



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UniCEUB  
FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS -  
FATECS  
CURSO: ADMINISTRAÇÃO  
LINHA DE PESQUISA: SISTEMAS DE INFORMAÇÕES  
AREA: SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADA NAS ORGANIZAÇÕES

Hallisson Ricardo Sampaio Ribeiro

**SATISFAÇÃO DO CLIENTE FRENTE AOS SERVIÇOS DE  
SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM UMA  
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Brasília  
2013

**Hallisson Ricardo Sampaio Ribeiro**

**Satisfação do Cliente frente aos serviços de suporte  
em Tecnologia da Informação em uma Instituição de Ensino  
Superior**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Orientador: Roberto Ávila Paldês

Brasília

2013

**Hallisson Ricardo Sampaio Ribeiro**

**Satisfação do Cliente frente aos serviços de suporte em  
Tecnologia da Informação em uma Instituição de Ensino Superior**

Trabalho de Curso (TC)  
apresentado como um dos  
requisitos para a conclusão do  
curso Administração de  
Empresas do UniCEUB – Centro  
Universitário de Brasília.

Orientador: Roberto Ávila Paldês

Brasília, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

**Banca Examinadora**

---

Professor: Roberto Ávila Paldês  
Orientador

---

Prof.(a) :  
Examinador.(a):

---

Prof.(a) :  
Examinador.(a):

# **Satisfação do Cliente frente aos serviços de suporte em TI em uma IES**

Hallisson Ricardo Sampaio Ribeiro

## **RESUMO**

O estudo busca entender a satisfação dos serviços de suporte em TI em uma IES na qual são prestados juntos aos maiores demandantes de solicitações (professores e alunos). O intuito da pesquisa é identificar os atributos de satisfação que estão envolvidos nessa prestação de serviço. Trata-se de uma pesquisa descritiva e tem o objetivo de levantar opiniões de uma população. Os aspectos mais importantes são os benefícios aportados pela satisfação, sua relação com os clientes e valores agregados na prestação dos serviços. Outra característica marcante do estudo, é que a pesquisa é classificada como ex-post-facto em que o estudo foi realizado após a ocorrência dos fatos. Para atingir os objetivos propostos (geral e específico) foi aplicado dois questionários com 05 questões semiabertas aplicadas aos alunos e docentes da IES. Após a análise dos dados, foi possível comparar o que diz a teoria com a realidade atual do setor de suporte em TI que presta os principais serviços de suporte junto aos seus clientes, e apurado os feedbacks dessas duas análises. Quanto aos objetivos específicos eles foram alcançados em que a satisfação dos serviços traz maior valor agregado e mais integração junto aos clientes demandantes de solicitações. Frente à percepção dos alunos e professores na coleta de dados, alcançou-se o objetivo geral em que se constata que os serviços são bons e que sua atividade fim é de sempre atender da melhor forma possível seu cliente fato esse que traz eficiência e rapidez nos serviços prestados a esse público.

**Palavras-chave:** Satisfação. Atributos. Suporte em TI.

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata sobre a satisfação do cliente, alunos e professores referente aos serviços de suporte em TI em uma Instituição de ensino superior – IES. O foco do estudo é identificar os atributos de satisfação nessa relação envolvendo alunos e professores da IES.

Segundo Laudon (2004), todos os tipos de empresas, de grande ou pequeno porte, estão utilizando sistemas de informação, redes e tecnologia de internet para realizar uma parcela maior de seus negócios e alcançar novos patamares de eficiência e competitividade. O mesmo pode ser visto na IES estudada.

Hoje todos admitem que conhecer sistemas de informação é essencial para os administradores, porque a maioria das organizações precisa deles para sobreviver e prosperar de maneira a conduzir os negócios, (LAUDON, 2004, p 4).

Quadro 1 – Evolução Histórica e característica atual e contemporânea do ambiente empresarial e suas transformações

Globalização	Transformação da empresa
Administração e controle em um marketplace global; Concorrência em mercados mundiais; Grupos globais de trabalho; Sistemas Globais de entrega.	Achatamento; Descentralização; Flexibilidade; Independência da localização; Custos baixos de transação;
Transformação da Economia Industrial	Emergência da empresa Digital
Economia baseada no conhecimento e na informação; Novos produtos e serviços; Conhecimento: um ativo produtivo e estratégico; Base limitada de conhecimento dos funcionários.	Relacionamento com clientes, fornecedores e funcionários habilitados; Processos centrais de negócios; Administração digital dos principais ativos corporativos; Percepção e resposta rápida às mudanças ambientais.

**Fonte: Laudon (2004)**

Em diversos setores, a informação e a tecnologia que a fornece tornaram-se ativos estratégicos para as empresas comerciais e seus administradores (LEONARD-BARTON, 1995). São necessários para aperfeiçoar os fluxos de informação e de conhecimento dentro da organização e para auxiliar a administração e maximizar os recursos de conhecimento da empresa.

A comunicação interna é uma ferramenta estratégica capaz de aliar e fortalecer as decisões das várias atividades que ocorrem no ambiente dinâmico da organização frente a seus colaboradores. Os gestores da alta administração esperam que as iniciativas implementadas na instituição incentivem cada vez mais os funcionários a serem mais dinâmicos e possam assumir maiores responsabilidades. Segundo Tasca (1997) o fato de fazer os clientes felizes tem suas próprias compensações em que o diferencial traz valor agregado à atividade executada.

Os serviços de suporte em TI são dinamizados e aperfeiçoados na medida em que as atividades são suscetíveis a procedimentos estabelecidos em normas de serviços. As atividades devem estar ao alcance do técnico responsável pela demanda existente (necessidade de alunos e professores) de modo que ela seja atendida em tempo hábil.

O trabalho visa apresentar os principais procedimentos do serviço de suporte em TI de uma IES com ênfase em seu cliente, de forma a identificar os serviços relacionados aos recursos computacionais que trazem satisfação e diferencial agregado junto ao maior bem envolvido, o cliente.

Os técnicos de informática são treinados e seguem procedimentos e normas de trabalhos que regem toda a estrutura do setor de atendimento e de suporte em TI. Com isso, oferecem um serviço de qualidade e que requer comprometimento e dedicação à função da qual está executando. As atividades do suporte apresentam particularidades e nuances próprias, mas que requer um padrão único de atendimento. As características pessoais dos técnicos (agilidade, presteza) se destacam dentre os serviços prestados internamente na organização. O marco maior do setor de suporte é a de passar a credibilidade e confiança aos clientes internos, agregando valor nos serviços realizados e tendo como resposta imediata o reconhecimento e satisfação de ter determinada atividade solucionada junto ao seu público alvo.

A pesquisa investiga como a IES usa o suporte em TI para influenciar a sua relação com o cliente. O estudo em si se justifica por ter uma abordagem específica em uma IES com foco na satisfação do cliente.

Outro ponto de valoriza a pesquisa é conhecer o envolvimento do cliente (alunos e professores) frente ao tema, despertando-lhe sua atenção em relação às estratégias envolvidas no gerenciamento e a forma com que suas necessidades são resolvidas. O estudo é relevante por apresentar métodos passíveis de adesão e implementação junto a IES. Pode mostrar as reais necessidades e as principais atividades envolvidas nos serviços de atendimento e suporte em TI.

Do ponto de vista social, os serviços de suporte apresentam grande influência nessa relação. Como ponto forte está a sua relação direta e o grau de envolvimento que essa rede apresenta e elenca as necessidades e desejos de seu público alvo frente aos recursos computacionais.

O problema de pesquisa é: **Quais atributos de satisfação são considerados mais importantes pelos clientes frente aos serviços de suporte em TI prestados numa IES?** Para tanto, estabeleceu-se como objetivo geral: Identificar os atributos que revelam o posicionamento dos estudantes e professores em relação ao serviço de Suporte em TI prestado pelo setor responsável.

Os objetivos específicos são definidos como: identificar na fundamentação teórica os procedimentos recomendados quantos aos trabalhos de suporte em TI; caracterizar a percepção dos (alunos e professores) quanto aos serviços prestados, avaliar a eficiência dos serviços investidos pela IES, diante das expectativas iniciais; e comparar a fundamentação teórica com a realidade encontrada.

## **2- METODOLOGIA**

O tipo de pesquisa realizada é a descritiva que têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, o estabelecimento das relações entre as variáveis (GIL, 2002).

Esse tipo de pesquisa tem o objetivo de levantar as opiniões de uma população e visa determinar a natureza dessa relação (GIL, 2002).

O delineamento da pesquisa utilizado é o estatístico. Marconi e Lakatos (2006) afirma que esse procedimento visa interpretar e analisar com maior grau e precisão os dados de forma mais dinâmica e objetiva. A técnica de pesquisa utilizada é o levantamento ou *Survey*. Segundo Gil (2002), ela caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

Os dados obtidos mediante o levantamento podem ser agrupados em tabelas, possibilitando sua análise estatística. As variáveis em estudo podem ser quantificadas, permitindo o uso de correlações e procedimentos estatísticos (GIL, 2002).

Foi utilizado um questionário (Apêndice B e C) como ferramenta de pesquisa e que contém as perguntas que foram respondidas pelo o público focal com a ausência do pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2006). O questionário é estruturado e tem caráter de levantamento. O questionário constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garante o anonimato. (GIL, 2002).

Esse tipo de pesquisa, quanto aos meios, é classificado como *ex-post-facto*, o que significa que o estudo foi realizado após a ocorrência do fenômeno (GIL, 2002). O propósito básico desta pesquisa é identificar situações que se desenvolveram naturalmente e trabalhar sobre elas como se estivessem submetidas a controles (GIL, 2002). Os dados são obtidos diretamente dos participantes ou das situações pesquisadas.

A coleta de dados foi elaborada com 05 itens semiabertas em um questionário focado nos professores e alunos. Por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado (GIL, 2002).

Na tabulação dos dados (analíticos) colhidos as respostas obtidas do público alvo e foram organizados em uma planilha. Quanto à natureza da análise dos dados, a pesquisa é de cunho quantitativo (abordagem) e a técnica de análise desses resultados é estatística.

Os resultados têm a essência de mostrar as respostas e opiniões das quais é o foco da pesquisa. Norteiam a tomada e ajuste de novas decisões frente à organização e quais medidas a serem acatadas e reajustadas com a pesquisa estudada, servindo como fonte de novas pesquisas e de melhorias

para a organização. Visa, também, comparar a realidade frente às teorias disponíveis sobre satisfação e relacionamento com o cliente.

Os professores da IES selecionados fazem parte de uma amostra não probabilística por acessibilidade na qual, segundo Barros (2008), os elementos não são selecionados aleatoriamente e não é possível generalizar os resultados em termos dessa população. O universo considerou 3871 alunos de uma faculdade da IES. A amostra foi realizada com base no cálculo estatístico, conforme orienta Richardson (1999). Na maioria dos levantamentos, não são pesquisados todos os integrantes da população, porém mediante procedimentos estatísticos, uma amostra significativa de todo o universo, é tomado como objeto de investigação (GIL, 2002). Esse público alvo é composto por alunos aleatórios da faculdade FATECS, tendo em vista que os mesmos de alguma forma foram atendidos e apoiados pelo setor de suporte em TI. Eles foram abordados em horário de intervalo das aulas, localizados também em salas de aulas, laboratórios de informática e em grupos de pesquisas dentro da Biblioteca. O recurso utilizado foi um questionário estruturado.

Conforme Richardson (1999) o tamanho da amostra depende dos seguintes fatores:

- Amplitude do universo;
- Nível de confiança estabelecido;
- Erro de estimação permitido;
- Proporção da característica da pesquisa do universo.

Baseado nos critérios acima proposto por Richardson (1999) foi possível calcular a amostra, conforme sistema desenvolvido criado por Nascimento (2013).

Com referência aos alunos a serem pesquisados foi realizado o seguinte cálculo:

Grau de confiança= 1

Probabilidade= 50%

Q – Proporção do universo = 50%

Erro= 4

Universo (Nº)= 3871

Total da Amostra= 151 alunos a serem pesquisados com questionário semi-aberto e com 05 questões.

### **3 – REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 Satisfação do Cliente**

Segundo Giancesi (1994), o conceito de cliente pode ser aplicado a qualquer interface supervisor-subordinado em que, por um lado, o supervisor é um cliente do subordinado que executa algumas funções que estão sob sua responsabilidade, e o subordinado é um cliente supervisor que lhe deve dar apoio para a execução de suas funções. Já para Hertz, (1994), cliente é qualquer indivíduo que dependa de nossa ajuda para realizar alguma solicitação. Isso se confirma e é uma vertente real dentro da realidade do setor de suporte em TI que trabalha com foco na satisfação e resolução de problemas, dando um resultado satisfatório aos seus demandantes.

Os técnicos da IES atuam diretamente nesse apoio, dando total suporte as demandas originadas de seu público focal (alunos e professores) e suas tarefas, somente acaba quando determinada demanda é atendida em tempo hábil e concretizada com o aval e aprovação de ambos os clientes. Segundo Giancesi, (1994), os usuários solicitam os serviços dos setores provedores especializados quando têm algum problema especial. A estrutura organizacional da IES ajuda nessa relação de troca de informação (e-mail, SGI e canais de comunicação) ao aprimoramento de seus serviços e satisfação real de seu público.

Fica clara a importância de gerenciar os serviços por meio de um enfoque baseado nas necessidades dos usuários desses serviços. Os serviços devem estar visando o atendimento do consumidor final da empresa (GIANESI, 1994).

Segundo Foina (2012) entender as demandas atuais de tecnologia e alinha-las as necessidades das empresas e o principal papel dos altos executivos de TI. As atividades de suporte em TI tornam transparentes as várias etapas do processo e tem como meta atender uma necessidade emergente de seu cliente focal. Os técnicos precisam conhecer bem a tecnologia que usam, e também a organização do qual estão inseridos para assim estarem aptos a lidar com as várias atividades desenvolvidas.

Conforme Foina (2012) o mundo globalizado e altamente informatizado e essa mesma informação e considerado um produto valioso para gestão da empresa. A IES estudada possui total estrutura frente aos serviços e recursos

computacionais que tende e almeja a inovação e visa atender de melhor padrão os seus alunos e professores de forma sistemática e equalizada.

O foco do estudo é englobar a relação entre os alunos e professores frente aos serviços de suporte em TI da IES e sabe as trocas de informações nessa relação.

A IES relaciona-se com seus principais clientes (alunos e professores) de forma intensiva e visa auferir sua relação quanto aos atributos de satisfação dessa relação dinâmica. A organização é dividida em vários departamentos que tende buscar um resultado único que é a de passar a transparência e evidências de seus atributos a fim de atender e focar seu alvo.

As ferramentas computacionais da tecnologia (telefone, fax, computadores e correio eletrônico) promove aumento da produtividade e permite maior qualidade nos resultados na qual os funcionários são os maiores executores dessa atividade fim, (FOINA, 2012).

As informações entre a alta administração e a base operacional da IES é essencial para o bom desenvolvimento das atividades que visa norteia os principais metas da empresa. Os gestores de departamentos são os elos de comunicação entre a alta e baixa administração e tem como função delegar as atividades aos vários funcionários executores da ação.

O foco da organização e o atendimento ao cliente é bem visível sua relação direta que concentra suas estratégias e sinergia na qualidade e prestação dos serviços.

Segundo Foina (2012), o setor de informática, assume status de gerencia ou até mesmo diretoria e pode estar interligada a Presidência da empresa tornando-se independente e prestadora de serviços.

As atividades de serviços exercem papel importante no desempenho dos setores e estão divididos em três categorias segundo Giansi (1994):

Diferencial competitivo= Tem atuação de diferenciação dos seus serviços o que gera diferencial competitivo frente aos seus concorrentes.

Uma característica evidente da Instituição é o fato de que a mesma possui um reconhecimento sólido frente às outras IES fruto da credibilidade e confiança que a mesma propõe a seus clientes e marca forte e reconhecida externamente.

Suporte as atividades= As atividades de serviços dentro dos setores (trazem maior desempenho competitivo a empresa e maior transparência juntos aos departamentos).

A Instituição possui vários departamentos que funcionam como um organismo vivo do qual está intimamente interligado, e suas tarefas afins tem o objetivo de alcançar e obter resultados relevantes e concretos dentro de sua estrutura funcional no qual o maior beneficiado e seu cliente alvo (alunos).

Geradora de lucro= As atividades de serviços funcionam como elo de apoio das funções e constitui centros de lucro dentro das empresas.

O maior bem agregado que a Instituição preza, e o valor intangível que seus serviços trazem junto ao seu maior cliente, que a geração de conhecimento e inovação.

O setor de informática executa serviços de reparos, apoio e substituição de equipamentos, e visa garantir uma melhor disponibilidade e desempenho de seus equipamentos. O desempenho poderá ser analisado pela eficiência na qual as solicitações são atendidas e pela competência técnica em que as atividades são realizadas dentro da empresa.

Quadro 2 – Terceirização dos serviços

Vantagens	Desvantagem
Maior controle e eficiência organizacional, Autonomia na melhor escolha quanto à tecnologia a ser usada, Busca de novos clientes e estabilidade financeira, Focada nas diretrizes do negócio.	Sigilo das informações junto ao conselho Administrativo, Perda da exclusividade com a entrada de novos clientes, Pouca experiência gerencial e administrativa.

**Fonte: Foina (2012)**

Segundo o modelo de maturidade proposto pelo (ITIL, apud FOINA, 2012), a IES estudada está inserida no nível 4 (VALOR) do qual os recursos computacionais estão alinhados as estratégias de negócio da empresa. Os serviços seguem um padrão de qualidade na qual o cliente e o maior beneficiado e suas diretrizes se norteia em melhores oportunidades de negócio.

Com a inovação tecnológica na IES, haverá um maior impacto diretamente nas pessoas que devem ser aperfeiçoar e se capacitar para acompanhá-la as novas tecnologias existentes. Deve haver um programa de reciclagem técnica interna junto aos colaboradores do suporte em TI (hardware, aplicativos e operações), Maior adesão e comprometimento dos usuários (professores e alunos) visando o estabelecimento e foco no planejamento tático almejado, Treinamento diversificado a todos os departamentos e setores da IES com foco na operacionalização dos novos recursos implantados, diminuindo assim a insegurança e maior confiança nos serviços a serem prestados.

As atividades desenvolvidas pelos técnicos do setor de atendimento em TI, visando solução das necessidades de professores e alunos da IES, são:

- a) garantia de atendimento pessoal durante todo o intervalo de funcionamento da instituição, sem interrupções, independentemente de faltas de determinados empregados;
- b) padronização no atendimento com o fornecimento de informações de maior qualidade devido ao treinamento e prática do corpo técnico especializado em atendimento;
- c) maior confiabilidade nos registros de solicitações de serviço pela profissionalização e institucionalização do atendimento centralizado, eliminando e ou reduzindo reclamações decorrentes de solicitações dirigidas diretamente aos técnicos executores de serviços;
- d) maior agilidade no atendimento às demandas de serviço;
- e) maior colaboração das equipes da Divisão de Gestão em TI devido ao controle único das demandas de serviço.

Segundo UniCEUB (2013) as atividades executadas pelo os técnicos são as descritas abaixo:

- Abertura e fechamento dos laboratórios para uso dos professores e alunos;
- Criação de login e senha para alunos, professores e usuários e acesso às pastas da rede;

- Consultas no SGI;
- Manutenção geral de computadores, impressoras, estabilizadores, nobreak, monitores de vídeos etc;

Encaminhamento de o.s aos departamentos da Instituição para reparo dos seguintes serviços:

- Serviço de Manutenção Civil (pinturas, revisão de esquadrias, instalação de películas).
- Serviço de Manutenção de Ar Condicionado
- Serviço de Mobiliário (móveis, cortinas, persianas)
- Serviço de Manutenção elétrica / telefonia / rede lógica

Reserva de laboratórios solicitados por professores e apoio a ser concedido;

- Apoio a videoconferências e congressos internos realizados pela IES.
- Recuperação de arquivos a partir de backup pela rede.

Hoje a relação com o cliente é bem dinâmica e flexível e faz com que se possa prever seu comportamento frente as suas reais necessidades. A tecnologia trouxe um maior gerenciamento e pode ser utilizada da seguinte forma frente ao apoio concedido aos clientes (MERLIN, 2002):

- Aumentar a participação do mercado;
- Reduzir os custos da gestão de clientes,
- Maior qualidade e recrutamento de novos clientes;
- Proteção e retenção de clientes;
- Extração de mais valor dos clientes existentes.

A relação entre os técnicos de TI com os alunos e professores conforme os serviços prestados e o apoio concedido faz com que os clientes individuais sejam identificados, cria uma maior relação entre os clientes que ela possui, e dinamizar o gerenciamento de forma a concentra suas diretrizes nas tarefas afins desse relacionamento.

Segundo Merlin (2002) as exigências mais importantes dos clientes são claras e compreensíveis, podendo ser resumidas da seguinte forma:

- Seja atencioso e mantenha sua palavra;
- Seja conveniente em nossos contatos;
- Solicitações atendidas no prazo.

Frente a essas exigências, os técnicos deverá assumir a seguinte postura frente às exigências de seus clientes internos junto a IES:

- Atendimento de qualidade e de bom nível cumprindo os prazos;
- O corpo técnico deverá ser capacitado e treinado de forma a atender as necessidades e demandas existentes,
- Boa tecnologia de forma que a empresa possa reconhecer seus clientes e lhes proporcionar informações e orientações relevantes (MERLIN, 2002).
- Redução de solicitações e melhor desempenho das atividades de suporte em TI.

As atividades em que o técnico de TI possui em seu contato direto com o cliente (alunos ou professores) faz com que essa relação seja consequência de uma determinada tarefa a ser executada e o princípio comportamental nessa comunicação se assemelha as respostas dadas com as conclusões de determinado serviço.

Conforme estudo, ela visa foca os dois maiores clientes que demandam a maior parte de solicitações dentro da IES e essa gestão de clientes visa um melhor grau de excelência dos serviços prestados e eles estarão sempre disponíveis a qualquer momento não somente a um determinado grupo, mas sim a clientes pré-selecionados e que necessitam de nosso apoio quanto ao suporte em TI. O setor de serviços vem ganhando importância cada vez maior em muitos locais, a introdução de novas tecnologias visa aumentar a qualidade de vida das pessoas frente aos fatores que contribuem para o crescimento dessa vertente serviço (GIANESI, 1994).

Segundo Merlin (2002) a IES estudada está englobado na relação nata da nata que se referem às características de uma empresa da qual utilizam as técnicas de MKT direto para gerenciar e apoiar seus clientes.

### 3.2 Suporte aos usuários.

A área da TI (serviços) é o setor mais requisitado da IES em função da inovação tecnológica e de sua maturidade frente aos mercados emergentes externos que estão a cada dia se capacitando e inovando na busca de reter e ganhar novos clientes. Conforme Foina (2012) haverá sempre usuários que necessitarão de apoio e suporte, seja para treinamento, consultoria, orientação ou até mesmo detecção de problemas da Tecnologia da Informação.

Planejar certas atividades do suporte é meio imprevisível, pois não tem como prever certas particularidades e sabe quando os equipamentos apresentam defeitos. No setor de atendimento e suporte em TI, é feito mensalmente estatísticas dos vários tipos de serviços executados e suas ocorrências e isso nos mostra algumas das intervenções feitas para minimizar problemas ou aborrecimentos por parte dos alunos e professores. É feito semanalmente revisões preventivas nas salas de aulas, laboratórios e auditórios a fim de deixar o aparelho em perfeito funcionamento para os docentes e discentes. Essa medida visa diminuir as demandas do suporte em TI, mas em sua essência nunca acaba os chamados por parte de alunos e professores que a cada dia se deparam com algo novo dentro ou fora de sala de aula. Em nosso setor é usado diariamente O.S na qual são registradas as ocorrências relatadas pelo cliente e consta ainda datas de início e término da solicitação com a conclusão definitiva do problema que foi resolvido.

Um exemplo de O.S diária que atesta que o serviço foi realizado junto ao usuário final pode ser encontrado no (Anexo A).

Essa O.S permite um contato direto com seu público interno e visa avaliar de forma eficiente se o serviço em si prestado foi atendido no momento e no prazo correto.

Os serviços prestados aos usuários frente às operações tendem a apresentar as seguintes características conforme Gianesi (1994):

- Intangibilidade dos serviços,
- Necessidade da presença do cliente ou bem de sua propriedade;
- Os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.

A realidade dos serviços e apoio prestado pelo setor de suporte em TI, na maioria das vezes, visa manter uma melhor aproximação com seu cliente final (alunos e professores) o que faz com que suas necessidades e anseios sejam atendidos de forma eficaz (maior transparência e lisura dos serviços executados). Via de regra, que determinadas solicitações, são realizadas com a presença dos colaboradores ou alunos, visando assim uma maior confiabilidade dos serviços prestados. Essa medida tende a transparecer e segurar junto ao usuário que sua solicitação tem um grau de importância elementar e essencial, o que faz com que cada técnico só acabe determinada demanda a fim de concluir a mesma junto ao maior interessado, o cliente.

Isso se concretiza bem com o estudo da IES, em que nas organizações de serviços, a mão de obra é frequentemente o recurso determinante da eficácia da organização (GIANESI, 1994).

O funcionário prestador de serviço deve muitas vezes adequar o serviço às necessidades específicas de cada cliente, exercendo alto grau de julgamento pessoal (GIANESI, 1994). Essa tese se concretiza bem com a realidade do Departamento de informática, pois cada cliente interno é tratado de uma forma diferenciada, devido os vários perfis que temos na IES. Cabe ao técnico de informática avaliar e se capacitar de forma que seu atendimento tenha reflexo positivo e que gerem altas competências juntos aos vários tipos de clientes que temos hoje na IES.

Conforme Gianesi (1994), segue algumas dimensões de serviços que afetam a gestão junto aos usuários:

- Ênfase dada a pessoas ou equipamentos – Os processos são baseados em pessoas em geral mais flexíveis do que processos baseados em equipamentos, que são mais adequados à padronização. O foco nas pessoas é sujeito à variabilidade e incertezas.

Esse fator variabilidade e incertezas é uma condicionante que afeta diretamente nos atendimentos, visto que, possuímos clientes de vários níveis e desejos e que possuem perfis diferenciados. Cabe à equipe analisar o pedido do solicitante e tratá-lo da melhor maneira possível com foco no atendimento a

sua demanda. Todas as solicitações são atendidas de forma que o serviço seja algo prazeroso e venha agregar valor e solução ao demandante final.

- Grau de contato com o cliente – Os serviços de alto contato, devido à presença do cliente, têm um ambiente mais carregado de incertezas e variabilidade. Na realidade vista na IES, esse fato é minimizado com a presença dos colaboradores técnicos, no qual o cliente demandante de determinada atividade se sente mais seguro e confiante diante de uma situação adversa na qual terá o total apoio e solução do problema a ser resolvido. Os técnicos de TI são capacitados e passar por treinamentos periódicos e a fim de atender um variado tipo de serviços do qual deverá estar preparado para situações que exijam mais de sua competência e potencial.

### **3.3 Avaliação de serviços de TI**

As mudanças nas organizações têm sido constantes. As estruturas estão mais enxutas, e a própria postura interna vem sendo alterado. (HERTZ, 1994). Isso se baseia muito na relação sistêmica em que a empresa é um organismo vivo que passa por constantes transformações e a tecnologia implementada é considerada um apoio nas decisões estratégicas de certas atividades pertinentes a áreas afins da organização.

As mudanças estruturais, como terceirização, redução de custos e a orientação para o mercado, fizeram com que a empresa tivesse um alvo orientado para o ambiente interno. As organizações inovadoras fizeram desse aspecto parte do processo de mudanças (HERTZ, 1994). A IES estudada se caracteriza por adota normas e procedimentos, que conduzem sua diretriz com foco em adequar o comportamento de seus colaboradores aos objetivos fins da organização, o que de certa forma traz diferencial agregado em suas atividades.

Os profissionais do suporte em TI são capacitados e treinados a desenvolverem suas atividades fins com a incumbência de solução de problemas existenciais dentro do meio acadêmico. Seu alvo maior é identificar seus clientes potenciais (professores e alunos) a fim de realizar e dá o apoio necessário no desenvolvimento das atividades demandadas independente do setor ou local demandado.

Hoje, qualquer empresa tem de passar por processos, se quiser ir em frente. Sem o reconhecimento dos clientes não poderá ajustar seu curso. Precisa identificar seu mercado e seus clientes em potencial (HERTZ, 1994). A atual dinâmica da IES e o atendimento focalizado no aluno e professor que são os demandantes de atividades afins e fazem com que o suporte em TI tenha uma participação considerável nas atividades desenvolvidas por esse setor.

Os principais determinantes do índice de satisfação atrelados a avaliação dos serviços de suporte em TI são segundo modelo ECSI Portugal que é o índice Nacional de satisfação do cliente (2010).

- Imagem;
- Expectativa dos clientes;
- Qualidade apercebida;
- Valor apercebido ou relação preço/qualidade.

Os consequentes do índice de satisfação frente aos serviços de suporte em TI realizados na corporação são:

- Lealdade,
- Reclamações.

A lealdade é importante, tendo caráter de indicador em relação à rentabilidade da empresa. Ela constitui o objetivo central de toda estratégia visando à satisfação do cliente que está atrelada a imagem e ao trato de reclamações. (ECSI Portugal, 2010).

O outro consequente da satisfação (reclamação) admite-se que os clientes insatisfeitos têm tendências a apresentar maiores reclamações frente aos clientes satisfeitos (ECSI PORTUGAL, 2010).

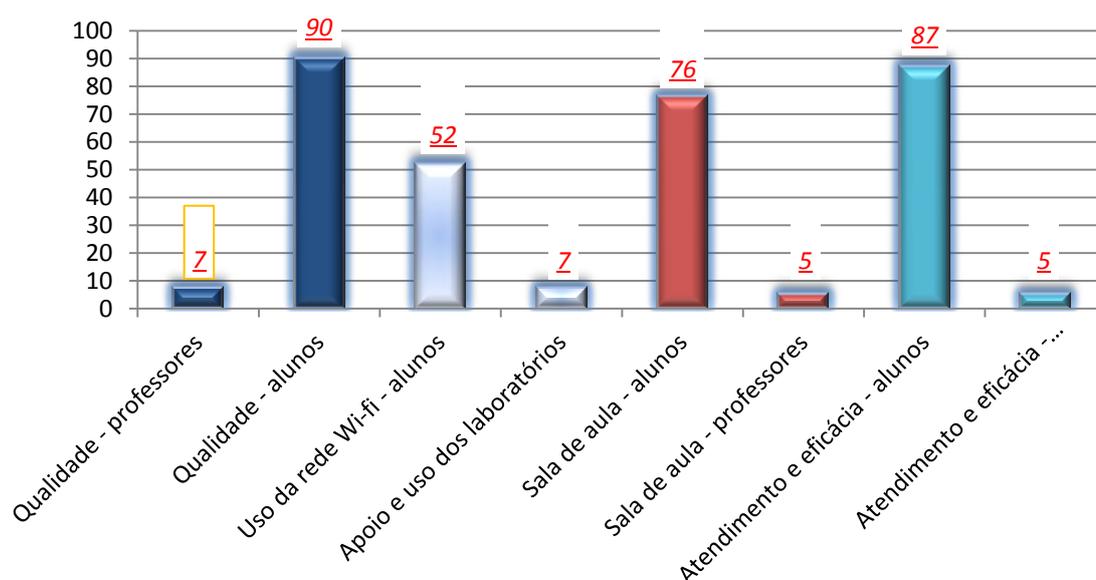
Suas demandas são centralizadas e divididas em blocos das quais os técnicos tem a função de apropriar a solicitação e dar um parecer inicial ao demandante informando que sua solicitação será atendida. Após a conclusão do serviço, o técnico que realizou e desenvolveu a atividade demandada, manda e-mail de confirmação ao seu cliente (aluno ou professor) dizendo que a mesma foi atendida e que a O.S foi finalizada com êxito. O setor de suporte em

TI tem a preocupação de sempre atender em tempo hábil e com eficiência os serviços, a fim de garantir o padrão e qualidade de seus serviços seja frente ao suporte de máquinas, apoio e outras que exijam dedicação e entrosamento junto o seu maior bem que é a de atender e satisfazer uma necessidade demandada.

Uma empresa existe para atender seus clientes dentro das circunstâncias normais e em condições favoráveis a ambos. O esforço deve ser constante, no sentido de satisfazer o público alvo (HERTZ, 1994). Os serviços de suporte em TI tem a ênfase de atender com excelência seus clientes a fim de garanti a solução de seus problemas e dar o apoio necessário num ambiente altamente dinâmico e com grande demanda por parte de seus alunos e professores.

#### 4- RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os gráficos apresentam a tabulação dos dados obtidos com os alunos e professores após aplicação do questionário com base em percentuais estatísticos. O levantamento dos dados visa responder os objetivos elencados no transcórre da pesquisa e os mesmos foram separados em gráficos destacando-se o foco nos professores e alunos da IES.



De um total de 11 professores entrevistados, a qualidade dos serviços de suporte em TI foi avaliado por 63% da amostra com elevado grau de

excelência na prestação desse serviço. Conforme Laudon (2004), os negócios que geram patamares de eficiência e competitividade obtêm um diferencial frente aos seus clientes focais.

Em comparação aos dados coletados dos alunos frente à qualidade dos serviços, obteve-se um índice de 90 respostas com grau de valor bom dum total geral de 151 alunos pesquisados. As respostas coletadas indicam que 59% consideram que o serviço realizado é bom e que os técnicos auxiliam os alunos conforme suas necessidades. Tasca (1997) diz que os clientes felizes têm suas próprias compensações e as atividades trazem valor agregado aos serviços executados.

Na análise das perguntas abertas houve uma frequência significativa no questionário de professores e alunos que consideram os serviços essenciais para execução da atividade fim da IES.

Com base na segunda questão do questionário, voltada para o uso da rede sem fio, obteve-se um índice bom frente a esse serviço. Foram coletados 52 índices (bom) o que equivale a 34% de um total de 151 amostras. A observação a ser feita referente a esse serviço é que há espaço para melhorar a conexão, velocidade e autenticação da rede, em que o nível atual traz desconforto e muitas reclamações do usuário final. Merlin (2002) diz que a empresa precisa reconhecer seus clientes e lhes proporcionar informações e serviços relevantes. A IES procura atender e reconhece que os serviços da rede sem fio precisam ser melhorados, e a partir dos dados e reclamações que são colhidas. Estão sendo realizadas diariamente rotinas para observação do nível do sinal em determinados setores e blocos. Essa vertente reclamação reflete os clientes insatisfeitos e conferem com a tendência a apresentar maiores reclamações frente ao serviço (ECSI PORTUGAL, 2010). Mediante o mapeamento das atividades do serviço de rede sem fio, já foram idealizadas melhorias relevantes e que foi traçado o mapeamento de todo o Campus universitário para dimensionar as áreas críticas. Cada bloco foi mapeado e identificado de forma que traz clareza da situação atual de onde seu aparelho (notebook ou celular) está conectado.

A segunda questão voltada aos professores se baseia no apoio concedido a eles e as frequentes solicitações de uso dos laboratórios quando solicitado. Apresentou um índice de 63% de satisfação quanto ao serviço

prestado. As perguntas abertas confirmam essa relevância, destacando o acompanhamento e atenção especial ao atendimento dessa necessidade.

Referente à terceira questão do questionário focado no (professor e aluno), o uso do recurso computacional (aparelho multimídia) teve um índice 50% de aprovação dos alunos em que 76 afirmações apontaram para um serviço em que sua expectativa foi satisfeita (aluno). Frente à opinião e análise dos professores nessa questão, 45% apontaram o serviço como muito satisfeito na análise e satisfação de suas necessidades. Na análise das perguntas abertas, coincidiram ambas as respostas: todo processo é acompanhado e a solução dos problemas é resolvida de imediato, deixando o ambiente preparado (salas) e pronta para uso. Trazendo essa questão à luz da teoria, Hertz (1994) afirma que o cliente depende de nossa ajuda para realizar determinada solicitação. O suporte é considerado uma vertente importante dentro da realidade do setor de TI e tem como função primordial atender rapidamente uma necessidade demandada. Essa afirmação é confirmada nas questões abertas: tanto alunos como professores coincidem nas respostas, em que suas necessidades são satisfeitas em sala de aula e que as máquinas dos laboratórios estão sempre em bom funcionamento.

A quarta questão do questionário aos alunos reflete quais os recursos de comunicação estão disponíveis para que os mesmo possam fazer suas requisições (internet, ouvidoria, e-mail). Após a coleta dos dados, foi possível verificar que 74 alunos atribuem índices de valor bom aos 49% aos serviços avaliados. Essa atividade foi considerada boa pela participação dos alunos que utilizam os meios disponíveis para então solicitar algo que venha satisfazer o seu desejo. A teoria confirma que entender as demandas atuais de tecnologia e alinha-lás as necessidades da empresa é o principal foco dos executivos da TI (FOINA, 2012).

Já na opinião dos professores da IES referente à quarta questão do questionário aplicado, obteve-se um índice satisfatório em relação à eficácia dos trabalhos desenvolvidos pela TI frente aos acessos aos sistemas de gerenciamento interno. De um índice de 4 (algumas vezes) que tiveram dificuldade e que representa 36% dos que opinaram, as respostas coletadas e as questões em aberto, trazem uma evidencia de que esse tipo de atividade conta com o acompanhamento interno para solucionar os problemas e manter

o sistema em pleno funcionamento. Confrontando a teoria com os dados coletados, fica evidente que o suporte dentro dos setores traz um maior desempenho para a empresa e uma maior transparência aos departamentos (GIANESI, 1994).

Por fim a última questão dos dois questionários (Professores e alunos) traz o mesmo conteúdo nas quais 87 marcações (alunos) dizem que o atendimento e rapidez das solicitações são satisfatórios (satisfeito), representando 57% das opiniões coletadas. Já na visão dos docentes, esse mesmo serviço encontra-se excelente em 45% das 5 amostras. Analisando as questões abertas em que ambos opinaram, verifica-se que os clientes que precisam de ajuda são atendidos de imediato e consideram o serviço excelente frente ao atendimento e eficiência. Conforme Gianesi (1994), os serviços internos devem focar no atendimento ao consumidor final da empresa e isso faz com que suas necessidades sejam solucionadas com uso do serviço prestado.

## **CONCLUSÃO**

Com base nos dados apresentados, os objetivos específicos descritos foram atingidos e identificaram-se na teoria os procedimentos quantos às atividades de suporte em TI e que traz maior valor agregado ao solicitante final. Os serviços prestados para os dois públicos têm um retorno satisfatório dentro da IES estudada. A maior preocupação é fazer com que as necessidades de seus clientes sejam atendidas.

Na percepção dos alunos e professores, alcançou-se o objetivo geral, constatando-se que o objetivo final que se chegou e que se tem um serviço bom. A atividade fim é sempre atendida da melhor forma possível.

Quanto à eficiência e ao atendimento dos serviços, ambos clientes (professores e alunos) estão satisfeitos com a eficiência e rapidez na qual suas solicitações e necessidades são atendidas. Isso faz com que a IES se destaque e aprimore cada vez mais a qualidade dos serviços prestados, dando o suporte adequado necessário a seus colaboradores.

Percebe-se que a fundamentação teórica diante da realidade encontrada, traz validade às iniciativas frente à realidade atual. O cliente tem

sido tratado como o maior bem e fonte de sugestão para melhoria das atividades pertinentes a sua área de atuação.

Concluiu-se que, após a apuração dos dados, os trabalhos de suporte em TI são relevantes e que sua condução tem propiciado satisfação do cliente. Com base nessas informações, o problema de pesquisa foi respondido pelos seguintes atributos considerados mais importantes pelos clientes frente aos serviços de TI:

- a) Interação Social: O serviço de suporte em TI gera maior interação social junto aos vários solicitantes da IES, tanto professores quanto alunos e funcionários;
- b) Reconhecimento do trabalho: Os elogios frente a qualidade dos serviços realizados, fazem com que haja motivação para maior capacitação e aprimoramento junto às atualizações vigente do mercado com uma consequente melhoria das técnicas usadas junto ao seu cliente;
- c) Tratamento das reclamações: As reclamações pertinentes de determinado serviço servem como fonte de adaptação e melhoria do problema detectado, fornecendo um feedback positivo para mudanças e melhoria dos serviços prestados.

O trabalho limitou-se a um curso de uma faculdade da IES (FATECS) e o objeto de pesquisa focou os professores e alunos desse curso. Como sugestão de trabalhos futuros, são indicadas pesquisas para analisar a satisfação do cliente junto às demais faculdades da IES e traçar uma comparação entre esses públicos específicos.

## REFERÊNCIAS

- BARROS, A.J.Silveira, LEHFELD, N.A.Sousa. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2008
- ECSI. **Modelo de Satisfação do Cliente**. Lisboa, 12 jul. 2010. Disponível em: <<http://www.ecsiportugal.pt/metodologia/satisfacao/>>. Acesso em 24 set. 2013 às 15h50.
- ELTZ, Fábio Leandro Foletto. **Qualidade na comunicação: Preparando a empresa para encantar o cliente**. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.
- FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de informação: Planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009
- GIANESI, Irineu G.N. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ITIL. **The Business perspective**. London: ITIL Books, 2003.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAUDON, Kenneth C. – **Sistemas de informações gerenciais: Administrando a empresa digital** – São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- LEONARD, Barton, D. **Wellsprings of Knowledge – Building and Sustaining the sources of innovation**, Harvad Business Scholl Press, Boston, Massachussetts, 1995.
- MERLIN, Stone. **Marketing de relacionamento com os clientes** – São Paulo: 1948.
- NASCIMENTO, José Antonio Rodrigues. **Programa Calcula Amostra Project** – DF: 2013
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e técnicas** – 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- TASCA, Bob – **Clientes satisfeitos: Liderança em satisfação do cliente; a experiência de sucesso do distribuidor americano Bob Tasca** – 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

**ANEXO - A**  
**SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - ORDEM DE SERVIÇO (OS)**

Professor ou responsável pela solicitação e Data	Nome:	
	Fone:	Data:
Localização do equipamento (Bloco e Laboratório ou Bloco e nome do setor do UniCEUB – ver tabela padronizada)		
Problema Observado (descreva o problema citado pelo usuário ou solicitante)		
Técnico de Laboratório designado para o serviço:		
NÚMERO DA ORDEM DE SERVIÇO _____/2013	Data:	

EXECUÇÃO DO SERVIÇO: PREENCHIDA PELO TÉCNICO DE LABORATÓRIO

Descrição da Solução (citar obrigatoriamente o número de patrimônio - NIP ou número de série da máquina)	NIP (máquina do UniCEUB)	Número de série (CASO NÃO TENHA "NIP")	Códigos dos tipos de serviço: (veja tabela padronizada)  a) _____ b) _____
<b>Descrição da solução:</b>			
Parecer Técnico	Encarregado de laboratório atestando a necessidade de requisição de peça nova, devido a impossibilidade e ou inadequabilidade de conserto da peça danificada	Nome: _____  Assinatura: _____	
Peças substituídas	<b>Quantidade e descrição detalhada das peças devolvidas ao Chefe do SASTI</b>	Recebi a peça danificada para devolução ao estoque. Data: ____/____/2013	
Peças novas recebidas	<b>Quantidade e descrição detalhada das peças recebidas do Chefe do SASTI</b>	Recebi a peça nova para instalação no computador: Data: ____/____/2013	

**5- ATESTE DA CONCLUSÃO DO SERVIÇO: A SER PREENCHIDO PELO SOLICITANTE**

<b>Confirmo a realização do serviço:</b>  Nome do solicitante:
<b>Início: Data:</b> ____/____/2013 <b>Hora:</b> _____ <b>Término: Data:</b> ____/____/2013 <b>Hora:</b> _____

**6 - CONTROLE: A SER PREENCHIDO PELO TÉCNICO E PELO CHEFE DO SASTI**

Assinatura do Técnico atestando a conclusão do serviço	
Assinatura do Chefe do Setor de Atendimento e Suporte em TI	

Este questionário tem por objetivo obter informações sobre a opinião dos docentes e discentes da IES frente aos serviços de suporte TI prestados e avaliar a satisfação das atividades desenvolvidas.

Prezado Professor (a) e alunos (a)

Está é uma pesquisa acadêmica realizada pelo aluno: Hallisson Ricardo S. Ribeiro cursando 8º semestre do curso de Administração junto a faculdade UniCEUB e tem o objetivo de avaliar os usuários internos acerca da satisfação dos serviços do departamento de informática (Suporte em TI). Pedimos a gentileza de responder as questões.

### **APÊNDICE B**

Questionário semi-aberto aplicado aos docentes de uma faculdade da Instituição.

1- Com relação aos serviços de suporte em TI oferecidos pela IES, a qualidade dos serviços é:

- Excelente
- Boa
- Moderada
- Nada boa
- Ruim

Obs: Justifique a sua avaliação:

---

---

2- De que forma os apoios concedidos aos professores e frequentes solicitações de reserva de laboratório, quando for o caso, têm correspondido às suas expectativas:

- Excelente
- Boa
- Moderada
- Nada boa
- Ruim

---

Obs: Apresente uma sugestão dos serviços prestados pelos os colaboradores (técnicos) quanto as reservas de laboratórios.

---

---

---

3- Como você avalia os serviços de suporte em TI, como ferramenta de apoio em suas tarefas em sala de aula em que é exigido o uso frequente desse recurso computacional?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Obs: Justifique sua avaliação?

---

---

4- Quanto à eficiência dos trabalhos desenvolvidos pela equipe da TI, frente aos acessos aos sistemas de gerenciamento interno, você teve alguma dificuldade diante desse novo sistema.

- Sempre
- Quase sempre
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

OBS: Justifique sua avaliação?

---

---

5- O tempo de atendimento e rapidez com que as solicitações são realizadas:

Excelente

Boa

Moderada

Nada boa

Ruim

Obs: Justifique sua avaliação?

---

### APÊNDICE C

Questionário semi-aberto aplicado aos discentes de uma faculdade da Instituição.

1- Com relação aos serviços de suporte em TI oferecidos pela IES, a qualidade dos serviços é:

Excelente

Boa

Moderada

Nada boa

Ruim

Obs: Justifique a sua avaliação:

---

---

2- Quanto ao uso da rede *wi-fi*, esse serviço tem fornecido o suporte necessário à suas expectativas:

Excelente

Boa

Moderada

Nada boa

Ruim

Obs: Apresente uma sugestão desse serviço.

---

3- Como você avalia os serviços de suporte em TI, como ferramenta de apoio no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas em que exige o uso frequente desse recurso computacional?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Obs: Justifique sua avaliação?

---

---

4- Frente aos canais de comunicação disponíveis (internet, Ouvidoria, e-mail) para requisitar os serviços de suporte em TI, está:

- Excelente
- Boa
- Moderada
- Nada boa
- Ruim

Obs: Apresente uma sugestão dos serviços prestados junto às várias solicitações que chegam por meio desses canais.

---

---

5- O tempo de atendimento e rapidez com que as solicitações são realizadas:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Obs: Justifique a sua avaliação: