

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM UMA INDÚSTRIA MADEIREIRA NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SUPPORT SERVICES QUALITY IN A WOOD INDUSTRY IN THE INTERIOR OF SÃO PAULO STATE

Nilton Eduardo Augusto¹

Fernanda Cristina Pierre²

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) vem se mostrando como ferramenta indispensável à sobrevivência organizacional. Com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço técnico da área de TI prestado aos usuários de uma indústria de painéis de madeira localizada no interior do Estado de São Paulo foi realizada uma pesquisa por meio de um modelo exploratório desenvolvido por Albernaz e Freitas (2010), considerando-se sete dimensões: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia, empatia, flexibilidade e custo. Em virtude dos resultados obtidos, a avaliação dos usuários internos acerca da qualidade dos serviços prestados foi considerada satisfatória.

Palavras Chave: Tecnologia da informação. Qualidade dos serviços prestados.

ABSTRACT

Information Technology (IT) has been proving to be a crucial necessary tool for organizational survival. Aiming at evaluating the quality of IT service provided to users of a wood panel industry located in the interior of São Paulo state, a research was carried out using an exploratory model developed by Albernaz and Freitas (2010). Seven dimensions were considered: tangibility, reliability, receptivity, guarantee, empathy, flexibility and cost. Obtained results showed that users evaluated the quality of provided services as acceptable.

Keywords: Information Technology. Quality of provided services.

¹ Tecnólogo em Informática para Gestão de Negócios - Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Av. José Ítalo Bacchi, S/N - Jd. Aeroporto. CEP: 18606-851 - Botucatu-SP. E-mail: edutinga@gmail.com

² Docente da Faculdade de Tecnologia de Botucatu.

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) vem se mostrando como ferramenta indispensável à sobrevivência organizacional, na medida em que imprime maior velocidade aos processos internos e permite aos gestores um conhecimento/relacionamento amplo com seu ambiente de influência (SANTOS JR. et al., 2005).

A utilização da TI nas mais diversas empresas é considerada um fenômeno de importância crescente nas organizações e a avaliação da qualidade desses serviços é de extrema importância (ALBERTIN; ALBERTIN, 2009)

Com o constante aumento do uso da TI nas empresas, um atendimento imediato e com qualidade se torna imprescindível dentro do ambiente organizacional. Buscando obter o qual é o nível desse atendimento, foi aplicado um questionário de forma aleatória aos usuários de uma indústria de painéis de madeira localizada no interior do Estado de São Paulo.

Segundo Cronin e Taylor (1992), a busca pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade dos serviços vêm sendo uma estratégia efetivamente proposta como chave para que as organizações, em especial aquelas provedoras de serviços, se posicionem mais eficazmente no mercado. Entretanto, elas têm enfrentado dificuldades em utilizar medidas tradicionais de desempenho financeiro para medir o desempenho dos serviços das áreas de TI e seus benefícios - que, em grande parte, são intangíveis.

Albernaz e Freitas (2010) elaboraram um modelo exploratório para mensurar a qualidade de serviços de suporte de TI à luz das dimensões tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia, empatia, flexibilidade e custo.

Para Slack (1993), a vantagem competitiva demonstra um diferencial da empresa ante seus concorrentes para atender às necessidades do mercado. Isso significa que fazer correto está relacionado com o objetivo de desempenho qualidade. Fazer rápido, com o objetivo velocidade. Fazer pontualmente, com o objetivo confiabilidade. Customizar, com o objetivo flexibilidade, e fazer com o menor custo está relacionado com o objetivo custo.

A dimensão da tangibilidade requer maior atenção na questão relacionada ao ambiente físico e equipamentos modernos, visto que as opiniões variam tanto na percepção quanto na expectativa dos alunos (BERRY E PARASURAMAN,1992).

De acordo com Fitzsimmons (2005, p. 247), confiabilidade é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão e empatia é demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes. A empatia inclui acessibilidade, sensibilidade e esforço para atender as necessidades dos clientes.

A pesquisa visa avaliar a qualidade dos serviços de TI a partir da mensuração do grau de satisfação dos líderes de uma empresa madeireira localizada no interior do Estado de São Paulo.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Para mensurar a qualidade de serviços de suporte de TI à luz de dimensões e critérios relevantes na empresa em estudo foi utilizado o modelo exploratório desenvolvido por Albernaz e Freitas (2010), conforme Figura 1 e aplicado aos líderes de cada setor da empresa em estudo no período de 01/04/2017 a 20/04/2017.

Figura 1 – Questionário desenvolvido segundo o modelo proposto.

Logotipo	Este formulário é parte integrante de uma pesquisa exploratória que visa avaliar a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO . Inicialmente, gostaríamos de conhecer seu perfil como usuário.	
Nome: <input type="text"/> Idade: <input type="text"/> Gênero: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F Cargo/Setor: <input type="text"/>		
Escolaridade: <input type="checkbox"/> Ensino fundamental <input type="checkbox"/> Ensino médio <input type="checkbox"/> Ensino superior <input type="checkbox"/> Pós-graduação		
Você solicita atendimento: <input type="checkbox"/> 1 vez por semana (ou mais) <input type="checkbox"/> 1 vez por mês <input type="checkbox"/> 1 vez em seis meses <input type="checkbox"/> 1 vez por ano		
Indique o seu GRAU DE SATISFAÇÃO com o serviço de suporte Tecnologia de Informação em relação a cada item. Caso não deseje ou não seja capaz de avaliar um item, marque N.A. (Não Avaliado).		
Adequação e utilidade dos equipamentos e ferramentas utilizados pelo profissional.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Adequação e atualidade dos softwares utilizados no atendimento.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Instalações físicas do setor de serviço.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
A forma como é feita a solicitação de serviço.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
A aparência dos profissionais.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Quantidade de funcionários para um atendimento rápido.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Prestação do serviço conforme especificação prometida.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Prestação do serviço corretamente na primeira vez.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Interesse do profissional em resolver os problemas.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Precisão das informações fornecidas a respeito do serviço prestado.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Registros escritos feitos de todo o serviço prestado.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Cumprimento do prazo prometido.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Informações de quando o serviço será executado.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Atendimento imediato da solicitação.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Disponibilidade do profissional para atender as solicitações.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Tempo de espera para ser atendido.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Velocidade do atendimento.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Tempo de execução do serviço.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Confiança que o profissional inspira.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito
Segurança do profissional na prestação do serviço.	N. A.	Muito Insatisfeito 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 Muito Satisfeito

Fonte: ALBERNAZ E FREITAS, 2010.

O Quadro 1 apresenta as sete dimensões, sendo tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia, empatia, flexibilidade e custo, distribuídas em 36 critérios que constituem o modelo de avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI proposto. Embora existam outras dimensões preconizadas por outros modelos de avaliação, optou-se pela não utilização destas visto que muitas dessas dimensões ora caracterizam-se como desdobramentos, ora caracterizam-se como sobreposições das dimensões propostas no presente modelo.

Para avaliação dos resultados, foi utilizada a metodologia de análise de frequência.

Quadro 1 – Dimensões da qualidade e critérios presentes no modelo de avaliação proposto.

<i>Dimensões</i>	<i>Crítérios</i>
Tangibilidade	Adequação e utilidade dos equipamentos e ferramentas utilizados pelo profissional. Adequação e atualidade dos softwares utilizados no atendimento. Instalações físicas do setor de serviço. Forma como é feita a solicitação de serviço. Aparência dos profissionais. Quantidade de funcionários para um atendimento rápido.
Confiabilidade	Prestação do serviço conforme especificação prometida. Prestação do serviço corretamente na primeira vez. Interesse do profissional em resolver os problemas. Precisão das informações fornecidas a respeito do serviço prestado. Registros escritos feitos de todo o serviço prestado. Cumprimento do prazo prometido.
Receptividade	Informações de quando o serviço será executado. Atendimento imediato da solicitação. Disponibilidade do profissional para atender as solicitações. Tempo de espera para ser atendido. Velocidade do atendimento. Tempo de execução do serviço.
Garantia	Confiança que o profissional inspira. Segurança do profissional na prestação do serviço. Competência do profissional para a execução do serviço. Facilidade para entrar em contato com o profissional. Facilidade na resolução de problemas.
Empatia	Individualização do serviço para atender as necessidades dos usuários. Educação do profissional no atendimento. Conhecimento do profissional em relação ao negócio do usuário. Atenção do profissional na solicitação. Entendimento do profissional em relação a necessidades específicas. Segurança do profissional ao negociar problemas de atendimento. Cortesia do profissional.

Flexibilidade	Flexibilidade no horário de atendimento. Flexibilidade na forma de pagamento. Flexibilidade para aquisição de peças de reposição. Flexibilidade para alterações no serviço a ser realizado.
Custo	Compatibilidade do serviço realizado com o valor cobrado. Compatibilidade do valor das peças de reposição com o valor de mercado.

Fonte: ALBERNAZ E FREITAS, 2010.

Os 36 critérios foram respondidos por meio de uma escala tipo Likert, que varia de 1 a 3, sendo 1-muito satisfeito (80-100%), 2-satisfeito (50-79%) e 3-insatisfeito (0-49%). As perguntas fechadas têm o objetivo de traduzir em números as opiniões e demais informações dos usuários da organização.

Para esse levantamento foram avaliados funcionários com vários perfis, como Ajudante de Produção, Supervisor de Produção, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Auxiliar Administrativo, Almoxarife, Auxiliar de Compras, Analista de Logística/Faturamento, Analista de SGQ, Analista de Logística/PCP, Analista de RH e Coordenadora Tributário.

Para avaliação dos resultados encontrados no questionário aplicado aos funcionários da empresa em questão, utilizou-se a estatística descritiva que relaciona a cada uma das categorias o número de vezes em que estas aparecem nos dados, ou seja, a respectiva frequência de cada uma das categorias, chamada de descritiva de tabela de frequência. Posteriormente, a partir do número de observações de cada categoria foi obtida a contribuição relativa de cada delas na amostra, sendo esta multiplicada por 100 para então, encontrar a contribuição percentual de cada uma das categorias.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No Tabela 1 apresentam-se os principais resultados da aplicação do instrumento de coletas e suas respectivas análises.

Tabela 1 – Resultados da aplicação do modelo de avaliação da qualidade de serviços desenvolvido por Albernaz e Freitas (2010).

Critérios	Muito	Satisfeito	Insatisfeito	NSNI ¹	Total
	Satisfeito (80% - 100%)	(50% - 79%)	(0% - 49%)		
Tangibilidade	76,2%	21,4%	2,4%		100%
Confiabilidade	83,3%	13,1%	3,6%		100%

Receptividade	83,3%	16,7%	0,00%		100%
Garantia	94,3%	5,7%	0,00%		100%
Empatia	89,8%	7,1%	0,00%	3,1%	100%
Flexibilidade	51,9%	19,7%	0,00%	28,6%	100%
Custo	25,0%	10,7%	0,00%	64,3%	100%
Satisfação Geral	92,9%	7,1%	0,00%		100%
Indicariam os serviços	92,9%	7,1%	0,00%		100%

¹ NSNI = Nem Satisfeito Nem Insatisfeito.

Com relação ao grau de satisfação dos líderes respondentes, segundo a dimensão Tangibilidade, que se refere à evidência de serviços como equipamentos e instalação físicas, observa-se que 76,2% dos usuários estão muito satisfeitos, 21,4% satisfeitos e 2,4% insatisfeitos. Segundo a análise, este índice de insatisfação é em função das dificuldades com relação ao ERP implantado na empresa. Como o acesso deste sistema é remoto ao servidor pois este está localizado em outra unidade da empresa, os usuários reclamam de certas indisponibilidades e atrasos na conclusão dos trabalhos diários.

Quanto ao grau de satisfação dos líderes respondentes, segundo a dimensão Confiabilidade, que se refere à forma como o serviço será realizado e o quanto o usuário pode confiar que o serviço será bem feito, observa-se que 83,3% dos usuários estão muito satisfeitos, 13,1% satisfeitos e 3,6% insatisfeitos. Assim como na dimensão tangibilidade, o índice de insatisfação também é decorrente do acesso remoto do ERP, o que gera atrasos no prazo de atendimento e confiança ao usuário. O fato que colabora para 96,4% de satisfação nesta dimensão é a prestação do serviço ser local, o que transmite confiança e credibilidade.

Com relação ao grau de satisfação dos líderes respondentes, segundo a dimensão Receptividade, que se refere à disponibilidade para ajudar os usuários e fornecer o serviço de forma rápida, observa-se que 83,3% dos usuários estão muito satisfeitos e 16,7% satisfeitos, não havendo insatisfação. Esses valores revelam que os atendimentos aos usuários estão sendo executado com prontidão e excelência.

O critério garantia, que se refere ao profissionalismo, competência credibilidade, conhecimento, cortesia, segurança, habilidade e capacidade de inspirar confiança ao usuário, foi a dimensão que apresentou o melhor grau de satisfação, resultando em 94,3% dos usuários muito satisfeitos e 5,7% satisfeitos. Isso demonstra a confiança e segurança que os usuários têm

com os profissionais da área de TI da empresa em estudo, atestando a competência nas execuções dos serviços solicitados.

Empatia é demonstrar interesse, atenção, sensibilidade e acessibilidade para atender as necessidades dos usuários. Quanto ao grau de satisfação dos líderes respondentes segundo esta dimensão, observa-se que 89,8% dos usuários estão muito satisfeitos, 7,1% satisfeitos e 3,1% nem satisfeito nem insatisfeito. O índice de satisfação é decorrente à educação e interesse que os profissionais de TI da empresa em estudo demonstram e praticam com os usuários. O índice de nem satisfeito nem insatisfeito foi devido a não avaliação de duas perguntas deste item pelo líder respondente.

Com relação ao grau de satisfação dos líderes respondentes, segundo a dimensão Flexibilidade, que se refere à capacidade de adaptação rápida às necessidades de mudanças pelo usuário, observa-se que 51,9% dos usuários estão muito satisfeitos, 19,7% satisfeitos e 28,6% nem satisfeito nem insatisfeito. A satisfação é em função da disponibilidade dos profissionais de TI devido atendimento das necessidades nas 24 horas do dia e da capacidade de adaptação rápida para resolver os problemas de cada usuário. O índice de nem satisfeito nem insatisfeito foi em função da não avaliação de perguntas referente à reposição de peças de informática, pois os líderes respondentes não participam diretamente deste trabalho.

Quanto ao grau de satisfação dos líderes respondentes, segundo a dimensão Custo, que avalia quanto o usuário pagará pelo serviço prestado, observa-se que 25,0% dos usuários estão muito satisfeitos, 10,7% satisfeitos e 64,3% nem satisfeito nem insatisfeito. O alto índice de nem satisfeito nem insatisfeito foi em função da não avaliação de perguntas, pois os líderes respondentes não participam deste trabalho.

De forma geral, o estudo demonstrou que 92,9% dos líderes respondentes estão muito satisfeitos com os serviços de suporte de tecnologia da informação e 7,1% estão satisfeitos. Além disso, todos indicariam o setor pelo eficiente trabalho realizado.

4 CONCLUSÕES

A qualidade em serviços está relacionada às expectativas dos usuários em relação ao serviço prestados. Para mensurar tais percepções em uma indústria de painel de madeira localizada no interior do Estado de São Paulo, foram elencadas sete dimensões para aferir essa qualidade: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia, empatia, flexibilidade e custo.

Conhecer a satisfação dos usuários internos de TI é de extrema importância para as empresas. O foco e atenção em suas necessidades e expectativas proporcionam resultados duradouros.

Da análise dos dados acerca da qualidade dos serviços prestados pelo departamento TI, conclui-se que em virtude dos resultados obtidos em todas as dimensões analisadas, a qualidade dos serviços prestados foi considerada satisfatória.

REFERÊNCIAS

ALBERNAZ, C. M. R. M.; FREITAS, A. L. Um modelo para avaliação da qualidade de serviços de suporte de tecnologia de informação. In: **XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO** Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Carlos. 2010.

ALBERTIN, A. L.; ALBEERTIN, R. M. M. **Tecnologia da Informação e desempenho empresarial**: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing**: Competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

CRONIN Jr., J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, jul. 1992.

FITZSIMMONS, J; FITZSIMMONS, M. **A administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia da informação. 4º ed. Artmed Editora S.A., Porto Alegre, 2005.

SANTOS Jr. S.; FREITAS, H.; LUCIANO, E. M. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005. SANTOS.

SLACK, N. Vantagem competitiva em manufatura: atingindo competitividade nas operações industriais. São Paulo: Atlas, 1993.