

A PERCEÇÃO DAS EMPRESAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PROFISSIONAIS DA AREA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO¹

Tatiana Pereira da Silveira¹

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar os resultados da pesquisa sobre a percepção das empresas sobre a qualidade da prestação de serviço dos profissionais da área de sistema de informação. Foram aplicados questionários de múltipla escolha em vinte empresas de Porto Velho, a análise dos resultados levou a seguinte conclusão: As empresas estão muito satisfeitas com os serviços prestados pelos profissionais de Sistema de Informação. O que demonstra que os profissionais da cidade de Porto Velho estão bem capacitados para atuarem na área.

PALAVRAS CHAVE: Satisfação, Qualidade, Percepção, Sistema de Informação.

INTRODUÇÃO

As empresas, na tentativa de atender melhores seus clientes, de se sofisticar, E DE minimizar custos entre outros, estão cada vez mais investindo em tecnologia. A tecnologia esta cada vez mais presente na vida de todos os consumidores, facilitando o seu cotidiano.

Sabe-se que na atualidade a empresa que não investe em tecnologia, tem muitas chances de não sobreviver no mercado, pois precisa dela para facilitar suas tomadas de decisões. Os sistemas de informação alem de dar suporte ao processo de tomada de decisão, coordenação e controle, também dão auxilio aos gestores na análise de problemas e na visualização de assuntos complexos.

O sistema de informação é uma solução organizacional e administrativa baseado na tecnologia de informação para enfrentar todos os desafios que o ambiente propõe.

¹ Artigo apresentado como trabalho de conclusão do curso de Administração da UNIRON, 2ºSemestre de 2005.

² Graduanda em Administração de Empresas com ênfase em Sistema de Informação pela Faculdade Interamericana de Porto Velho –UNIRO.e-mail: thatymays@yahoo.com.br

Este trabalho tem como objetivo mostrar o grau de satisfação das empresas e qual a visão que as mesmas tem sobre os profissionais de sistemas de informação.

REFERENCIAL TEÓRICO

As diversas formas pelas quais as empresas prestadoras de serviços, comunicam suas estratégias funcionais aos clientes, podem sem sombra de dúvidas modificar a maneira como estes percebem a empresa, inculcando neste que algumas exigências aos clientes são necessárias para sua própria segurança durante a aquisição de algum serviço. Tais exigências embora possam parecer enfadonhas, ganham na verdade a satisfação do cliente, sabedor da preocupação da empresa prestadora de serviço com sua satisfação e segurança. De acordo com GIANESI, I.G.N. E CORRÊA, H.L (19994, pg. 86.) “A percepção que o cliente tem do serviço prestado é formada por dois fatores principais: a prestação do serviço e a comunicação transmitida ao cliente, durante ou após o processo.”

“A prestação do serviço é a principal responsável pela percepção do cliente em relação ao serviço.” (GIANESI E CORRÊA , 19994, pg. 87.)

Almeida (1995, pg. 126) define percepção da seguinte forma:

Em cada momento de verdade, que o cliente vivencia numa empresa, a percepção pode variar entre fortemente positiva (encantamento) ou extremamente negativa (decepção). A satisfação do cliente pode ser analisada através da relação entre o que ele viu (percebeu) e o que ele esperava (expectativa).

Indiscutivelmente, uma boa qualidade na execução dos serviços prestados aos clientes de qualquer empresa, é fator determinante para que este possa desenvolver uma relação de fidelidade cliente-empresa. Uma adequada prestação de serviço envolve o cliente de tal maneira, que este sem relutar passa a valorizar esta empresa dentro do mercado tão competitivo no mundo globalizado de hoje. De acordo com Bateman e Snell (1998, pg, 42) diz que “ a qualidade é a excelência do seu produto, incluindo sua atratividade, ausência de defeitos, confiabilidade e segurança ao longo prazo ou serviço”.

Kotler (1998, pg. 421) define qualidade da seguinte forma:

A qualidade é atender ou exceder as expectativas dos consumidores alvos. Suas expectativas são passadas, divulgação boca a boca e propaganda da empresa de serviço. Os consumidores escolhem prestadores de serviço nesta base e após serem atendidos, comparam o serviço recebido com o serviço esperado. Se o serviço recebido fica abaixo da expectativa, os consumidores perdem o interesse pelo fornecedor. Se o serviço atender ou exceder as expectativas, os consumidores procurarão o fornecedor novamente.

Temos com muita clareza percebido, que a globalização, tem exigido por parte daquelas empresas que desejam realmente se estabelecer no mercado competitivo, uma melhor adequação às solicitações impostas pelo mercado consumista.

As diversas modificações que se estabelecem no mercado ocorrem, sem sombra de dúvidas, às novas exigências por parte dos clientes cada vez mais exigentes.

A satisfação do cliente segundo Kotler (1998, pg. 53) é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação as perspectivas das pessoas.

Segundo Kotler (2003, pg. 203) “quanto mais alta a satisfação dos clientes, maior o grau de retenção”.

O elemento essencial para uma solução organizacional baseada na tecnologia de informação é conhecimento sobre o sistema de informação. Os sistemas de informações estabelecem entendimento sobre os processos administrativos, organizacionais e técnicos de uma instituição empresarial. Segundo Stair e Reynolds (2002, pg. 4) citam que: “A tecnologia da informação tem tido um profundo impacto sobre a sociedade-tão grande que algumas pessoas estão denominando o momento atual de Era da Informação”.

Segundo Stair e Reynolds (2002, pg. 12) o que é um sistema de informação:

Um sistema de informação (SI) é um conjunto de elementos e componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam (processamento) e disseminam (saída) os dados e as informações e fornecem um mecanismo de feedback para atender a um objetivo.

Segundo Kenneth e Jane (2004, pg. 15):

Administradores não podem ignorar os sistemas de informações porque estes desempenham um papel fundamental nas organizações atuais. Os sistemas de hoje afetam diretamente o modo como os administradores decidem, planejam e gerenciam seus funcionários e cada vez mais determinam quais produtos serão produzidos e onde, quando e como.

Segundo Kenneth e Jane (2004, pg. 13): “A tecnologia da informação é uma das muitas ferramentas que os gerentes utilizam para enfrentar as mudanças”.

METODOLOGIA DA PESQUISA

O tipo de pesquisa desenvolvida foi dedutiva, qualitativa. O instrumento de pesquisa utilizado foi questionário composto de perguntas de múltipla escolha. A apresentação dos resultados se desenvolverá a partir das informações obtidas através dos questionários aplicados e analisados a luz do referencial teórico.

População e Amostra

O alvo da pesquisa foram os Gestores de Empresas de Porto velho. Foram entrevistados 20 gestores de empresas (Gerentes, Encarregados, Administradores) de Porto Velho-RO. Todas ou A maioria das empresas entrevistadas possuem parques computacionais, boa infra-estrutura de T.I. e profissionais especializados atuando.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA

Gráfico 1



Podemos observar que 60% da mão de obra utilizada pelas empresas para os serviços de sistema de informação é contrato fixo, com carteira assinada, e 40% da mão de obra utilizada é de empresa terceirizada especializada.

Tabela nº 1: Qual o critério mais importante para contratar?

CRITERIO	PORCENTAGEM
Menor preço+ Indicação	5,00%
Indicação	10,00%
Experiência comprovada	55,00%
Nível superior	5,00%
Outros	15,00%
Experiência comprovada + Nível superior	10,00%

Verificamos na tabela nº 1 que o critério mais importante para contratação de serviços da área de sistema de informação 55% são de pessoas que tenham experiência comprovada, 15% outros, 10% por indicação, 10% experiência comprovada e nível superior, 5% menor preço mais indicação, 5% nível superior.

Tabela nº 2: Que tipo de serviço esses profissionais prestam?

SERVIÇO PRESTADO	PORCENTAGEM
Manutenção de sistemas	20,00%
Outros	5,00%
Manutenção de sistemas + Desenvolvimento de sistemas	5,00%
Manutenção de hardware +Desenvolvimento de sistemas + Redes/internet	5,00%
Manutenção de hardware + manutenção de sistemas + redes	15,00%
Manutenção de sistemas + Redes	5,00%
Todos	45,00%

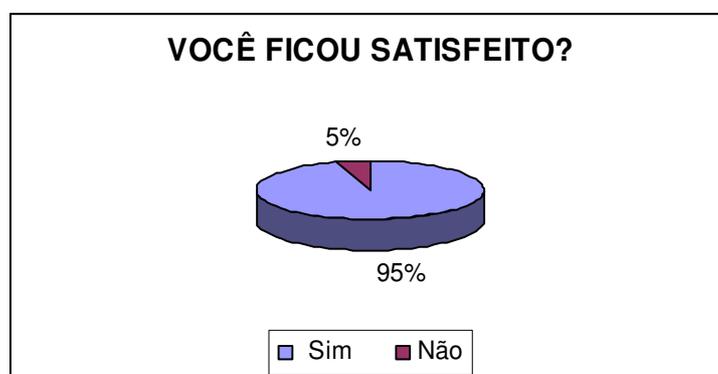
Verificamos na tabela nº 2 qual o tipo de serviço estes profissionais prestam, 45% deles prestam todos os serviço: manutenção de hardware, manutenção de sistemas, desenvolvimento de sistemas e redes / internet.; 20% prestam serviço de manutenção de sistemas. ; 15% prestam serviços de manutenção de hardware, manutenção de sistemas e redes/internet.; 5% outros .; 5% manutenção de sistemas e desenvolvimento de sistemas. ; 5% manutenção de hardware , desenvolvimento de sistema e redes/ internet.; 5%manutenção de sistemas e redes/internet.

Gráfico 2



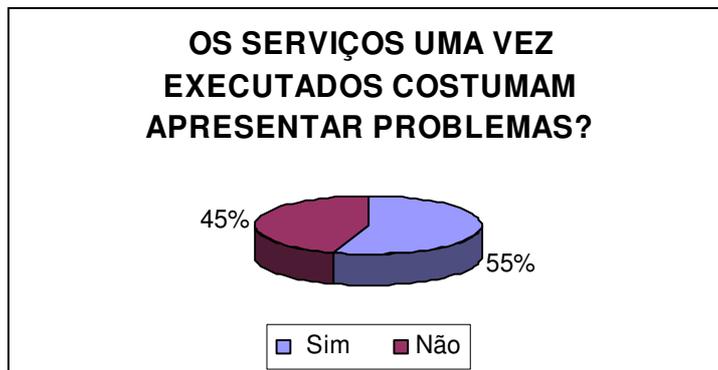
Verificamos que 100% das empresas dão subsídios materiais na medida em que o profissional de sistema de informação solicita/solicitou.

Gráfico 3



Verificamos que 95% das empresas entrevistadas ficaram satisfeitas com os serviços prestados. E que apenas 5% não ficaram satisfeitos. Verificamos que desses 5% das empresas que não ficaram satisfeitos o motivo pela insatisfação foi serviços fora de especificações.

Gráfico 4



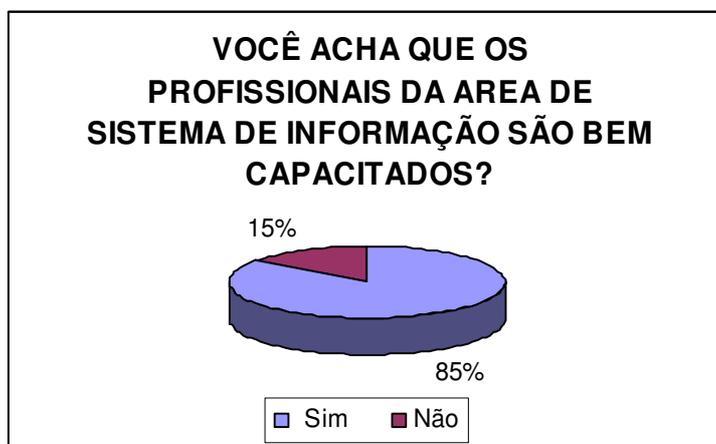
Verificamos que 55% dos serviços depois de executados costumam apresentar problemas e 45% dos serviços não apresentam problemas. Neste gráfico podemos observar que umas grandes porcentagens dos entrevistados dizem que os serviços apresentam problemas, porem mesmo assim eles estão satisfeitos, podemos chegar a conclusão de que na área de sistema de informação a tolerância a falhas é alta, pois empresas que lidam diariamente com os sistemas sabem que falhas ocorrem com freqüência.

Gráfico 5



Verificamos que 55% do grau de freqüência é média de problemas apresentados e que 45% é de baixa freqüência.

Gráfico 6



Verificamos que 85% das empresas acham que os profissionais da área de sistemas de informação estão bem capacitados e que 15% acham que não.

CONCLUSÃO

Os objetivos deste trabalho foram alcançados com sucesso. Com base nas informações coletadas na pesquisa realizada, concluímos que as empresas não dão preferência aos profissionais que tem nível superior, e sim àqueles que independentemente de sua formação escolar, possuam experiência e demonstrem qualidade na execução dos serviços prestados, fator este relevante no momento de escolha do profissional. Depreendemos que, o grau de satisfação das empresas é alto, com relação aos serviços prestados pelos profissionais de sistemas de informação e que apesar da maioria não possuírem nível de escolaridade superior, estão bem capacitados, prestando um bom serviço e conseqüentemente satisfazendo as perspectivas das empresas que os contratam.

Observamos também que 45% dos serviços executados apresentam problemas, mas que mesmo assim as empresas estão satisfeitas, verificamos que a tolerância à falhas na área de sistemas de informação é alta pois quem trabalha diariamente neste ramo sabe que, problemas em sistemas, hardware, redes entre outros sempre surgirão.

Em relação a pesquisa de campo não houve rejeição dos gestores para responder ao questionário, exceto duas empresas (gestores) que se recusaram a responder por falta de tempo.

REFÊRENCIAS

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 5ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

FURASTÉ. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico**. 13ª Edição Porto Alegre: Dactilo-Plus, 2004.

BATMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração construindo vantagens competitivas**. São Paulo: Atlas, 1998.

GIANESI, I.G.N. E CORRÊA, H.L. **Administração e estratégias de serviços**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

STAIR, Ralph M. E RENOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

LAUDON, Kenneth C. E LAUDON Jane P. **Sistemas de Informações Gerenciais, administrando empresa digital**. 5ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

ALMEIDA, S. **Cliente eu não vivo sem você : o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviço e clientes**. Salvador: Casa da qualidade, 1995.

ANEXO

ANEXO

1) A empresa tem profissionais ou setor de Sistema de Informação ou Tecnologia da Informação?

Sim Não

2) Qual o tipo de mão de obra utilizada?

- Contrato fixo (regime CLT)
 Empresa terceirizada especializada
 Outros .Especificar:

3) Qual o critério mais importante para contratar?

- Menor preço +Indicação
 Indicação
 Experiência comprovada
 Experiência comprovada + Nível superior
 Nível superior
 Outros.

4) que tipo de serviço esses profissionais prestam?

- Manutenção de sistemas
 Manutenção de hardware + Desenvolvimento de sistemas+ redes/internet
 Manutenção de sistemas + Desenvolvimento de sistemas
 Desenvolvimento de hardware + Manutenção de sistemas + redes
 Manutenção de sistemas + redes
 Todos.
 Outros.

5) Você deu ou da subsídios materiais (investimento ou tecnologia) na medida em que o profissional de SI lhe orientou/solicitou?

Sim Não

6) Você ficou satisfeito?

Sim Não

7) Qual motivo da insatisfação?

- Preço
 Prazo
 Serviço fora de especificações
 Outros. Especificar:

8) Os serviços uma vez executados costumam apresentar problemas?

Sim Não

9) Com qual frequência?

- Baixa
 Média
 Alta

10) Você acha que os profissionais que atuam na área são bem capacitados?

Sim Não