

Autor: Marcos Lencioni Castro

Título(s): [pt] Atitude do consumidor maduro em relação à adoção de novas tecnologias.
[en]

Resumo(s): [pt] O significativo envelhecimento da população em escala mundial unido com o avanço tecnológico que passa a sociedade atual torna a adoção de novas tecnologias pelo consumidor maduro um importante fator de inclusão e bem estar social. Este trabalho buscou investigar pelo aporte teórico do processo de socialização a atitude do consumidor maduro em relação à adoção de novas tecnologias, buscou também compreender se essa atitude é estatisticamente significativa em comparação as pessoas mais jovens e se a mesma pode ser explicada pelo processo de socialização. O estudo foi operacionalizado com a atitude em relação ao computador devido à impossibilidade de se pesquisar todas as tecnologias existentes e ao fato de que as habilidades em utilizar ferramentas da informática vêm se tornando algo cada vez mais esperado na rotina do seres humanos. Por meio de um questionário estruturado foi feito um levantamento de campo com 386 pessoas utilizando-se da amostragem por conveniência. Os resultados encontrados foram que a atitude do consumidor maduro em relação às novas tecnologias não pode ser explicada pelo processo de socialização. A técnica utilizada para a análise dos dados foi a árvore de classificação (algoritmo CHAID do módulo Answer Tree)

[en] The significant increase of aging population in the world along with technological advance in the modern society makes the adoption of new technologies by mature consumers an important factor of social inclusion and well being. This paper investigated through theoretical contribution of the consumer socialization the mature consumer attitude toward adoption of new technologies, it also tried to understand if this attitude is statistically significant in comparison to younger people and if it can be explained by the socialization process. The research took place with the attitude toward computer because of the inability to search all existing technologies and the fact that skills in using tools of information technology are becoming increasingly expected in the routine of human beings. Through a structured questionnaire was made a survey with 386 people using a convenience sample. Outcomes from the survey found that mature consumers attitude towards new technologies can not be explained by socialization process. The technique used for data analysis was the CHAID algorithm module from AnswerTree

Título(s): [pt] Critérios de avaliação e decisões operacionais em bancos incorporados no mercado brasileiro: estudo de multicaseos.

Resumo(s): [pt] O Mercado Financeiro Brasileiro está em constante mudança. Devido a este dinamismo, os Bancos têm mostrado preocupação com a qualidade da prestação de serviço e procuram caminhos para melhor atender seu

clientes. A pesquisa desenvolvida entre Bancos, que foram incorporados após o processo de estabilização econômica, teve como escopo investigar os processos e critérios de avaliação dos serviços bancários adotados por essas instituições. O objetivo deste trabalho foi verificar a existência de similaridades no gerenciamento de processos e critérios de tomada de decisão das instituições pesquisadas, procurando identificar a existência de pontos em comum nas formas de administração. Para isso, foram realizados levantamentos sobre a regulamentação, normatização do mercado financeiro brasileiro e gestão bancária, bem como, entrevistas com profissionais previamente selecionados, que exerciam funções estratégicas nas instituições pesquisadas. O desenvolvimento desta pesquisa permitiu entender a preocupação dos Bancos em direcionar seu foco aos processos de prestação de serviços e ainda, levantar questões que possibilitarão a continuidade de estudos a respeito do processo de incorporação de Bancos no mercado financeiro brasileiro.

[en] The Brazilian Financial Market is in constant change. Due to this dynamism, Banks have shown worry about the quality of the provided service and look for ways to better serve their clients. The survey carried out among Banks, which were incorporated after the economical stabilization process, had as a focus to investigate the processes and evaluation criteria of bank services adopted by these institutions. The aim of this work was to check the existence of similarities in the processes management and decision making criteria of the researched organizations, trying to identify the existence of common aspects concerning administration ways. Thus, data were collected about the regulation and normatization of the Brazilian Financial Market and banking management, as well as interviews with professionals previously selected, that had strategic functions in the surveyed institutions. The development of this research allowed people to understand the worries of the Banks to put their focus in the processes of service work and yet to arise questions that will make possible to go on with studies concerning the incorporation of Banks process in the Brazilian Financial Market.