.Id_status_neg, "
                    sql = sql & " Pipeline.Id_consultor, Pipeline.Id_negocio, Pipeline.Quantidade,
Pipeline.Vlr_instal, Pipeline.Vlr_mensal, "
                    sql = sql & " Carteira.CNPJ_Raiz, Contrato.Id_contrato, Contrato.Tipo,
Contrato.Ordem, Contrato.Inicio_contrato "
                    sql = sql & " FROM Pipeline INNER JOIN "
                    sql = sql & " Tipo_negocio ON Pipeline.Id_tipo_negocio =
Tipo_negocio.Id_tipo_negocio INNER JOIN "
                    sql = sql & " Produto ON Pipeline.Id_produto = Produto.Id_produto INNER JOIN "
                    sql = sql & " Velocidade ON Pipeline.Id_velocidade = Velocidade.Id_velocidade
INNER JOIN "
                    sql = sql & " Status ON Pipeline.Id_status_neg = Status.Id_status INNER JOIN "
                    sql = sql & " Carteira ON left(Pipeline.Cnpj_cliente,8) = Carteira.CNPJ_Raiz LEFT
OUTER JOIN "
                    sql = sql & " Contrato ON Produto.Id_produto = Contrato.Id_produto AND
Pipeline.Id_negocio = Contrato.Id_pipeline "
                    sql = sql & " Where Pipeline.id_consultor=0" & session("idcol") & " and
Pipeline.Id_status_neg=2 ORDER BY Pipeline.Id_negocio DESC"
                    response.Write(sql)
                    winstal = 0
                    wmensal = 0
                    set RST = BD.execute(sql)
                    do while not RST.eof
                        wmensal = wmensal + RST("vlr_mensal")
                        winstal = winstal + RST("vlr_instal")

```

```

wlink = "<a href=cliente.asp?cont=1&acao=abrircontrato&idctr=" & "&raiz=" &
wraiz & "><img src='\img\abrir.JPG' alt='Abrir' border='0'></a>"%>
<tr <% if wzebra = 1 then
response.write("bgcolor='#fffee6'")
wzebra = 2
else
wzebra = 1
end if %>align="center" valign="middle">

<% rst.movenext
loop %>
<tr align="center" valign="middle" bgcolor="#3399CC">
<td colspan="4" align="left">
<div align="center">
<strong><font color="#FFFFFF" size="2" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif">Acumulado
(instala&ccedil;&atilde;o): &nbsp;</font><font color="#FFFF00"
size="2" face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif"><%=
moeda(winstal)
%></font></strong></div></td>
<td colspan="5" align="left"><strong><font color="#FFFFFF" size="2"
face="Verdana, Arial, Helvetica, sans-serif">Acumulado
(mensual): &nbsp;</font><font color="#FFFF00" size="2" face="Verdana,
Arial, Helvetica, sans-serif"><%= moeda(wmensal) %></font></strong></td>
</tr>
</table>
<% elseif request("acao") = "edit" then %>
<p>&nbsp;</p>
<%
sql = "SELECT * From pipeline Where id_negocio=" & request("idneg") & ";";
set RST = BD.execute(sql)
wraiz = left(RST("CNPJ_cliente"),8) %>
<p>&nbsp;</p><form method="post" action="pipeline.asp?acao=fech">

<table width="800" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
<tr bgcolor="#3399CC">
<td height="35" colspan="4">
<div align="center"><strong><font color="#FFFFFF" size="2"
face="Arial, Helvetica, sans-serif">Manuten&ccedil;&atilde;o
[ <%= RST("Id_negocio") %> -
<%
response.Write(RST("Desc_Cliente"))
%>
] </font></strong></div></td>
</tr>
<tr bordercolor="#FFFFFF">
<td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Filial
do Neg&oacute;cio</font></strong></td>
<td>
<%
sql = "SELECT * FROM Filial "
set RST_filial = BD.execute(sql)
%>
<select name="filial">
<% Do while not RST_filial.eof
if RST_Filial("Id_filial") = RST("Id_filial") then %>
<option value="<%=RST_Filial("Id_filial")%>"
selected><%=RST_Filial("Sigla_filial")%></option>
<% else %>
<option value="<%=RST_Filial("Id_filial")%>"><%=RST_Filial("Sigla_filial")%></option>
<%end if
RST_Filial.movenext
Loop
%>
</select>
</td>
<td>&nbsp;</td>
<td>&nbsp;</td>
</tr>
<tr bordercolor="#FFFFFF">

```



```

<td width="123"><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Tipo
de Neg&ocirc;cio</font></strong></td>
<td width="215"><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
        sql = "SELECT Tipo_negocio.Id_tipo_negocio,
Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio FROM Tipo_negocio ORDER BY Tipo_negocio.Desc_tipo_negocio; "
        set RST_tipo_negocio = BD.execute(sql)
        %>
<select name="tipo_negocio" id="tipo_negocio">
<option value="0">...</option>
<% do while not RST_tipo_negocio.eof
        if RST_tipo_negocio("Id_tipo_negocio") = RST("Id_tipo_negocio")
then %>
<option value="<%= RST_tipo_negocio("Id_tipo_negocio")%>" selected><%=
RST_tipo_negocio("Desc_tipo_negocio")%></option>
<% else %>
<option value="<%= RST_tipo_negocio("Id_tipo_negocio")%>"><%=
RST_tipo_negocio("Desc_tipo_negocio")%></option>
<% end if
        RST_tipo_negocio.movenext
        loop %>
</select>
<input name="raiz" type="hidden" id="raiz" value="<%=
left(RST("Cnpj_cliente"),8) %>">
</font></strong></td>
<td width="96"><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Tipo
de Venda</font></strong></td>
<td width="218"><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
        sql = "SELECT Tipo_venda.Id_tipo_venda, Tipo_venda.Desc_tipo_venda
FROM Tipo_venda ORDER BY Tipo_venda.Desc_tipo_venda;"
        set RST_tipo_venda = BD.execute(sql)
        %>
<select name="tipo_venda" id="tipo_venda">
<option value="0">...</option>
<% do while not RST_tipo_venda.eof
        if RST_tipo_venda("Id_tipo_venda") = RST("Id_tipo_negocio") then
%>
<option value="<%= RST_tipo_venda("Id_tipo_venda")%>" selected><%=
RST_tipo_venda("Desc_tipo_venda")%></option>
<% else %>
<option value="<%= RST_tipo_venda("Id_tipo_venda")%>"><%=
RST_tipo_venda("Desc_tipo_venda")%></option>
<% end if
        RST_tipo_venda.movenext
        loop %>
</select>
</font></strong></td>
</tr>
<tr bordercolor="#FFFFFF">
<td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Status
do Neg&ocirc;cio</font></strong></td>
<td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
<%
        sql = "SELECT * FROM status"
        set RST_STATUS = BD.execute(sql)
        %>
<select name="status">
<% if RST("Id_status_neg") = 3 then %>
<option value="3" selected>Fechado</option>
<% else
        do While not RST_STATUS.eof %>
<% if RST_STATUS("Id_status") = RST("Id_status_neg") then %>
<option value="<%= RST_STATUS("Id_status") %>" selected><%=
RST_STATUS("Desc_status") %></option>
<% else %>
<option value="<%= RST_STATUS("Id_status") %>"><%= RST_STATUS("Desc_status")
%></option>
<% end if %>
        RST_STATUS.movenext
        loop %>

```

```

        <% end if %>
    </select>
    </font></strong></td>
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Probabilidade</font></strong></td>
    <td>
        <%
            sql = "SELECT Probabilidade.* FROM Probabilidade;"
            set RST_prob = BD.execute(sql)
            %>
        <select name="prob">
            <% do While not RST_prob.eof %>
            <% if RST_prob("Id_probab") = RST("Probabilidade_fechamento") then %>
            <option value="<%= RST_prob("id_probab") %>" selected><%=
RST_prob("Desc_probab") %></option>
            <% else %>
            <option value="<%= RST_prob("Id_probab") %>"><%= RST_prob("Desc_probab")
%></option>
            <% end if %>
            <% RST_prob.movenext
                loop %>
        </select> </td>
</tr>
<tr bordercolor="#FFFFFF">
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Serviço</font></strong></td>
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            sql = "SELECT Produto.Id_produto, Produto.Desc_produto FROM Produto
GROUP BY Produto.Id_produto, Produto.Desc_produto ORDER BY Produto.Desc_produto;"
            set RST_produto = BD.execute(sql)
            %>
        <select name="servico" id="servico">
            <option value="0">...</option>
            <% do while not RST_produto.eof
                if RST_produto("Id_produto") = RST("Id_produto") then %>
            <option value="<%= RST_produto("Id_produto") %>" selected><%=
RST_produto("Desc_produto") %></option>
            <% else %>
            <option value="<%= RST_produto("Id_produto") %>"><%=
RST_produto("Desc_produto") %></option>
            <% end if
                RST_produto.movenext
                loop %>
        </select>
        </font></strong></td>
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Quantidade</font></strong></td>
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <input name="quantidade" type="text" id="quantidade" size="5" value="<%=
RST("quantidade") %>">
        </font></strong></td>
</tr>
<tr bordercolor="#FFFFFF">
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Taxa</font></strong></td>
    <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">
        <%
            sql = "SELECT Velocidade.Id_velocidade, Velocidade.Desc_velocidade
FROM Velocidade GROUP BY Velocidade.Id_velocidade, Velocidade.Desc_velocidade ORDER BY
Velocidade.Desc_velocidade;"
            set RST_velocidade = BD.execute(sql)
            %>
        <select name="velocidade">
            <option value="0">...</option>
            <% do while not RST_velocidade.eof
                if RST_velocidade("Id_velocidade") = RST("Id_velocidade") then %>
            <option value="<%= RST_velocidade("Id_velocidade") %>" selected><%=
RST_velocidade("Desc_velocidade") %></option>
            <% else %>

```



```

        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Area
Designada</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= rst("desc_area") %>&nbsp;</font></strong></td>
    </tr>
    <tr>
        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Cliente
(Raiz)</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= left(rst("CNPJ_cliente"), 8) & " : " & rst("Desc_cliente")
%>&nbsp;</font></strong></td>
    </tr>
    <tr>
        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Produto/Servi&ccedil;o</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= rst("Dados_voz") & " : " & rst("Desc_produto") %>&nbsp;</font></strong></td>
    </tr>
    <tr>
        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Quantidade</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= rst("quantidade") %>&nbsp;</font></strong></td>
    </tr>
    <tr>
        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-serif">Valor
Mensal</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= formatcurrency(rst("Vlr_mensal")) %></font></strong></td>
    </tr>
    <tr>
        <td><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Prazo</font></strong></td>
        <td><strong><font color="#0033FF" size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif"><%= rst("Desc_contrato") %>&nbsp;</font></strong></td>
    </tr>
    <tr bgcolor="#3399CC">
        <td height="26" colspan="2">
            <div align="center"><strong><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">Selecione
o contrato referente ao servi&ccedil;o acima
descrito</font></strong></div></td>
    </tr>
    <tr>
        <td colspan="2">
            <%
                wraiz = request("raiz")
                sql = "SELECT * FROM Contrato WHERE (((Contrato.CNPJ)=' &
wraiz & ')) and Contrato.Id_ctr_aditivo Is Null; "
                set RST = BD.execute(sql)
                %>
            <form name="form1" method="post"
action="http://gestao.crt.net.br/inserido_pipe.asp?opc=6&idnegoc=<%= widneg %>">
                <select name="menu1" onChange="MM_jumpMenu('parent',this,0)">
                    <option>Selecione</option>
                    <% do while not rst.eof
                                widctr = rst("id_contrato")
                                if len(widctr) = 1 then widctr = "0000" &
widctr
                                if len(widctr) = 2 then widctr = "000" &
widctr
                                if len(widctr) = 3 then widctr = "00" &
widctr
                                if len(widctr) = 4 then widctr = "0" & widctr
                                %>
                    <option
value="adm_pipeline.asp?acao=inicial&cont=1&faz=vincular&idneg=<%= widneg
%>&idctr=<%=rst("id_contrato") %>"><%= response.Write(RST("Ordem")) & widctr & "/" &
year(Rst("inicio_contrato")) & " : " & rst("Descritivo") & " || Inicio: " &
rst("Inicio_contrato") & " || Vencimento: " & rst("Vencimento_contrato") & " || Valor: " &
rst("valor_contrato") %></option>
                <% rst.movenext

```

```
                loop %>
                </select>
                <strong><font size="3" face="Arial, Helvetica, sans-serif">-
                <%
                wlink2
                =
                "<a
href=http://gestao.crt.net.br/inserido_pipe.asp?opc=6&idnegoc=" & widneg & ">Novo Contrato</a>"
%>
                <input type="submit" name="Submit2" value="Novo Contrato">
                </font></strong>
            </form></td>
        </tr>
    </table>
    <% end if %>
    <% elseif request("acao") = "excluir" then %>
        <table width="100%" height="350" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0">
            <tr>
                <td align="center" valign="middle">
                    <form method="post"
action="adm_pipeline.asp?faz=excluir&acao=inicial&idneg=<%= request("idneg") %>">
                        <table width="700" border="20" cellspacing="0" cellpadding="0">
                            <tr bgcolor="#3399CC">
                                <td height="35" bgcolor="#3399CC">
                                    <div align="center"><strong></strong></div></td>
                                </tr>
                                <tr bordercolor="#FFFFFF">
                                    <td><div align="center">
                                        <p><font size="-6" face="Verdana, Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Deseja
                                        excluir o registro selecionado?</strong></font></p>
                                        <p>
                                            <input type="submit" name="Submit"
value="Sim" >
                                            <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>
                                            <input type="button" value="N&atilde;o"
onclick="history.go(-1)">
                                        </p>
                                    </div></td>
                                </tr>
                                <tr bgcolor="#3399CC">
                                    <td height="35"><div align="center"><strong><font
size="2" face="AriaAl, Helvetica, sans-serif">
                                        </font></strong></div></td>
                                </tr>
                            </table>
                        </form>
                    </td>
                </tr>
            </table>
        <% end if %>
        </td>
    </tr>
</table>
</div></td>
<% *****>
</tr>
<tr>
    <td height="22" bgcolor="#4E4E4E">
        <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="1" face="Arial, Helvetica,
sans-serif"><strong>COPYRIGHT</strong></font></div></td>
    </tr>
</table></td>
</tr>
</table>
</body>
```

</html>

Painelos.asp:

```
<%@LANGUAGE="VBSCRIPT" CODEPAGE="1252"%>
<%
if len(session("idcol")) < 1 then
    response.Redirect("index.asp")
end if
%>
<!--#include file="funcs.asp" -->

<html>
<head>
<title>Portal Gestão</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="estilo.css">
</head>

<body topmargin="0" leftmargin="0" bgcolor="#4E4E4E">
<%
sql = "SELECT      TOP 1 [Início da Tarefa] AS Dt FROM          OMS ORDER BY [Início da Tarefa]
DESC "
set RST_DT = BD.execute(sql)

sql = "SELECT      *, Carteira.Id_consultor FROM OMS INNER JOIN Carteira ON OMS.CNPJ_Raiz =
Carteira.CNPJ_Raiz "
sql = sql & " WHERE      (OMS.IDENT = '" & session("Filial") & "') and Carteira.Id_consultor=" &
session("idcol") & " ORDER BY [OMS].[Início da Tarefa] DESC"

set RST = BD.execute(sql)
wAti_10_cnbrt = 0
wAti_10_filial = 0
wAti_10_pende = 0
wAti_11_cnbrt = 0
wAti_11_filial = 0
wAti_11_pende = 0
wDes_10_cnbrt = 0
wDes_10_filial = 0
wDes_10_pende = 0
wDes_11_cnbrt = 0
wDes_11_filial = 0
wDes_11_pende = 0
wMod_10_cnbrt = 0
wMod_10_filial = 0
wMod_10_pende = 0
wMod_11_cnbrt = 0
wMod_11_filial = 0
wMod_11_pende = 0
if not rst_DT.eof then
    watualizacao = day(date) & "/" & month(date) & "/" & year(date)
end if

Do while not RST.eof
    if rst("Usuário") = "7" then
        if rst("Tipo da OS") = "ATIVACÃO" then
            if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
                wati_11_filial = wati_11_filial + 1
            else
                wati_10_filial = wati_10_filial + 1
            end if
        elseif rst("Tipo da OS") = "MODIFICAÇÃO" then
            if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
                wmod_11_filial = wmod_11_filial + 1
            else
                wmod_10_filial = wmod_10_filial + 1
            end if
        elseif rst("Tipo da OS") = "DESATIVACÃO" then
```

```

        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wdes_11_filial = wdes_11_filial + 1
        else
            wdes_10_filial = wdes_10_filial + 1
        end if
    end if
elseif rst("Usuário") = "4" then
    if rst("Tipo da OS") = "ATIVACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wati_11_cnbrt = wati_11_cnbrt + 1
        else
            wati_10_cnbrt = wati_10_cnbrt + 1
        end if
    elseif rst("Tipo da OS") = "MODIFICACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wmod_11_cnbrt = wmod_11_cnbrt + 1
        else
            wmod_10_cnbrt = wmod_10_cnbrt + 1
        end if
    elseif rst("Tipo da OS") = "DESATIVACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wdes_11_cnbrt = wdes_11_cnbrt + 1
        else
            wdes_10_cnbrt = wdes_10_cnbrt + 1
        end if
    end if
else
    if rst("Tipo da OS") = "ATIVACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wati_11_pende = wati_11_pende + 1
        else
            wati_10_pende = wati_10_pende + 1
        end if
    elseif rst("Tipo da OS") = "MODIFICACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wmod_11_pende = wmod_11_pende + 1
        else
            wmod_10_pende = wmod_10_pende + 1
        end if
    elseif rst("Tipo da OS") = "DESATIVACÃO" then
        if datediff("d",cdate(rst("Data de criação da Ordem")),date) > 10 then
            wdes_11_pende = wdes_11_pende + 1
        else
            wdes_10_pende = wdes_10_pende + 1
        end if
    end if
end if
rst.movenext
loop
%>

<table width="100%" border="0" cellspacing="2" cellpadding="2">
<tr>
<td height="100" align="center" valign="top">
<table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0" >
<tr>
<td colspan="3"><!-- #include file="topo.asp" --></td>
</tr>
<tr bgcolor="#FFFFFF">
<td colspan="3"> <div align="center">
<table width="100%" border="0">
<tr>
<td><!-- #include file="menu.asp" --></td>
<td valign="top">
<% if request("acao") = "panorama" then %>
<table width="800" border="0">
<tr valign="baseline">
<td height="33" colspan="13" class=tituloCartola><B>P&Oacute;s
OS </B></TD>
</tr>
<tr valign="baseline" class="tituloTabela">

```



```

        <td height="33" colspan="13" align="right" > <div align="center"
class="tituloTabela"><strong>::
        Painei din&acirc;mico</strong></div></td>
</tr>
</table>
<table border="1" bordercolor="#FFFFFF">
<tr>
<td width="64">&nbsp;</td>
<td colspan="3">
<div align="center"><strong>CNBRT</strong></div></td>
<td colspan="3">
<div align="center"><strong>OEM</strong></div></td>
<td colspan="3">
<div align="center"><strong>Pend&ecirc;ncia</strong></div></td>
<td colspan="3">
<div align="center"><strong>Total</strong></div></td>
</tr>
<tr>
<td>&nbsp;</td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Ati</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Des</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Modi</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Ati</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Des</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Modi</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Ati</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Des</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Modi</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Ati</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Des</strong></div></td>
<td width="50" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong>Modi</strong></div></td>
</tr>
<tr>
<td><strong> &lt; 10 Dias</strong></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=ati&tempo=10"><%= wati_10_cnbrt %></a></div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=des&tempo=10"><%= wdes_10_cnbrt %></a></div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=mod&tempo=10"><%= wmod_10_cnbrt %></a></div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=ati&tempo=10"><%= wati_10_filial %></a>
</div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=des&tempo=10"><%= wdes_10_filial %></a>
</div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=mod&tempo=10"><%= wmod_10_filial %></a>
</div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=ati&tempo=10"><%= wati_10_pende %></a></div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=des&tempo=10"><%= wdes_10_pende %></a></div></td>
<td><div align="center"><a
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=mod&tempo=10"><%= wmod_10_pende %></a></div></td>
<td><div align="center"><strong><a
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=ati&tempo=10"><%= wati_10_cnbrt + wati_10_filial +
wati_10_pende%>
</a></strong></div></td>

```

```

                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=des&tempo=10"><%= wdes_10_cnbrt
wdes_10_pende%>
                </a> </strong></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=mod&tempo=10"><%= wmod_10_cnbrt
wmod_10_pende%>
                </a> </strong></div></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>&gt; 10 Dias</strong></td>
<td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=ati&tempo=11"><%= wati_11_cnbrt
                </a></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=des&tempo=11"><%= wdes_11_cnbrt
                </a> </div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=mod&tempo=11"><%= wmod_11_cnbrt
                </a> </div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=ati&tempo=11"><%= wati_11_filial
                </div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=des&tempo=11"><%= wdes_11_filial
                </div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=mod&tempo=11"><%= wmod_11_filial
                </div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=ati&tempo=11"><%= wati_11_pende
                </a></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=des&tempo=11"><%= wdes_11_pende
                </a></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=mod&tempo=11"><%= wmod_11_pende
                </a></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=ati&tempo=11"><%= wati_11_cnbrt
wati_11_pende%>
                </a> </strong></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=des&tempo=11"><%= wdes_11_cnbrt
wdes_11_pende%>
                </a> </strong></div></td>
                <td><div
href="painelos.asp?acao=lista&tipo=mod&tempo=11"><%= wmod_11_cnbrt
wmod_11_pende%>
                </a> </strong></div></td>
</tr>
<tr>
<td rowspan="2"><strong>Total</strong></td>
<td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=ati"><%=
wati_11_cnbrt + wati_10_cnbrt %>
                </a></strong></div></td>
                <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=des"><%=
wdes_11_cnbrt + wdes_10_cnbrt %>
                </a></strong></div></td>
                <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt&tipo=mod"><%=
wmod_11_cnbrt + wmod_10_cnbrt%>
                </a></strong></div></td>
                <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=ati"><%=
wati_11_filial + wati_10_filial%>
                </a></strong></div></td>
                <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=des"><%=
wdes_11_filial + wdes_10_filial %>
                </a></strong></div></td>
                <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial&tipo=mod"><%=
wmod_11_filial + wmod_10_filial%>
                </a></strong></div></td>

```

```

        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=ati"><%=
wati_11_pende + wati_10_pende%>
</a></strong></div></td>
        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=des"><%=
wdes_11_pende + wdes_10_pende %>
</a> </strong></div></td>
        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende&tipo=mod"><%=
wmod_11_pende + wmod_10_pende %>
</a> </strong></div></td>
        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&tipo=ati"><%= wati_11_cnbrt +
wati_11_filial + wati_10_cnbrt + wati_10_filial + wati_10_pende%>
</a> </strong></div></td>
        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&tipo=des"><%= wdes_11_cnbrt +
wdes_11_filial + wdes_10_cnbrt + wdes_10_filial + wdes_10_pende%>
</a></strong></div></td>
        <td bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&tipo=mod"><%= wmod_11_cnbrt +
wmod_11_filial + wmod_10_cnbrt + wmod_10_filial + wmod_10_pende%>
</a> </strong></div></td>
    </tr>
    <tr>
        <td colspan="3" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=cnbrt"><%= wati_10_cnbrt +
wdes_10_cnbrt + wmod_10_cnbrt + wati_11_cnbrt + wdes_11_cnbrt + wmod_11_cnbrt
%></a></strong></div></td>
        <td colspan="3" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=filial"><%= wati_10_filial +
wdes_10_filial + wmod_10_filial + wati_11_filial + wdes_11_filial + wmod_11_filial
%></a></strong></div></td>
        <td colspan="3" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista&fila=pende"><%= wati_10_pende +
wdes_10_pende + wmod_10_pende + wati_11_pende + wdes_11_pende + wmod_11_pende
%></a></strong></div></td>
        <td colspan="3" bgcolor="#3399CC">
<div align="center"><strong><a href="painelos.asp?acao=lista"><%= wati_10_cnbrt + wati_10_filial
+ wati_10_pende + wdes_10_cnbrt + wdes_10_filial + wdes_10_pende + wmod_10_cnbrt +
wmod_10_filial + wmod_10_pende + wati_11_cnbrt + wati_11_filial + wati_11_pende + wdes_11_cnbrt
+ wdes_11_filial + wdes_11_pende + wmod_11_cnbrt + wmod_11_filial + wmod_11_pende
%></a></strong></div></td>
    </tr>
</table>

```

```
<% elseif request("acao") = "lista" then %>
```

```

<table width="800" border="0">
    <tr valign="baseline">
        <td height="33" colspan="13" class=tituloCartola><B>P&Oacute;S
OS </B></TD>
    </tr>
    <tr valign="baseline" class="tituloTabela">
        <td height="33" colspan="13" align="right" > <div align="center"
class="tituloTabela"><strong>:
Acomphamento</strong></div></td>
    </tr>
</table>
    <table border="1" bordercolor="#FFFFFF" width="800">
    <tr bgcolor="#3399CC">
        <td width="3%"><font size="2" face="Arial, Helvetica, sans-
serif">&nbsp;</font></td>
        <td width="8%">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>CCT</strong></font></div></td>
        <td width="4%">
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>OS
CRM </strong></font></div></td>

```

```

        <td>
            <div align="center"></div>
            <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Cliente</strong></font></div></td>
            <td width="10%">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Solicita&ccedil;&atilde;o</strong></font></div></td>
            <td width="13%">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Produto</strong></font></div></td>
            <td width="8%">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>&Iacute;nicio</strong></font></div></td>
            <td width="3%">
                <div align="center"><font color="#FFFFFF" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Vida</strong></font></div></td>
        </tr>
    <%

```

```

        w10 = date-10

        sql = "SELECT * ,
Carteira.Id_consultor FROM OMS INNER JOIN Carteira ON OMS.CNPJ_Raiz = Carteira.CNPJ_Raiz "
        sql = sql & " WHERE
(OMS.IDENT = ' ' & session("Filial") & ' ') and Carteira.Id_consultor=" & session("idcol") & " "
        if len(request("fila")) > 1
then
if request("fila") = "cnbrt" then
sql = sql & " AND usuáριο='4' "
elseif
request("fila") = "filial" then
sql = sql & " AND usuáριο='7' "
elseif
request("fila") = "pende" then
sql = sql & " AND usuáριο='INDEFINIDO' "
end if
end if
if len(request("tipo")) > 0 then
if request("tipo") = "ati" then
sql = sql & " AND [OMS].[Tipo da OS]='ATIVACÃO' "
elseif request("tipo") =
"des" then
sql = sql & " AND [OMS].[Tipo da OS]='DESATIVACÃO' "
elseif request("tipo") =
"mod" then
sql = sql & " AND [OMS].[Tipo da OS]='MODIFICACÃO' "
end if
end if
if len(request("tempo")) > 0 then
if request("tempo") = "10" then
sql = sql & " AND [OMS].[Data da Solicitaçã] >=CONVERT(DATETIME, ' " & year(w10) & "-" &
month(w10) & "-" & day(w10) & " " & "00:00:00', 102) "
elseif request("tempo") =
"10" then
sql = sql & " AND [OMS].[Data da Solicitaçã] <=CONVERT(DATETIME, ' " & year(w10) & "-" &
month(w10) & "-" & day(w10) & " " & "00:00:00', 102) "
end if
end if
response.Write(sql)
set RST = BD.execute(sql)
do while not RST.eof

%>
<tr valign="top" <% if wzebra = 1 then
response.Write("bgcolor='#E6FBFF'")
wzebra = 2
else
wzebra = 1
end if %>>

```

```

RST("Número da OS - CRM") %>"></a></td>
<td bordercolor="#0066CC"><%= RST("Número do circuito ponta A") %></td>
<td bordercolor="#0066CC"><%= RST("Número da OS - CRM") %></td>
<td bordercolor="#0066CC"><%= left(RST("Nome do Cliente"),30) %></td>
<td bordercolor="#0066CC"><%= rst("Tipo da OS") %></td>
<td bordercolor="#0066CC"><%= rst("Produto") & " " & rst("Modalidade")
%></td>
<td bordercolor="#0066CC">
<div align="center"><%= left(RST("Início da Tarefa"),10) %></div></td>
<td bordercolor="#0066CC">
<div align="center"><%= datediff("d",RST("Início da Tarefa"), now) %></div></td>
</tr>
<% if len(request("fila")) >0 then
if request("fila") = "pende" then
%>
<tr>
<td colspan="8" bordercolor="#0066CC"><font color="#000000" size="1"><%=
RST("Observações CRM") %></font></td>
</tr>
<% end if
end if %>
<% wcont = wcont + 1
rst.movenext
loop %>
<tr bgcolor="#3399CC">
<td colspan="9">
<div align="center"><font color="#FFFFCC" size="2" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><strong>Total
de Registro(s): 0<%= wcont %></strong></font></div></td>
</tr>
</table>
<% elseif request("acao") = "os" then %>
<% ***** %>
<%
sql = "SELECT * FROM OMS "
sql = sql & " WHERE [OMS].[Número da OS - CRM]=' " & request("os") & " ' "
set RST = BD.execute(sql)
if not RST.eof then %>
<table width="800" border="2" cellpadding="5">
</tr>
<tr>
<td height="22" bgcolor="#4E4E4E">
<div align="center"><font color="#FFFFFF" size="1" face="Arial, Helvetica,
sans-serif"><strong>COPYRIGHT</strong></font></div></td>
</tr>
</table></td>
</tr>
</table>
</body>
</html>
-----

```