

A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS.

Carolina Nunes Prado¹

Silvio da Silva Neves

Adriana Sartório Ricco²

Resumo

O crescimento do setor de serviços na economia de diversos países tem evidenciado às empresas a essencialidade de aprimorar métodos e técnicas que promovam melhorias na qualidade com que seus serviços são prestados. É categórico afirmar que um bom atendimento aos seus clientes é um fator de diferenciação competitiva. Nesse contexto, um aspecto relevante refere-se à qualidade que deve estar presente nos serviços internos, caracterizados pela relação cliente-fornecedor interno. Este artigo tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo departamento de tecnologia da informação de uma instituição de fomento de crédito da Grande Vitória no ES. Foi realizada uma pesquisa para estimar, principalmente, as expectativas e percepções dos usuários internos em cada afirmativa do questionário utilizado. A análise dos dados permitiu descrever um cenário da qualidade percebida pelos mesmos, apresentando os pontos fortes e fracos na prestação dos serviços do departamento.

Palavras-Chave: Tecnologia da Informação. Usuário Interno. Qualidade no Atendimento.

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação, em um contexto geral, é entendida como um conjunto integrado de atividades, realizadas através de recursos tecnológicos, computacionais e humanos para geração, utilização e difusão de informações com o objetivo de criar soluções organizacionais e vantagem competitiva na tomada de decisão.

Como vivemos em um mercado dinâmico, no qual o valor da informação passa a valer, em algumas ocasiões, apenas para um momento determinado, se não houver uma sinergia entre o departamento de TI e todos os colaboradores organizacionais, com o objetivo de melhorar suas redes de informações internas, a qualidade dos serviços prestados tanto para os usuários internos como para os externos será comprometida,

¹ Graduandos do Curso Superior de Administração de Empresas da Faculdade Estácio de Sá de Vitória – ES.

² Mestre em Educação, Administração e Comunicação pela Universidade São Marcos e Professora da Faculdade Estácio de Sá do Espírito Santo.

propiciando vulnerabilidade no sistema e conseqüente perda de mercado para a concorrência.

Diante do exposto, as ações inerentes à tecnologia da informação devem ser estrategicamente estruturadas de forma que todos os usuários contribuam efetivamente para o contínuo aprimoramento do sistema, identificando suas falhas, propondo soluções, com fins a propiciar um ambiente de confiança, e terem satisfeitas e superadas suas expectativas.

Este artigo apresenta como problema de pesquisa: Qual é a avaliação dos usuários internos acerca da qualidade dos serviços prestados pelo departamento de Tecnologia da Informação? E como objetivos, apresentar a avaliação da qualidade dos serviços do departamento de TI, segundo os usuários internos, analisando os métodos utilizados pelo departamento para avaliação da operacionalidade do sistema e do suporte técnico prestado, avaliando o nível de conhecimento/domínio dos usuários em relação aos recursos tecnológicos disponíveis, e, por fim, apontando os fatores mais relevantes na prestação dos serviços, segundo os mesmos.

Como procedimento metodológico, na primeira fase da pesquisa foi realizado um estudo exploratório acerca dos pressupostos teóricos que balizam a temática da qualidade de serviços em TI, cujo delineamento foi através da pesquisa bibliográfica e documental. Além disso, realizou-se um estudo descritivo através de amostragem selecionada intencionalmente em campo, para alcançar os objetivos da pesquisa.

O campo estudado foi uma instituição de fomento de crédito estabelecida na Grande Vitória, e os sujeitos que participaram da pesquisa estão lotados nos departamentos que tiveram maior representatividade nas demandas pelos serviços do setor de TI. Para a realização da coleta de dados, foram aplicados questionários com questões fechadas dirigidas aos usuários internos da organização descritos anteriormente.

Para a análise, os dados foram categorizados e tabulados, proporcionando uma visão quantitativa dos resultados. Na fase de interpretação, realizou-se um cruzamento de dados que permitiu perceber as relações entre as várias categorias de informações, bem como uma leitura mais ampla desses dados, confrontando-os com os conceitos teóricos.

Esta pesquisa traz como contribuição informações técnicas para auxiliar na resolução de eventuais deficiências na relação entre o departamento de TI e os usuários organizacionais, no que se refere à avaliação dos mesmos em relação ao suporte técnico prestado e o nível de participação dos usuários pela busca do aprimoramento do sistema. Propomos, ainda, algumas recomendações de melhoria, visando maior eficiência na busca da qualidade total percebida pelos usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – FUNDAMENTOS E APLICAÇÕES.

Antes de discorrer sobre os aspectos gerenciais da tecnologia da informação, cabe-nos conceituá-la:

O conceito de Tecnologia da Informação é mais abrangente do que os de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de software, informática ou o conjunto de hardware e software, pois também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais (KEEN apud LAURINDO et al, 2001, p.160).

Alguns doutrinadores distinguem a Tecnologia da Informação do Sistema de Informação, sendo este correspondente às questões relativas ao fluxo de trabalho, pessoas e informações envolvidas, e aquela se limitando aos aspectos técnicos.

No presente trabalho, utilizaremos um conceito mais abrangente de Tecnologia da Informação, incluindo os sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimentos.

Em uma organização, o departamento de TI é responsável por todas as funções relacionadas à informática, passando por equipamentos físicos, aplicativos, suporte técnico, desenvolvimento de sistemas, apoio ao usuário, dentre outros. Também é responsável por estabelecer critérios quanto à administração de uso dos seus recursos e suprir as necessidades da empresa na área de sua competência, de forma eficaz.

O desenvolvimento de um sistema está voltado para atender as operações de determinadas áreas da empresa ou ainda impulsionar sua atividade-fim. O suporte será

dado tanto para encontrar soluções para clientes, quanto para eventuais problemas técnicos. Neste estudo, o objetivo é garantir a qualidade necessária na prestação destes serviços.

Segundo Shiozawa (1993, p.23):

A tecnologia fornece alta velocidade e permite o manuseio de enormes volumes de informação, dando forma concreta às redes. Permite transportar dados, voz ou imagem. Interliga computadores, bases de dados e aplicações. Elimina distâncias, aproxima fonte e destino, integra organizações e traz qualidade de vida às pessoas.

São requisitos básicos para a eficácia da implementação de um sistema de Tecnologia da Informação: suporte da alta administração, bom relacionamento entre os criadores do sistema e os departamentos usuários, recursos organizacionais adequados, comunicação e clima organizacional favorável que promova atitudes de confiança.

A Tecnologia da Informação, atrelada a velocidade com que a informação precisa fluir na nova sociedade, além de facilitar a sintonia dos diversos departamentos de uma estrutura, tende a realizar uma reestruturação das empresas. Formas mais ágeis de se organizar são buscadas. “O que a hierarquia impede, a rede facilita” (SHIOSAWA, 1993, p.38).

A TI tornou-se um meio para que as empresas busquem novas formas de conquistar o mercado e serem vencedoras, mas isso irá depender do sucesso no gerenciamento para melhoria da performance em seus processos internos e das relações entre seus usuários, como forma de interligar as informações e disponibilizá-las aos seus receptores. Apoiados nos argumentos de Walton (1998, p.14) podemos afirmar que “a TI pode padronizar atividades ou ampliar o poder de decisão dos usuários; pode reforçar o controle hierárquico ou facilitar a auto-gestão e a aprendizagem pelos usuários”.

Contudo, os computadores por si só não são capazes de resolver problemas de gestão, racionalizar processos ou aumentar a produtividade. É imprescindível planejar adequadamente as necessidades de informação a serem utilizadas na organização.

O bom aproveitamento das facilidades trazidas pela tecnologia da informação depende de um processo periódico e estruturado de planejamento da informação. Para isso, os administradores precisam se preocupar em adquirir uma visão estratégica de como os sistemas de informação da organização deverão ser implementados ou alterados, de forma a atender as necessidades de informação da organização por um período considerado adequado [...] (BEAL, 2001, p.3).

Dessa forma, o gerenciamento de TI denota saber trabalhar as idéias e os problemas de maneira a analisar a questão sob diversos aspectos que se integram, como fatores funcionais, de custos, tecnológicos, técnicos e, sobretudo, os estratégicos.

Surge assim um novo tipo de profissional, cuja principal responsabilidade é gerenciar a informação: o CIO - Chefe Information Officer. Não resta mais espaço, nas grandes empresas ao gerente essencialmente técnico, sendo, assim, substituído por um homem de negócios, com capacidade de gerenciar os recursos de informação e atuar como um estrategista da tecnologia.

Saber ouvir, respeitar e atender as necessidades dos profissionais de todas as áreas da empresa, integrar hardware e software novos com o legado, avaliar as inovações tecnológicas, não descuidar dos aspectos relativos à segurança, preocupar-se em reduzir e controlar custos, alinhar a TI com a estratégia de negócios da empresa, e comprovar os benefícios propiciados, são apenas algumas das suas novas atribuições (NEXT GENERATION CENTER, 2009, p.5).

Em virtude desta reestruturação organizacional, dá-se voz ativa aos usuários, para que opinem diretamente na escolha e implementação de novas ferramentas e tecnologias. Destarte, os colaboradores tornam-se clientes internos da organização.

Isto posto, os usuários, neste contexto, têm uma participação mais efetiva, passando a serem vistos como influenciadores legítimos das atividades de criação e instalação dos recursos tecnológicos necessários para o desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho e utilização dos benefícios de um sistema de Tecnologia da Informação.

É necessário que se atente aos níveis e padrões de qualidade dos serviços de tecnologia da informação prestados aos mesmos, para que se obtenha o sucesso dos novos projetos de tecnologia, refletindo na qualidade nos serviços prestados aos clientes externos.

2.2 A QUALIDADE EM SERVIÇOS INTERNOS E SEUS ATRIBUTOS.

Quando falamos em qualidade nos dias de hoje, associamos isso a um fator chave para o sucesso da organização na entrega de um valor superior para seus clientes e conseqüentemente, em um diferencial competitivo no mercado.

Em se tratando de serviços, para obter essa qualidade, temos que observar dentre outras coisas, às expectativas dos clientes acerca do serviço prestado para que se avalie a qualidade esperada, por meio de informações que contribuam para a melhoria contínua da prestação dos mesmos.

[...] Os consumidores escolhem prestadores de serviços comparando as percepções que têm do serviço recebido com o serviço esperado, o que é chamado de qualidade de serviço percebida. Bons resultados na qualidade percebida são obtidos quando os serviços recebidos (ou experimentados) atendem às expectativas dos clientes. Nesses termos, o autor argumenta que “qualidade é o que os clientes percebem”. Programas de qualidade que não levem em conta o significado de qualidade para os clientes não terão resultados satisfatórios. Somente quando o prestador de serviços compreender como os serviços serão avaliados pelos clientes é que será possível saber como gerenciar essas avaliações e como influenciá-las na direção desejada (GRÖNROOS apud ELEUTÉRIO e SOUZA, 2002, p.55).

Assim, só teremos uma visão da qualidade dos serviços se atendidas às expectativas dos clientes. Todavia se as necessidades e expectativas não são realistas, não há como aferir uma boa qualidade total percebida, mesmo que a qualidade experimentada seja classificada como boa.

A maioria dos clientes insatisfeitos com um produto ou serviço não utiliza novamente o mesmo fornecedor, caso nenhuma medida seja adotada. Em muitos casos, nem se sabe que o cliente saiu insatisfeito. É verdade também que é possível trazer a maioria deles de volta, caso o problema seja atacado (não obrigatoriamente resolvido) de forma rápida e atenciosa (SHIOZAWA, 1993, p.53).

Atendimento ao cliente significa, portanto, tudo aquilo que, em conformidade com os requisitos, ou seja, o fornecimento de produtos ou a prestação de serviços solicitados, ajude a criar o produto ou serviço potencial (SHIOZAWA, 1993, p.52).

Não obstante, a certeza do oferecimento de um serviço com boa qualidade ocorre quando superadas as expectativas, desde que reais, do cliente. Um serviço é percebido pelos clientes de maneira subjetiva. “Quando serviços são descritos pelos clientes, são

usadas palavras como: experiência, confiança, sentimento e segurança. A razão para tal está na natureza intangível dos serviços” (GRÖNROOS apud DIAS e SANTOS, 2009, p.2).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (apud GRÖNROOS, 1993, p.58-59), elencam dez dimensões para aferir uma boa qualidade dos serviços:

1. **Confiabilidade** envolve coerência no desempenho e constância:
[...]
2. **Rapidez de resposta** diz respeito à disposição e a rapidez dos empregados para fornecerem os serviços:
[...]
3. **Competência** significa possuir as habilidades e o conhecimento necessários:
[...]
4. **Acesso** envolve a facilidade de abordagem e de contato:
[...]
5. **Cortesia** envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal:
[...]
6. **Comunicação** significa manter os clientes informados em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes:
[...]
7. **Credibilidade** envolve confiança, crédito, honestidade e envolvimento com os interesses do cliente:
[...]
8. **Segurança** é estar livre de perigos, riscos ou dúvidas:
[...]
9. **Compreender/Conhecer o Cliente** envolve fazer um esforço para compreender as necessidades do cliente:
[...]
10. **Tangíveis** incluem evidência física do serviço:
[...]

Todavia, em uma visão estratégica da qualidade, os clientes internos representam o primeiro mercado para as organizações. A avaliação de qualidade junto a estes, constitui aval à prestação de serviços com qualidade aos clientes externos, consumidores finais de seus serviços.

A qualidade dos serviços internos reflete no grau de satisfação das atividades desenvolvidas pelos próprios funcionários, sendo estes fornecedores e usuários dos serviços prestados por outras unidades da organização, por isso, são chamados clientes internos.

[...] O reconhecimento e o grau de sucesso dessa relação entre fornecedores e clientes internos, como forma de integração das diversas funções da empresa, visando atingir seus objetivos, são influenciados pela qualidade do atendimento e a prestação dos serviços internos, o que sugere, portanto, a necessidade das empresas monitorarem a qualidade de serviço, do ponto de vista dos clientes internos. Tudo isso ressalta a importância fundamental da organização em fornecer os serviços na qualidade que seus clientes esperam, o que só é possível, dentre outros fatores, quando se tem conhecimento de tais expectativas e promovem os meios para isto (ELEUTÉRIO, 2001, p.2).

Assim, é de grande relevância avaliar a qualidade dos serviços sob a ótica dos clientes/usuários internos, para que se possa identificar métodos de gerenciamento dessas avaliações e direcioná-las ao fim almejado. Não se pode esquecer, que, conforme mencionado acima, a qualidade é subjetiva, sendo essencial considerar a visão do cliente.

2.3 OS USUÁRIOS INTERNOS E A AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

Em busca de um diferencial competitivo, as organizações estão passando a voltar-se “para dentro”, com foco no cliente interno, pois entende-se que estes constituem um fator crítico de sucesso para a empresa. Cliente interno é aquele que na relação cliente-fornecedor interno recebe serviços de outros departamentos internos.

Assim, cada departamento é cliente e fornecedor de outros, sendo, portanto, necessário para a prestação de um bom atendimento: identificar quem são os seus clientes; definir prioridades no atendimento a estes; comparar as expectativas dos usuários internos; e, por fim, definir um padrão de qualidade a ser seguido.

“As empresas que forem capazes de manter o foco no usuário e atenção às necessidades atuais e futuras dos clientes serão aquelas que experimentarão prosperidade a longo prazo.” (SHIOZAWA, 1993, p.43).

Os fatores que influenciam para um bom atendimento são: cultura (saber o que fazer), fatores da organização (poder fazer) e liderança (querer fazer).

A cultura ou clima organizacional se destaca por impactar diretamente no grau de orientação para serviços dos seus funcionários. Trata-se do saber fazer. Um bom atendimento precede de treinamento e programas de capacitação. Um funcionário bem

treinado e informado atua direcionado às expectativas do cliente. Conforme enfatiza Grönroos:

[...] Uma cultura de serviço fraca ou inexistente cria um sentimento de insegurança e instabilidade que pode muitas vezes resultar num comportamento inflexível dos funcionários no processo de atendimento, seja com o cliente interno ou externo, gerando longo tempo de espera e insatisfações que prejudicam a qualidade da prestação do serviço (apud DIAS e SANTOS, 2009, p.3-4).

Outro fator que incide no bom atendimento é a organização, que consiste no conjunto de recursos geradores de qualidade envolvidos na produção do serviço. Este conjunto é formado por pessoas, funcionários e clientes, bem como recursos tecnológicos e físicos, sistemas operacionais, gerenciamento de informações e administração.

Por fim, os funcionários de serviço precisam de boa liderança: “o pessoal de serviço irá necessitar menos de gerenciamento e mais de liderança” (ALBRECHT, 2004, p.31). Os gerentes, diferentemente de como agiam na era industrial, “vão ter que aprender a gerir as coisas menos por regras administrativas e procedimentos e mais por direção pormenorizada e suporte aos funcionários que precisam lidar com diferentes tipos de situações” (ALBRECHT, 2004, p.31).

Embora seja relativamente fácil (ainda que caro) adquirir a tecnologia da informação, quase nunca é simples incorporá-la com sucesso, pois é extremamente complicado mudar a estrutura, a cultura, os processos e os hábitos de uma empresa, e muito difícil encontrar líderes capazes de levar esse processo adiante (BEAL, 2001, p.1).

Na medida em que o departamento de Tecnologia da Informação se reinventa, tornando-se mais flexível e aberto e menos técnico e fechado, incluindo uma participação ativa de seus usuários internos na avaliação de seus serviços, as organizações irão testemunhar um aumento significativo dos benefícios gerados pela área de TI.

Outro fator a ser considerado para avaliação dos serviços são as instalações de máquinas e equipamentos de informática, pois fazem parte do conjunto de elementos necessários para fornecer bom desenvolvimento nas atividades dos usuários. Ao passo que a empresa evolui em seus negócios, também tem que adequar ou renovar suas instalações tecnológicas de forma proativa, contribuindo para gerar maior celeridade no tempo de resposta a seus clientes.

[...] As preocupações empresariais tradicionais está influenciando todos os setores empresariais e, sem dúvidas, é a mais recente fase no processo de evolução dos negócios. Todas as companhias precisam atualizar suas infra-estruturas de negócios e mudar sua maneira de trabalhar para que possam atender mais rapidamente às necessidades de seus clientes (O' BRIEN, 2004, p.3).

A eficiência dos sistemas e recursos computacionais de uma organização não pode ser medida apenas em termos de redução de custos, mas também devem ser considerados outros atributos que resultam em agregação de valor para a empresa, como a “eficácia da TI no apoio às estratégias organizacionais, viabilizando seus processos de negócios, ampliando suas estruturas e cultura organizacional, incrementando o valor da empresa para o cliente e para os negócios” (O' BRIEN, 2004, p.27).

Considerando que o mercado exige das empresas respostas cada vez mais rápidas para soluções de seus problemas no dia-a-dia, e tudo isso em sua maioria, por meio de conexões via computadores, as organizações precisam reservar sua atenção para que esse processo seja realizado de forma rápida a seus clientes e também para manter alta qualidade na entrega de seus serviços.

A velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores podem aumentar substancialmente a eficiência dos processos de negócios, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração (O' BRIEN, 2004, p.54).

O sucesso de uma boa gestão nos serviços de Tecnologia da Informação vai além dos recursos físicos que ela oferece. É o resultado de uma sinergia organizacional na busca da qualidade contínua na prestação de serviços, por meio de interações com seus usuários, proporcionando resultados duradouros que atendam os objetivos empresariais de forma sustentável.

3 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo se encarrega de sistematizar e analisar os dados coletados em campo, cujo instrumento de coleta foi questionário, aplicado no dia 29 de outubro de 2009, somando uma amostra de 100 (cem) participantes.

3.1 MÉTODOS UTILIZADOS PARA QUE OS USUÁRIOS AVALIEM A OPERACIONALIDADE DO SISTEMA E O SUPORTE TÉCNICO PRESTADO.

De acordo com a Gerente de TI da instituição estudada, “as formas disponíveis para que os usuários internos avaliem os serviços prestados pelo departamento de TI são: questionário on-line e avaliação feita por telefone”³. O questionário elaborado apresentava como opções as seguintes avaliações: questionário on-line, avaliação por telefone, questionário impresso, desconheço o método utilizado e outros. A pesquisa permitiu que os usuários avaliados optassem por mais de uma das alternativas. Após tabular os dados, obtemos os seguintes resultados:

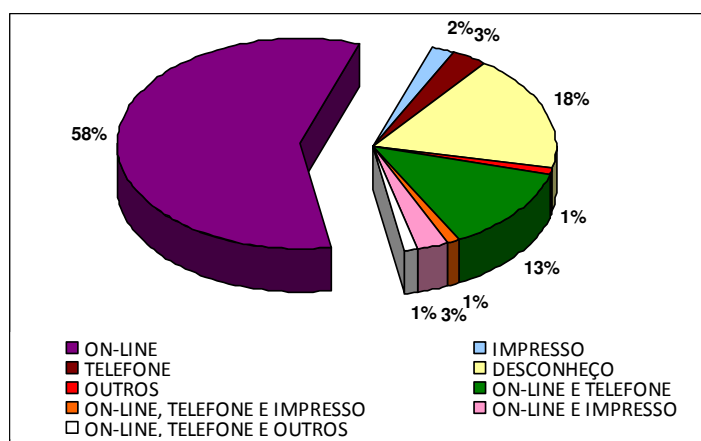


Gráfico 1 – Métodos para avaliação dos serviços

O gráfico demonstra que somente 13% dos usuários conhecem os verdadeiros métodos de avaliação utilizados pelo departamento. Todavia, a grande maioria – 61%⁴ – conhece pelo menos o método questionário on-line. Em contrapartida, apenas 3% identificaram apenas a avaliação por telefone. Há ainda aqueles que acrescentaram outros métodos avaliativos aos dois utilizados pelo departamento, representando a porção de 2% dos questionados. A preocupação reside nos 21% que não informaram quaisquer dos métodos avaliativos existentes.

Assim, seria conveniente para o departamento realizar um trabalho de informação e conscientização, através dos canais de comunicação da empresa, da existência e da necessidade destes métodos, bem como a forma como são realizados, direcionado,

³ Informações obtidas junto à gestora do setor de TI.

⁴ Considerando os usuários que assinalaram as opções “questionário on-line” e “questionário on-line e questionário impresso”.

principalmente, aos 21% dos colaboradores que identificaram alternativas que não são as utilizadas ou ainda que desconhecem o método aplicado pelo setor, para aferir o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

3.2 NÍVEL DE CONHECIMENTO OU DOMÍNIO QUE OS USUÁRIOS TÊM ACERCA DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DISPONÍVEIS.

Esta investigação teve como objetivo identificar o nível de conhecimento que os usuários possuem para utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis para o desempenho de seu trabalho, tanto para os recursos de hardware (monitor, mouse, impressoras) quanto para os softwares – específicos ou não – usados na empresa, haja vista estar diretamente relacionado à demanda e à satisfação dos serviços prestados.

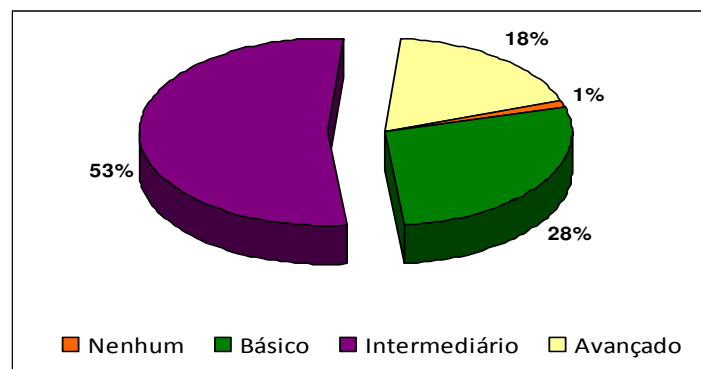


Gráfico 2 – Nível de conhecimento quanto aos recursos tecnológicos disponíveis

O gráfico revela um resultado positivo – 99% possuem algum conhecimento quanto aos recursos tecnológicos disponíveis – por tratar-se de instituição de fomento de crédito que não possui seu foco direcionado a serviços de TI. Todavia, para um melhor desempenho das atividades, podemos considerar como padrão ideal que todos os usuários tenham, no mínimo, o conhecimento classificado como intermediário. Para tanto, o departamento poderia sugerir ao setor competente a disponibilização de cursos nessa área.

Não obstante, frisamos que a TI é matéria de constante mudança, sendo necessário, também, o oferecimento, a todos os usuários, de cursos de reciclagem e aperfeiçoamento.

3.3. RELEVÂNCIA DOS FATORES DE QUALIDADE PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, SEGUNDO OS USUÁRIOS INTERNOS.

Conforme fora demonstrado acima, o segredo para se obter uma boa qualidade de serviço, é quando as percepções dos clientes superam as suas expectativas. Buscando-se dimensionar a percepção dos clientes internos, conforme as dimensões da qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) obtemos os seguintes resultados:

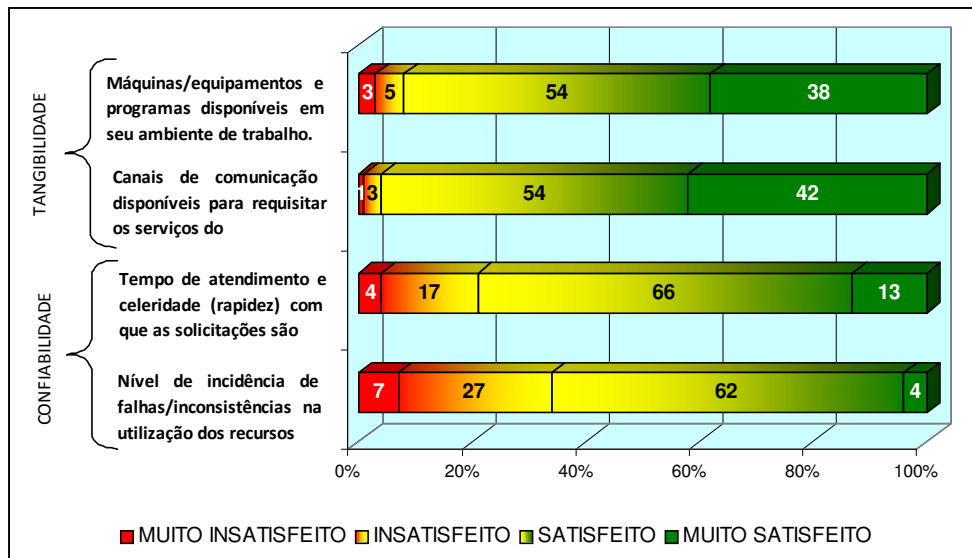


Gráfico 3.1 – Dimensões de Qualidade

Do gráfico 3.1, podemos extrair que, no tocante à tangibilidade dos serviços de TI, a percepção dos clientes internos é boa, pois representaram uma média de 94% de aprovação.

Preocupação maior deve concentrar-se no aspecto confiabilidade, em especial quanto ao nível de incidência de falhas/inconsistências na utilização dos recursos tecnológicos, que obteve 34% de reprovação. Solução precípua a este problema, principalmente quanto aos hardwares, é a manutenção preventiva das máquinas e equipamentos, de forma a evitar falhas futuras. Quanto aos softwares, a padronização das máquinas e os testes prévios podem evitar o aparecimento de tais falhas. A elaboração de *checklist* para busca de erros também é de vital importância para aumento do grau de satisfação.

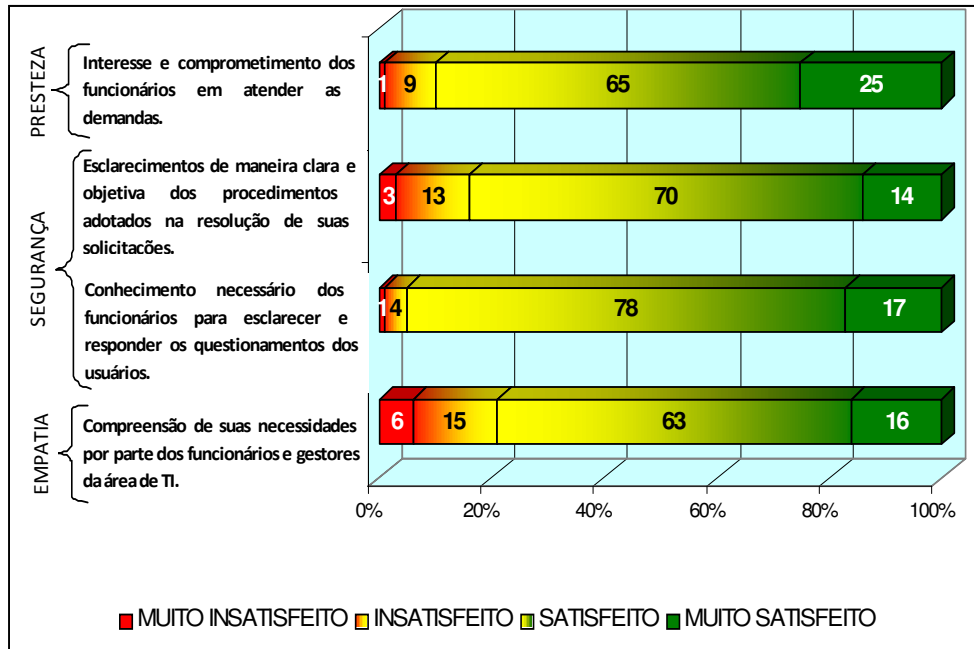


Gráfico 3.2 – Dimensões da Qualidade

Em relação às demais percepções, observa-se um padrão de qualidade bom, representados por um baixo percentual de insatisfação. Os 21% de insatisfação encontrados na dimensão empatia, pode ser reflexo dos 29% dos funcionários que declararam ter um conhecimento básico, reiterando-se a sugestão quanto ao aprimoramento dos clientes. Todavia, faz-se necessário o treinamento dos funcionários e gestores de TI no desenvolvimento de formas de evidenciar as reais necessidades dos usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Tecnologia da Informação é responsável por todas as funções relacionadas à informática, incluindo equipamentos físicos, aplicativos, suporte técnico, atendimento aos usuários, entre outros, fazendo que seu conceito seja mais abrangente por estar ligado a diversos outros recursos dentro do sistema de informação, utilizados para fornecer dados, informações e conhecimentos. Também atua em estabelecer critérios quanto à administração de uso dos recursos e suprir as necessidades da empresa na área de sua competência, de forma eficaz.

A qualidade em serviços está relacionada às expectativas dos clientes em relação ao serviço prestado e para que haja uma boa visão da qualidade do serviço, as expectativas

dos clientes devem ser superadas, gerando uma qualidade total percebida. Para mensurar tais percepções, foram elencadas algumas dimensões que podem aferir essa qualidade, como: tangibilidade, confiabilidade, segurança, presteza, empatia e outros, dependendo do contexto dos serviços.

Os usuários internos são fatores críticos de sucesso na organização para entrega de serviços com valor superior para seus clientes externos. Por isso, o foco e atenção em suas necessidades e expectativas irão proporcionar no futuro, resultados duradouros a empresa.

Da análise dos dados percebeu-se que o conhecimento dos usuários sobre os métodos utilizados pela TI na avaliação dos serviços prestados divergem dos métodos disponíveis elencados pela gerente de TI. Observou-se ainda, que o nível de conhecimento/domínio dos usuários em relação aos recursos tecnológicos é bom, o que contribui para efetividade das operações. Por fim, verificou-se que os fatores mais relevantes na prestação dos serviços, segundo os clientes internos são a confiabilidade e a empatia, no qual a percepção da qualidade de um número considerável de clientes ficou abaixo das expectativas.

Percebe-se portanto, que a avaliação dos usuários internos acerca da qualidade dos serviços prestados pelo departamento de TI pode ser considerada satisfatória, em virtude dos resultados obtidos na maioria das dimensões de qualidade analisadas.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **Serviços Internos**. 3. ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 2004.
- BEAL, Adriana. **Introdução à Gestão da Tecnologia da Informação**. Disponível em http://2wtx.com/2beal/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF. Acesso em 27 ago. 2009.
- DIAS, Rosimeiri S; SANTOS, João A. N. **Serviços Internos: A qualidade dos Serviços Avaliada pelos Clientes Internos**. Disponível em http://www.vcneg.org/documentos/anais_cneg5/T8_0123_0937.pdf. Acesso em 19 set. 2009.
- ELEUTÉRIO, Sueli A. V; SOUZA, Maria Carolina A. F. **Qualidade na prestação de serviços: Uma avaliação com clientes internos**. Disponível em <http://www.mouraconsultoria.com.br/artigo/Qualidade...pdf>. Acesso em 27 ago. 2009.
- ELEUTÉRIO, Sueli A. V. **Qualidade na prestação de serviços: Uma avaliação utilizando a Escala SERVQUAL com clientes internos**. Disponível em <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000239666>. Acesso em 19 out. 2009.
- GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- LAURINDO, F. J. B. et al. **O papel da Tecnologia da Informação (TI) na estratégia das organizações**. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n2/v8n2a04.pdf>. Acesso em 19 out. 2009.
- NEXT GENERATION CENTER. **Gerenciamento de TI**. Disponível em <http://206.51.231.104/~dialogo/modules.php?id=727>. Acesso em 28 ago. 2009.
- O' BRIEN, James A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- SHIOZAWA, Ruy S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologia da informação**. São Paulo: Atlas, 1993.
- WALTON, Richard E. **Tecnologia da Informação: o uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE

APÊNDICE A – PESQUISA ACADÊMICA: A QUALIDADE NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS

Prezado (a) Colaborador (a),

Esta é uma pesquisa acadêmica realizada pelos alunos Carolina Nunes Prado e Silvio da Silva Neves, da faculdade Estácio de Sá de Vitória, para conclusão de artigo científico cujo objetivo é a avaliação dos usuários internos acerca da qualidade dos serviços prestados pelo departamento de Tecnologia da Informação. Pedimos por gentileza responder as questões abaixo:

1) Qual(is) o(s) método(s) disponível(is) pelo Departamento de Tecnologia da Informação para avaliação de seus serviços prestados?

- questionário on-line
- questionário impresso
- avaliação por telefone
- desconheço o método utilizado
- outro Qual? _____

2) Qual seu nível de conhecimento/domínio acerca da utilização dos recursos tecnológicos disponíveis (equipamentos, programas, tecnologias, etc.)?

- Nenhum
- Básico
- Intermediário
- Avançado

Para responder as questões de 3 a 12, favor indicar o seu grau de satisfação em relação aos seguintes temas abordagens assuntos:

3) Máquinas/equipamentos e programas disponíveis em seu ambiente de trabalho:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

4) Canais de comunicação disponíveis (Internet, telefone, e-mail) para requisitar os serviços do departamento de tecnologia da informação:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

5) Interesse e comprometimento dos funcionários em atender as demandas:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

6) Conhecimento necessário dos funcionários para esclarecer e responder os questionamentos dos usuários:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

7) Tempo de atendimento e celeridade (rapidez) com que as solicitações são atendidas:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

8) Nível de incidência de falhas/inconsistências na utilização dos recursos tecnológicos:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

9) Esclarecimentos de maneira clara e objetiva dos procedimentos adotados na resolução de suas solicitações:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

10) Compreensão de suas necessidades por parte dos funcionários e gestores da área de Tecnologia da Informação:

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

Muito Obrigados!