

UNIVERSIDADE POSITIVO

SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO: O CASO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO
PARANÁ

CURITIBA

2008

BRUNO TATSCH
MOHAMED JAMMAL
PAULO CEZAR RIBEIRO

SATISFAÇÃO DO CLIENTE INTERNO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO: O CASO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO
PARANÁ

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Universidade Positivo, como requisito para a obtenção do certificado de especialista.

Orientação: Alexandre Reis Graeml.

CURITIBA
2008

Resumo

A satisfação dos clientes internos reflete diretamente na qualidade do produto ou serviço oferecidos pelas organizações. Para a área de Tecnologia da Informação (TI), que trabalha para diversos outros setores de uma organização, é imprescindível diagnosticar o grau de satisfação dos usuários dos serviços (funcionários) por ela proporcionados. Para entender mais sobre o assunto pesquisou-se no Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) a satisfação dos clientes da TI, usando um formulário com questões objetivas. A pesquisa evidenciou que os clientes internos estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pela TI do TRE-PR.

Palavras-chave

Satisfação do cliente interno, pesquisa de TI.

Lista de ilustrações

Figura 1	Elementos chave do Total Quality Management - TQM.....	12
Figura 2	A cadeia de lucro de serviço	14

Lista de quadros

Quadro 1	Afirmações contidas no questionário.....	20
Quadro 2	Respostas obtidas no questionário	22

Lista de gráficos

Gráfico 1	Totalização dos resultados sobre a satisfação dos clientes internos	23
Gráfico 2	A área de TI disponibiliza informações acessíveis sobre seus serviços	24
Gráfico 3	A documentação dos serviços de TI é facilmente encontrada	24
Gráfico 4	A área de TI realiza consultas sobre a prestação dos serviços	25
Gráfico 5	A qualidade do serviço prestado pela TI é satisfatória	25
Gráfico 6	O atendimento prestado pela TI é adequado	26
Gráfico 7	A equipe da TI está preparada para atender as suas expectativas	27
Gráfico 8	As ferramentas disponibilizadas pela TI atendem as necessidades para execução das atividades	27
Gráfico 9	Você se sente apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis	28
Gráfico 10	Os treinamentos de TI disponibilizados a você atendem as necessidades para a realização das atividades	29
Gráfico 11	A sua percepção quanto ao cálculo do prazo médio de conclusão de serviços da TI são satisfatórios	30
Gráfico 12	As soluções dadas pela TI atendem os problemas no longo prazo	30
Gráfico 13	A área de TI disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços	31
Gráfico 14	Os canais de comunicação com a TI, descentralizados, são eficientes	31
Gráfico 15	Os processos executados pela área de TI têm sido melhorados satisfatoriamente	32
Gráfico 16	A infra-estrutura paralela à TI disponibilizada a você atende as necessidades	32

Sumário

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	TEMA	9
1.2	PROBLEMA	9
1.2.1	Objetivo geral	10
1.2.2	Objetivos específicos	10
1.3	JUSTIFICATIVA	10
2	CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA.....	12
2.1	GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL	12
2.2	SATISFAÇÃO DO CLIENTE	13
2.3	GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES.....	14
2.4	TÉCNICAS E METODOLOGIAS.....	16
3	METODOLOGIA	19
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	22
5	CONCLUSÕES.....	35
	REFERÊNCIAS.....	37

ABREVIATURAS

Sigla	Significado
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
Seti	Secretaria de Eleições e Tecnologia da Informação
Siati	Sistema Integrado de Atendimento em Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
TQM	<i>Total Quality Management</i> – Gestão da Qualidade Total
TRE-PR	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

O Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) tem a função primordial de realizar eleições, sendo responsável por todas as atividades necessárias, tanto as de cunho jurídico quanto as de cunho administrativo e operacional. Entre essas atividades, pode-se destacar algumas, como o registro de candidaturas, a preparação de urnas eletrônicas, a verificação dos locais de votação, a convocação e treinamento de mesários e principalmente o atendimento ao eleitor.

Acredita-se que o atendimento ao eleitor já tenha alcançado níveis satisfatórios, existindo um monitoramento contínuo para aperfeiçoamento na qualidade desse processo.

O que se pretende agora é conhecer o nível de satisfação dos funcionários do TRE-PR, que é o foco deste trabalho, o qual está voltado à análise dos produtos e serviços disponibilizados aos usuários pela área de TI do TRE-PR, a Secretaria de Eleições e Tecnologia da Informação (Seti).

1.2 PROBLEMA

A equipe autora deste Trabalho de Conclusão de Curso considera que a satisfação do cliente interno é de extrema importância para o andamento dos processos de negócios das empresas. São clientes internos os funcionários que realizam trabalhos para agregar valor aos produtos e serviços.

A medição do grau de satisfação pode orientar as ações a serem tomadas para melhorar a estratégia e prevenir problemas que possam ocorrer no dia-a-dia da empresa.

Todos os funcionários do TRE-PR são clientes internos da Seti. Dessa forma, garantir a eles uma satisfação elevada em relação aos processos que lhes são disponibilizados refletirá no atendimento ao cliente externo, no caso do TRE-PR, o eleitor.

Envolver esses clientes da TI (funcionários) é um importante passo para o reconhecimento dos pontos a serem melhorados no atendimento às necessidades diárias da instituição. A gestão do conhecimento adquirido com esse envolvimento dos funcionários é de extrema importância para a obtenção de resultados relevantes para a melhoria dos procedimentos internos organizacionais.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é avaliar a satisfação dos clientes internos da área de TI. A pesquisa visa a identificar em que os produtos e serviços podem ser modificados para maximizar a contribuição da TI na melhoria dos processos internos e atendimento aos clientes

1.2.2 Objetivos específicos

Para que o objetivo principal deste Trabalho de Conclusão de Curso seja atingido, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- buscar informações sobre a qualidade da infra-estrutura fornecida pela Seti, como condições dos equipamentos de informática e resposta às solicitações;
- identificar o nível de satisfação dos funcionários clientes dos serviços da TI;
- analisar as informações coletadas dos usuários para apontar as qualidades e vulnerabilidades do serviço.

1.3 JUSTIFICATIVA

A busca por informações sobre a satisfação do cliente interno é importante para todas as empresas. Essas informações podem significar um ganho no que se refere à tomada de decisões e formalização de ações estratégicas. A TI precisa obter o retorno dos consumidores de seus serviços visando a um progresso contínuo e sincronizado dos seus processos.

A medição do grau de satisfação dos clientes consumidores dos serviços visa a apontar as qualidades e vulnerabilidades que existem no atendimento. Com essa

informação, podem ser definidos os procedimentos a serem adotados para maximizar as qualidades e contornar as vulnerabilidades detectadas.

A boa gestão desse conhecimento adquirido pode resultar em minimização de re-trabalho, garantia da qualidade da informação e consolidação de planos e ações cotidianas e emergenciais a serem adotadas em benefício dos clientes internos e externos.

No próximo capítulo serão abordados assuntos que foram julgados relevantes para servirem de base para a consecução do objetivo maior deste trabalho, que é conhecer o grau de satisfação dos clientes consumidores de produtos e serviços da TI dentro do TRE-PR.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

O conceito de qualidade definido como TQM (*Total Quality Management*) visa a proporcionar ações orientadas à qualidade dos processos da organização. De acordo com Kan (2002, p. 30), "o termo tem tomado vários significados, dependendo de quem interpreta e como se aplica". Independente da interpretação, a metodologia baseada no TQM pode ser usada para medir a qualidade de produto ou serviço da TI, como ilustrado na Figura 1, extraída de Kan (2002, p. 31).



Figura 1 Elementos chave do Total Quality Management - TQM.

- a) **foco do cliente** – O objetivo é atingir a satisfação total do cliente. O foco no cliente inclui o estudo das necessidades e vontades do cliente, coleta de requisitos do cliente e a medição e gerenciamento da satisfação do cliente.
- b) **melhoria de processo** - O objetivo é reduzir as variações de processo e atingir a melhoria da qualidade contínua. Este elemento inclui ambos os processos de negócio e o processo de desenvolvimento do produto. Através da melhoria de processo, a qualidade do produto será reforçada.
- c) **lado humano da qualidade** - O objetivo é criar a cultura de qualidade por toda a empresa. As áreas foco incluem liderança, apoio da alta gerência, participação de

todos os colaboradores da empresa e outros fatores humanos, como sociais e psicológicos.

- d) **métricas, modelos, medições e análises** - O objetivo é direcionar a melhoria contínua em todos os parâmetros da qualidade por um sistema de medição orientado a metas (KAN, 2002, p. 8).

2.2 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa da satisfação, seja do cliente interno ou externo, está diretamente ligada à gestão da qualidade. Muitas empresas buscam a adequação dos seus processos para determinar a conformidade com padrões definidos por organismos de certificação (HUTCHINS, 1994, p.115).

A verificação dessa adequação pode ser realizada por meio de auditorias da qualidade. Os objetivos delas, dentre outros, são: avaliar a eficácia, eficiência e economia das operações em uma companhia; apontar problemas na documentação; aumentar a compreensão operacional; e determinar a eficácia de ações corretivas (HUTCHINS, 1994, p. 134).

Para a avaliação dos procedimentos focados, a empresa utiliza-se de questionários como ferramenta para a descoberta de evidências para auxiliar a tomada de decisões.

Existem algumas questões-chave que são aplicadas em auditorias da qualidade. Elas podem ser usadas também para auxiliar a descoberta de satisfação do cliente interno. A área de TI, sendo prestadora de serviços para as demais áreas da empresa, pode aproveitar algumas dessas questões para consultar os funcionários e descobrir a satisfação associada aos serviços disponibilizados.

Entre esses serviços estão: equipamentos (*notebooks*, computadores, servidores, *switches*, projetores e impressoras), sistema operacional e aplicativos (Office, sistemas especialistas e utilitários). A melhoria dos processos da TI contribui para o melhor desempenho dos colaboradores nas organizações, pois eles se

sentem mais motivados e amparados para realizar seu trabalho, refletindo na satisfação do cliente externo.

Segue ilustrada na Figura 2 a cadeia de lucro de serviço, com *design* criado pelos autores desta pesquisa.

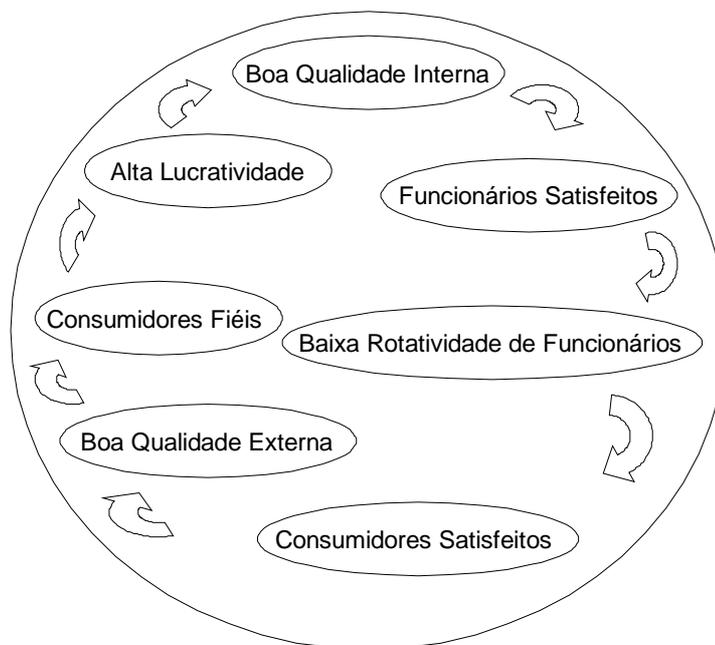


Figura 2 A cadeia de lucro de serviço

Fonte: os autores.

Depois de realizada a pesquisa de satisfação, torna-se necessário o armazenamento das informações obtidas e sua transformação em conhecimento organizacional, visando à aplicação para melhoria nos processos de trabalho.

2.3 GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES

A informação e o conhecimento nas organizações propiciam propostas inovadoras, contribuindo com eficácia no processo de tomada de decisões. A gestão desse conhecimento empresarial é cada vez mais importante para o sucesso dos negócios.

REZENDE (2007, p. 19) afirma que pode ser chamada de conhecimento “a informação trabalhada por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades”.

Esse gerenciamento é viabilizado pela crescente disponibilidade da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas e na sociedade como um todo. Essas informações podem ser utilizadas para identificar novas oportunidades, evitar erros, monitorar o ambiente e aprimorar o planejamento tecnológico, tático e estratégico.

Os Sistemas de Conhecimento devem capturar, mapear, sistematizar e distribuir algo que é entendido como pertencente aos indivíduos, portanto, “as pessoas e suas competências e habilidades fazem com que eles funcionem de fato, por meio de seu aporte de capital intelectual auxiliado pelos recursos da tecnologia da informação das organizações inteligentes” (REZENDE, 2007, p. 104-105).

Stone e Woodcock (1998) ressaltam o fato de que o marketing de relacionamento, para o qual o conhecimento da satisfação do cliente é fundamental, depende de informações acerca do cliente para ser eficaz. O gerenciamento do relacionamento com o cliente no decorrer de muitos contatos, possivelmente em vários locais diferentes, seria impossível, não fosse o desenvolvimento rápido e constante da Tecnologia da Informação, particularmente nas áreas de telecomunicações e gerenciamento de banco de dados.

Segundo Gordon (1998), as organizações devem administrar seus relacionamentos de modo a alcançar vantagens mútuas para todos os seus participantes (clientes, fornecedores, funcionários e investidores). Seu argumento principal é que os relacionamentos são os únicos bens verdadeiros da empresa, uma vez que um relacionamento fornece à empresa rendimentos de longo prazo, baixo risco e a oportunidade de aumentar tanto os rendimentos quanto o lucro de diversas maneiras.

A identificação das causas mais freqüentes de parada nos serviços do usuário da Tecnologia da Informação e uma ação preventiva sobre elas certamente trará impacto positivo no grau de satisfação. Para que possam ser identificados os pontos que sofrerão ações é importante registrar as solicitações e analisar esses dados registrados.

Para esse registro, existem padrões formalizados e sistemas específicos, que podem ser genéricos ou especificamente criados para cada instituição. Esses

sistemas informatizados recebem a denominação de *Service Desk* e podem ser utilizados para alimentar a gestão do conhecimento de TI nas organizações.

A justificativa para a adoção de um sistema informatizado que concentre todas as solicitações é prover os gestores de uma visão geral dos processos e atividades executadas pelos colaboradores, bem como das necessidades do dia-a-dia. Esses dados podem sugerir a construção de uma ferramenta de *software*, a terceirização de serviços específicos ou a aquisição de uma nova solução pronta no mercado.

Os casos de uso, as inovadoras tendências e outras soluções podem proporcionar uma visão mais clara das reais necessidades da empresa e inspirar os gestores de TI na solução da lacuna entre melhor atendimento dos clientes de TI e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela área de informática.

Nota-se que há um enorme esforço para a adoção de metodologias e técnicas de gerenciamento, com finalidade de melhoria de qualidade e aumento na percepção de satisfação sobre os serviços prestados. Diversos autores citam que pesquisas são realizadas para identificar a tendência de melhoria de serviços no atendimento ao consumidor de tecnologia da informação internos das empresas.

2.4 TÉCNICAS E METODOLOGIAS

Algumas empresas adotam uma metodologia específica para auxiliar a gestão da área de TI no ambiente corporativo, o ITIL V3, que propõe uma evolução ao invés de revolução, segundo um artigo publicado por Turbitt (2007), que aponta pontos fortes consideráveis e que tem o poder de auxílio aos gestores nesse desafio. Dentre as principais melhorias encontram-se as seguintes:

- a transição de alinhamento da TI com os negócios integrando-a dentro dos negócios;
- novo foco no gerenciamento do ciclo de vida dos serviços;
- adição de flexibilidade, adaptabilidade e crescimento contínuo;

- introdução de serviços como assuntos;
- mensuração do retorno do investimento e valor de retorno;
- aproximação de uma estratégia pensando nos negócios.

A adoção de ferramentas de gerenciamento de TI pode apontar a necessidade de treinamento que deve ser dado tanto à equipe que fará o atendimento às solicitações quanto aos clientes consumidores dos serviços da Tecnologia da Informação nas empresas.

A dinâmica dos negócios está sendo revolucionada pelas novas tecnologias. As pessoas, organizações e países mais valorizados e desenvolvidos são aqueles que produzem e detêm o conhecimento. Nesse contexto, o capital humano passa a tornar-se o diferencial competitivo da empresa, ocupando o lugar dos meios de produção tradicionais (CASTANHEIRA; MEDEIROS, 2005).

O conhecimento em conjunto com a habilidade de manusear as tecnologias disponíveis é ponto crítico de sucesso competitivo e de qualidade, permitindo que se esteja sempre preparado para a mudança e evolução tecnológica, que é rápida e inovadora.

“O treinamento é uma ótima ferramenta de motivação, integração e a aprendizagem de teorias relativas ao trabalho em equipe e para o aumento da disposição das pessoas em assumir risco” (CHRISTO; MOURA, 2001). No contexto de TI isto significa que o cliente interno que receba treinamento se torna muito mais comprometido com a organização e integrado com a TI, sendo parceiro e agente de mudanças, aceitando e cooperando com a evolução tecnológica e processual do mundo corporativo.

O treinamento é o agente que possibilita o aumento da produtividade e conseqüente elevação na qualidade no serviço de TI. O usuário treinado se torna mais compreensivo e qualificado a identificar seus problemas e necessidades, bem como a definir objetivos, metas e resultados a serem alcançados.

Apresentada a revisão da literatura, na qual foram abordados assuntos que pareceram relevantes ao tema abordado, apresentar-se-á no próximo capítulo a metodologia aplicada para a obtenção dos resultados.

3 METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação do cliente interno da TI será viabilizada pela aplicação de questionário quantitativo, objetivo e focado na visão do entrevistado que utiliza equipamentos, aplicativos e serviços disponibilizados pela área de TI do TRE-PR.

A consulta à literatura mostrou que é mais adequada a abordagem em níveis, do quanto os clientes internos percebem o produto ou serviço disponibilizado pela TI.

A área responsável pela qualidade, atualmente ligada à Secretaria de Gestão de Pessoas do TRE-PR, já realizou um estudo sobre a medição da satisfação do cliente interno, com o intuito de avaliar o clima organizacional (IVANFY, 2002). Além disso, estão sendo realizados trabalhos para a formalização do planejamento estratégico institucional, que estão apontando para a necessidade da consulta aos colaboradores.

A escala sugerida pela área da qualidade conta com cinco opções para possibilitar a escolha pelo usuário (escala Likert). São elas:

- () Concordo inteiramente
- () Concordo com ressalvas
- () Não tenho opinião formada
- () Discordo parcialmente
- () Discordo plenamente

Além dessas, foi incluída ainda uma opção para casos em que o colaborador não seja atingido por algum produto ou serviço abordado.

- () Desconheço este serviço, método ou informação.

As afirmações preparadas pela equipe autora deste trabalho para serem avaliadas pelos respondentes são apresentadas no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 Afirmações contidas no questionário

1. A área de TI disponibiliza diversos serviços aos funcionários e a informação sobre eles é acessível.
2. A documentação dos serviços da área de TI é facilmente encontrada.
3. A área de TI realiza consultas sobre a prestação dos serviços.
4. A qualidade do serviço prestado pela área de TI é satisfatória.
5. O atendimento prestado pela equipe da TI é adequado.
6. A equipe da TI está preparada para atender as suas expectativas.
7. As ferramentas disponibilizadas pela TI atendem as necessidades para execução das atividades.
8. Você se sente apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis.
9. Os treinamentos de TI disponibilizados a você atendem as necessidades para a realização das atividades.
10. A sua percepção quanto ao cálculo de prazo médio de conclusão de serviços da TI são satisfatórios.
11. As soluções disponibilizadas pela TI atendem os problemas em longo prazo (definitivamente).
12. A área de TI disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços.
13. Os canais de comunicação com a TI, descentralizados, são eficientes para atender as suas necessidades.
14. Os processos executados pela área de TI têm sido melhorados satisfatoriamente.
15. A Infra-estrutura paralela à TI (mesa, objetos ergométricos, cadeira, suporte para monitor, entre outros) disponibilizada a você atende as necessidades.

Além destas afirmações, foi incluída ainda uma questão aberta, com o seguinte enunciado: “Você tem algum comentário adicional que queira fazer?”. Com ela, pretendia-se obter informações adicionais que não pudessem ter sido capturadas pelo questionário com escala Likert proposto.

Depois de elaborado o questionário, ele foi aplicado a um conjunto de usuários para permitir a análise dos resultados, a confrontação com os dados obtidos na revisão de literatura e a proposição de ações que podem ser adotadas para a melhoria no atendimento ao cliente.

As questões acima foram inseridas em uma mensagem de correio eletrônico e enviadas aos funcionários. Após o método da aquisição por correio eletrônico e o recebimento dos questionários como uma fonte de dados da satisfação do cliente, os resultados foram inseridos em uma planilha de cálculo com o objetivo de gerar gráficos estatísticos mostrando os percentuais obtidos em cada questão.

As tabelas e gráficos obtidos por meio do agrupamento das informações recebidas dos entrevistados, bem como a interpretação dos resultados serão apresentados na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos foram inseridos em uma planilha de cálculo com o objetivo de gerar gráficos mostrando os percentuais obtidos em cada questão.

Na cadeia de lucro de serviço, apresentada na Figura 2, fazendo o cruzamento com a empresa estudada, o TRE-PR, a qualidade interna seria o bom serviço prestado pela TI. Consumidores satisfeitos seriam os eleitores, que seriam atingidos pela melhoria na qualidade externa e a alta lucratividade seria a boa imagem e credibilidade da instituição perante a sociedade.

As respostas às afirmações enviadas aos funcionários foram inseridas no Quadro 2:

Quadro 2 Respostas obtidas no questionário

	Concordo inteiramente	Concordo com ressalvas	Não tenho opinião formada	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Desconheço este serviço, método ou informação
Afirmção 01	4,76%	76,19%	0,00%	9,52%	9,52%	0,00%
Afirmção 02	9,52%	28,57%	9,52%	33,33%	14,29%	4,76%
Afirmção 03	4,76%	0,00%	9,52%	9,52%	61,90%	14,29%
Afirmção 04	42,86%	47,62%	0,00%	0,00%	9,52%	0,00%
Afirmção 05	52,38%	38,10%	0,00%	4,76%	4,76%	0,00%
Afirmção 06	28,57%	61,90%	4,76%	4,76%	0,00%	0,00%
Afirmção 07	47,62%	33,33%	0,00%	19,05%	0,00%	0,00%
Afirmção 08	23,81%	66,67%	0,00%	9,52%	0,00%	0,00%
Afirmção 09	23,81%	47,62%	14,29%	4,76%	4,76%	4,76%
Afirmção 10	28,57%	23,81%	14,29%	19,05%	4,76%	9,52%
Afirmção 11	9,52%	42,86%	9,52%	28,57%	4,76%	4,76%
Afirmção 12	4,76%	33,33%	9,52%	9,52%	23,81%	19,05%
Afirmção 13	14,29%	33,33%	14,29%	19,05%	14,29%	4,76%
Afirmção 14	28,57%	42,86%	9,52%	4,76%	9,52%	4,76%
Afirmção 15	23,81%	47,62%	0,00%	23,81%	4,76%	0,00%
TOTALIZAÇÃO	23,17%	41,59%	6,35%	13,33%	11,11%	4,44%

Tomando como base os dados contidos no Quadro 2, pode-se perceber que o cliente interno da TI do TRE-PR, em geral, está satisfeito com o atendimento a ele dispensado. Essa avaliação decorre da quantidade elevada de marcações nas

opções “Concordo inteiramente” e “Concordo com ressalvas” e pode ser melhor visualizada no Gráfico 1, abaixo.

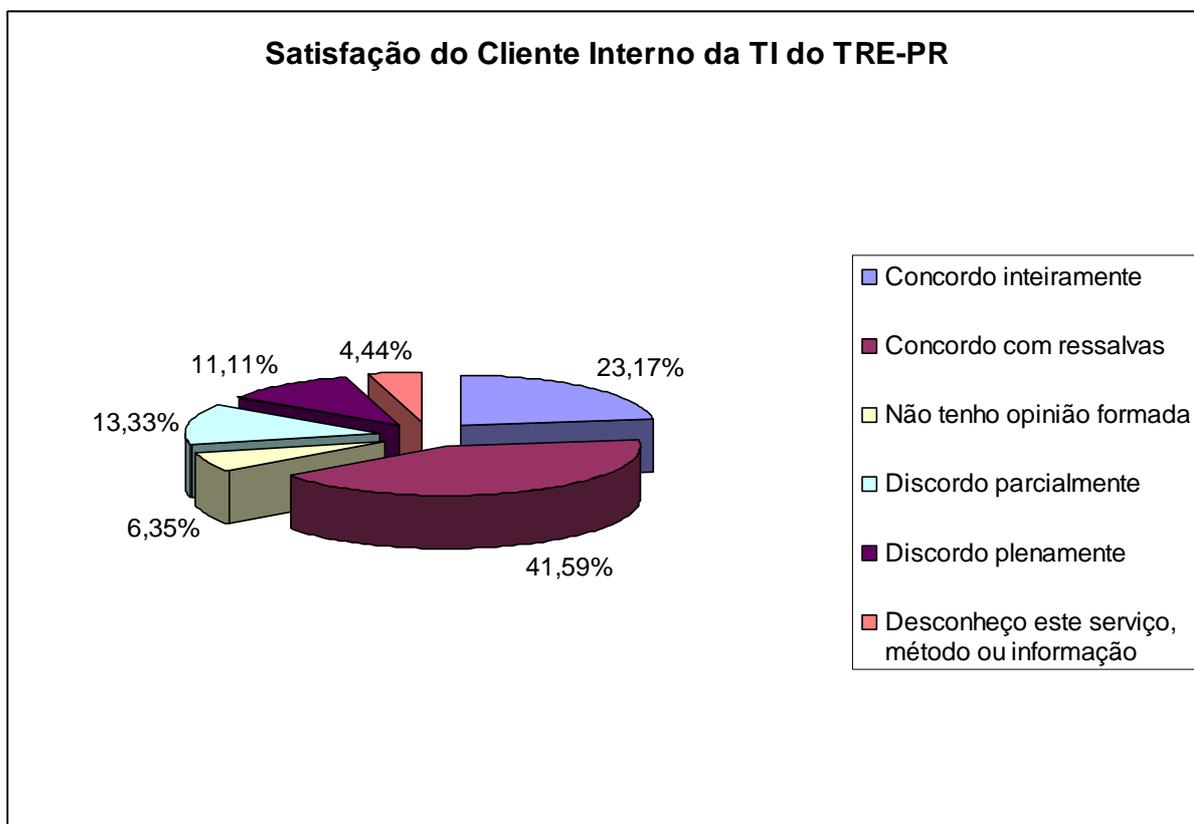


Gráfico 1 Totalização dos resultados sobre a satisfação dos clientes internos

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

Foram poucas as questões que apresentaram resultados diferenciados. Será feita agora uma análise de cada uma das questões propostas. Várias afirmações apresentaram dispersidade de respostas e houve pouca surpresa nos resultados.

A afirmação 1 mostra que a maioria dos usuários considera disponíveis as informações sobre seus serviços, porém quase 20% as consideram insuficientes, talvez por alguma política de acesso ou falha na divulgação, conforme mostra o Gráfico 2.

Fazendo a análise dos dados, descobre-se, também, que 47,62% dos entrevistados não encontram a documentação sobre a TI, conforme ilustrado no Gráfico 3. Provavelmente esta documentação não existe ou não é amplamente

divulgada. A divulgação do material relativo à TI na intranet, jornais internos e e-mail poderia contribuir na melhoria da disseminação das informações.

1. A área de TI disponibiliza diversos serviços aos funcionários e a informação sobre eles é acessível

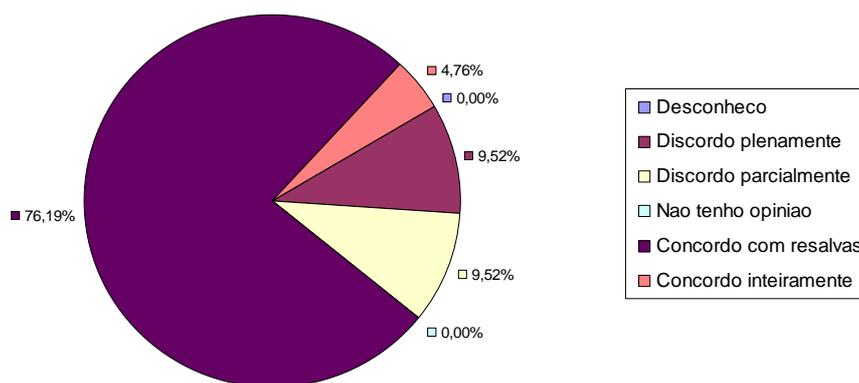


Gráfico 2 A área de TI disponibiliza informações acessíveis sobre seus serviços

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

2. A documentação dos serviços da área de TI é facilmente encontrada.

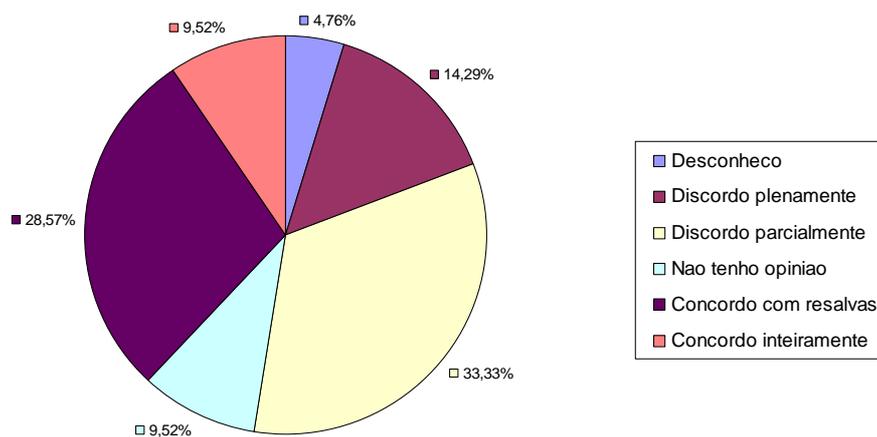


Gráfico 3 A documentação dos serviços de TI é facilmente encontrada

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

3. A área de TI realiza consultas sobre a prestação dos serviços.

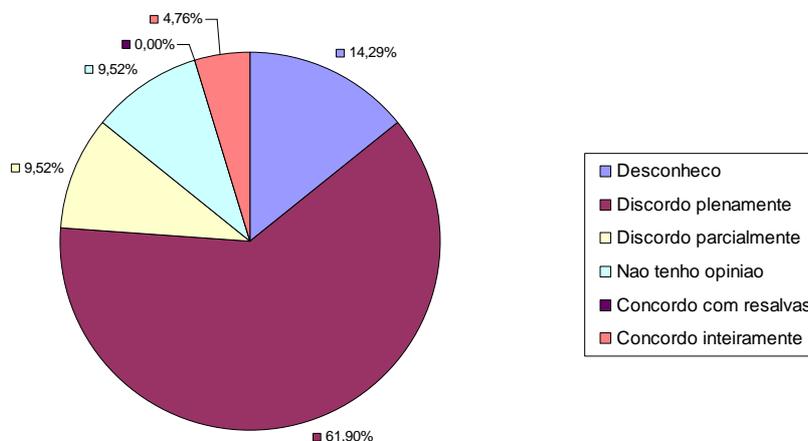


Gráfico 4 A área de TI realiza consultas sobre a prestação dos serviços

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

4. A qualidade do serviço prestado pela área de TI é satisfatória.

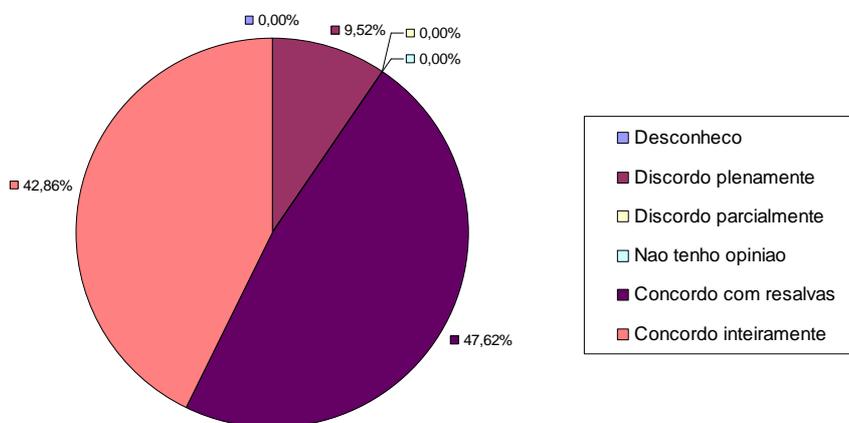


Gráfico 5 A qualidade do serviço prestado pela TI é satisfatória

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

A afirmação 3 foi a única que apresentou elevado percentual de marcações em “Discordo plenamente”, 61,90%, além de 9,52% em “Discordo parcialmente”. Isso demonstra que as consultas não são realizadas de maneira formal, pois alguns entrevistados marcaram a opção “Concordo inteiramente”. O desenvolvimento de

uma pesquisa de atendimento com métricas pré-definidas poderia ajudar a resolver esta questão. Esses dados podem ser observados no Gráfico 4.

O Gráfico 5 mostra que a qualidade percebida pelos usuários atualmente está em um índice elevado, 42,86% de marcações em “Concordo inteiramente” e 47,62% “Concordo com ressalvas”, fato que pode ser comprovado na totalização de todas as questões levantadas nesta pesquisa mostrada no Gráfico 1.

5. O atendimento prestado pela equipe da TI é adequado.

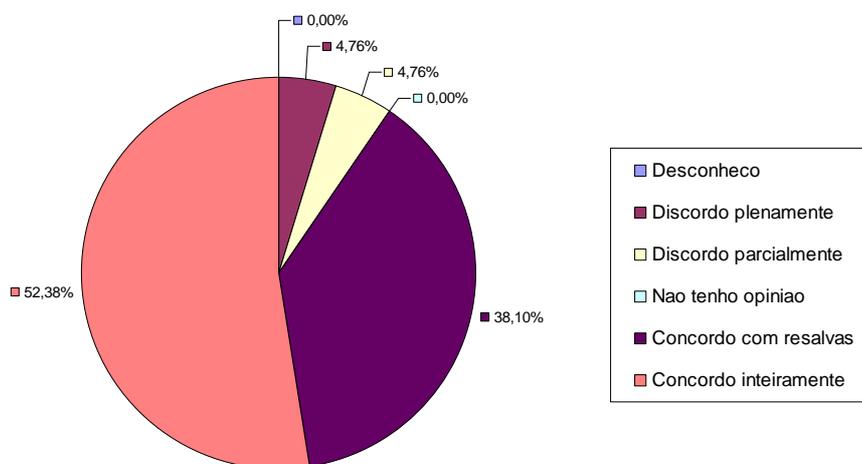


Gráfico 6 O atendimento prestado pela TI é adequado

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

A afirmação 05 também apresentou alto índice de aceitação pelos entrevistados. Mais de 52% dos entrevistados afirmaram que concordam inteiramente e 38% que concordam com ressalvas. Desses números, ilustrados no Gráfico 6, pode-se perceber que a equipe de atendimento presta um atendimento cortês e voltado às necessidades dos funcionários.

90,48% dos entrevistados consideraram que a equipe da Seti está preparada para atender as suas expectativas, conforme pode-se visualizar no Gráfico 7. Isso demonstra que a equipe bem qualificada para o serviço é, certamente, um fator determinante para o alcance dos objetivos do TRE-PR.

6. A equipe da TI está preparada para atender as suas expectativas.

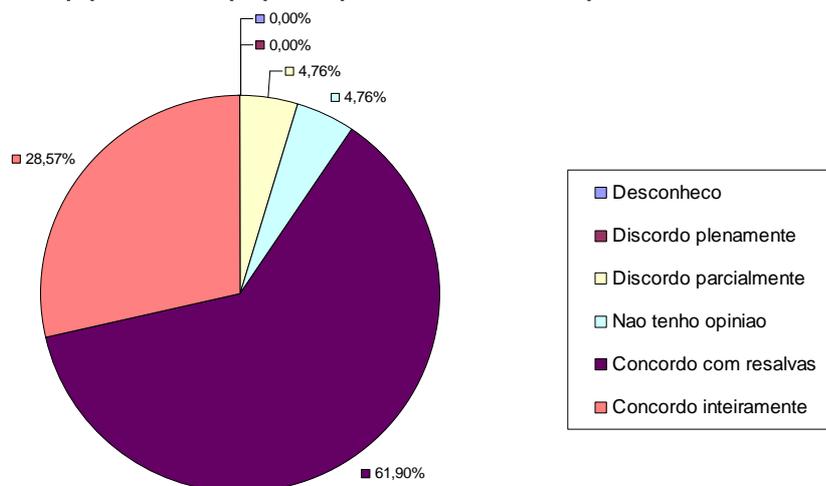


Gráfico 7 A equipe da TI está preparada para atender as suas expectativas

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

7. As ferramentas disponibilizadas pela TI atendem as necessidades para execução das atividades.

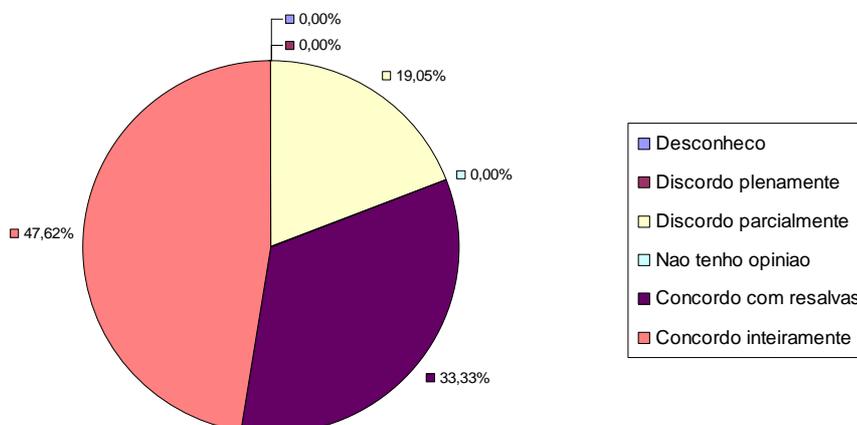


Gráfico 8 As ferramentas disponibilizadas pela TI atendem as necessidades para execução das atividades

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

Na questão 7, ilustrada no Gráfico 8 apesar do alto índice de funcionários satisfeitos, merecem uma atenção os 19,05% que não consideram que as ferramentas atendem as suas necessidades. Pode ser feito um estudo mais

profundo das necessidades dos usuários e dos seus processos de trabalho para que sejam implementadas ou adquiridas as ferramentas que melhor atendam as atividades.

8. Você se sente apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis.

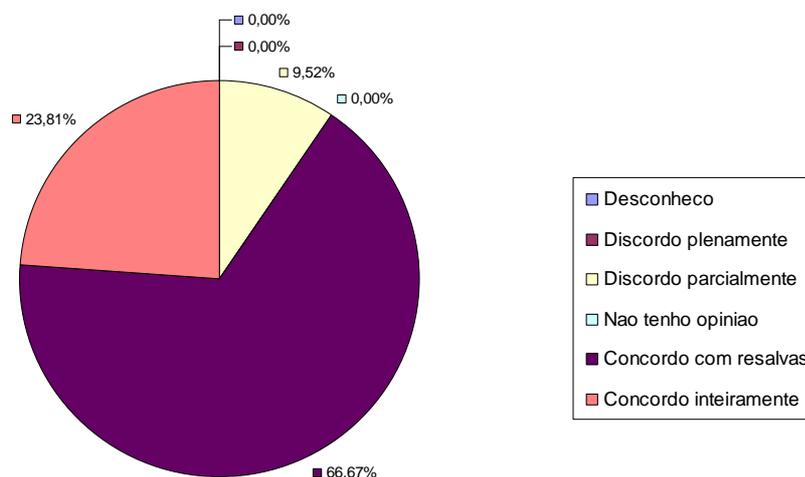


Gráfico 9 Você se sente apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

Os usuários, em geral, sentem-se aptos a utilizar as ferramentas de TI disponíveis de acordo com as respostas recebidas na questão 8, na qual 23,81% concordam inteiramente e 66,67% concordam com ressalvas, o que pode demonstrar que ainda existe uma lacuna a ser preenchida no fornecimento de treinamento, conforme o Gráfico 9.

A questão 9, que abordou especificamente o assunto “Treinamento”, obteve respostas mais dispersas entre as opções disponíveis, o que pode demonstrar, num cruzamento com os dados da questão 8, que o usuário sente-se apto a utilizar as ferramentas de TI, mas considera que o esforço de capacitação formal da empresa está aquém de suas expectativas. Esses dados podem ser melhor visualizados no Gráfico 10.

Com a divisão de opiniões sobre a questão relacionada ao prazo médio de conclusão de serviços de TI, conforme dados da questão 10 (Gráfico 11), avalia-se a

necessidade de aferição de quanto tempo é necessário para que cada serviço seja executado com qualidade. Diversos fatores influenciam o tempo de execução, entre eles o planejamento e a habilidade de execução pelo profissional designado para esta atividade.

9. Os treinamentos de TI disponibilizados a você atendem as necessidades para a realização das atividades.

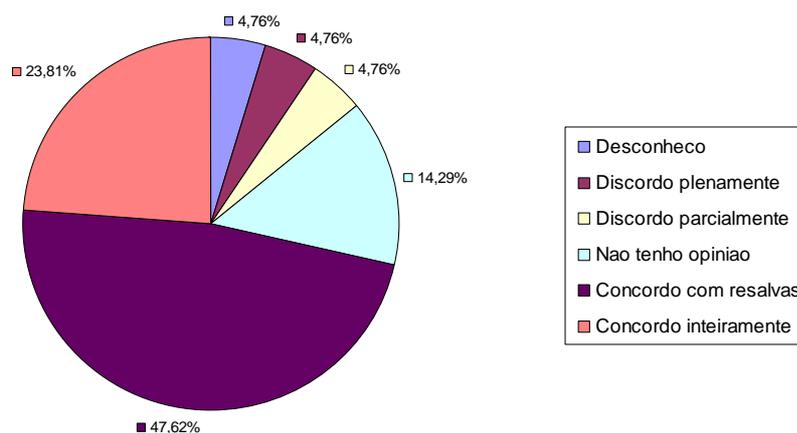


Gráfico 10 Os treinamentos de TI disponibilizados a você atendem as necessidades para a realização das atividades

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

Quando indagados sobre o atendimento em longo prazo das soluções da TI, por meio da afirmação 11, 33,33% dos usuários consultados consideraram que o atendimento não resolve os problemas de maneira definitiva. Um controle mais apurado sobre as atividades poderia ajudar a diminuir esse re-trabalho. O Gráfico 12 ilustra melhor essa situação.

Da mesma forma, 33,33% dos usuários discorda que a TI disponibilize dados sobre seus atendimentos e serviços, afirmação 12. Isso demonstra que é necessário algum investimento em melhoria dos canais de comunicação.

Na afirmação 13, também foram 33,33% que apontaram não considerar os canais de comunicação descentralizados adequados e eficientes para o atendimento. Isso poderia ser corrigido com a implantação de um ponto único de atendimento às

solicitações, via *Help Desk*. Nesse caso, houve a recente implantação do Siati.

10. A sua percepção quanto ao cálculo de prazo médio de conclusão de serviços da TI são satisfatórios.

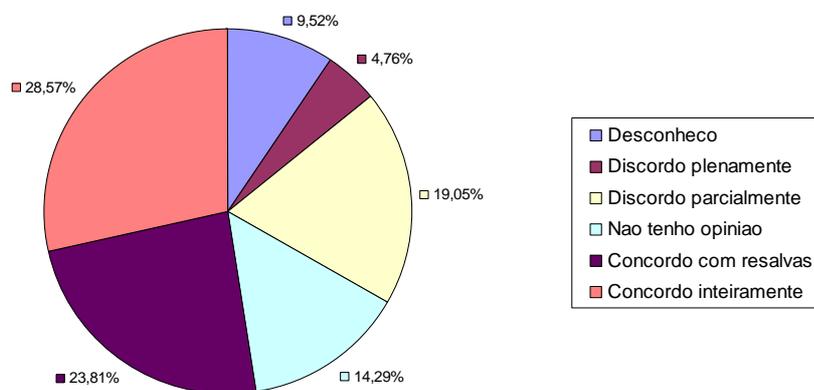


Gráfico 11 A sua percepção quanto ao cálculo do prazo médio de conclusão de serviços da TI são satisfatórios

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

11. As soluções disponibilizadas pela TI atendem os problemas em longo prazo (definitivamente).

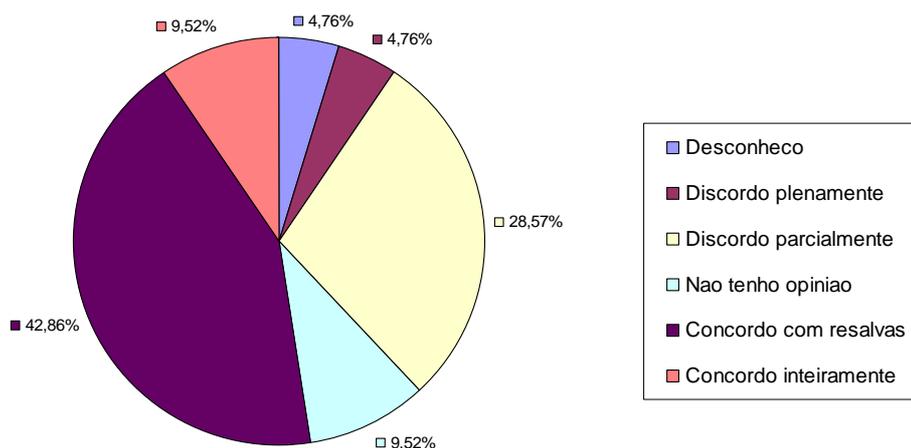


Gráfico 12 As soluções dadas pela TI atendem os problemas no longo prazo

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

12. A área de TI disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços.

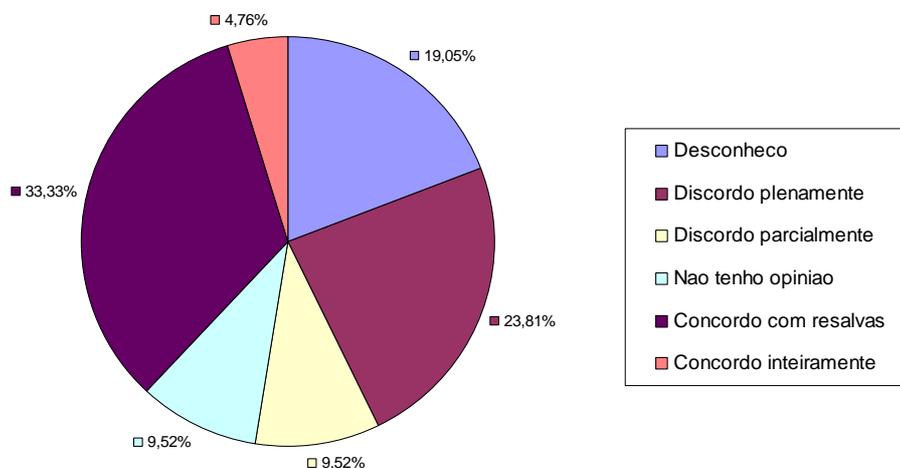


Gráfico 13 A área de TI disponibiliza dados sobre atendimentos e serviços

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

13. Os canais de comunicação com a TI, descentralizados, são eficientes para atender as suas necessidades.

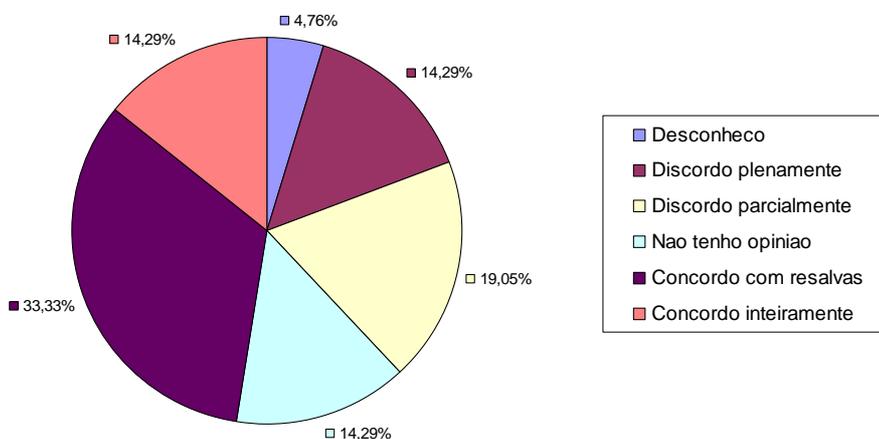


Gráfico 14 Os canais de comunicação com a TI, descentralizados, são eficientes

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

A questão 14, Gráfico 15, apresentou 28,57% de funcionários que concordam inteiramente e 42,86% que concordam com ressalvas. Mesmo com esse alto índice de satisfação ainda há muitos processos a serem melhorados para responder

adequadamente a todas as demandas dos clientes internos.

14. Os processos executados pela área de TI têm sido melhorados satisfatoriamente

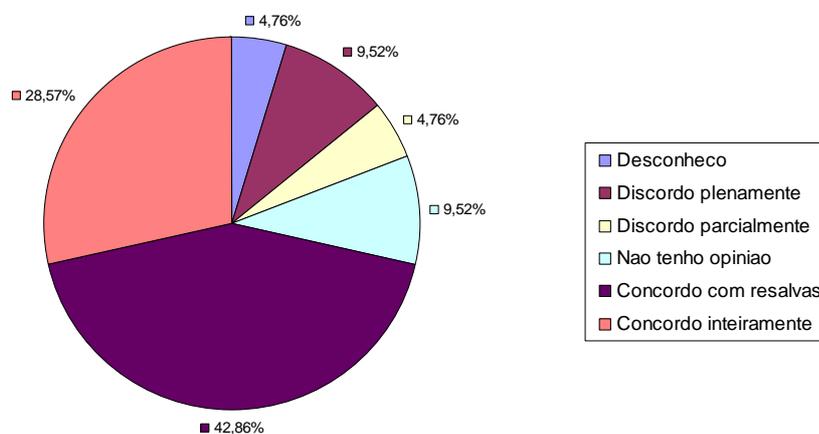


Gráfico 15 Os processos executados pela área de TI têm sido melhorados satisfatoriamente

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

15. A Infra-estrutura paralela à TI disponibilizada a você atende as necessidades.

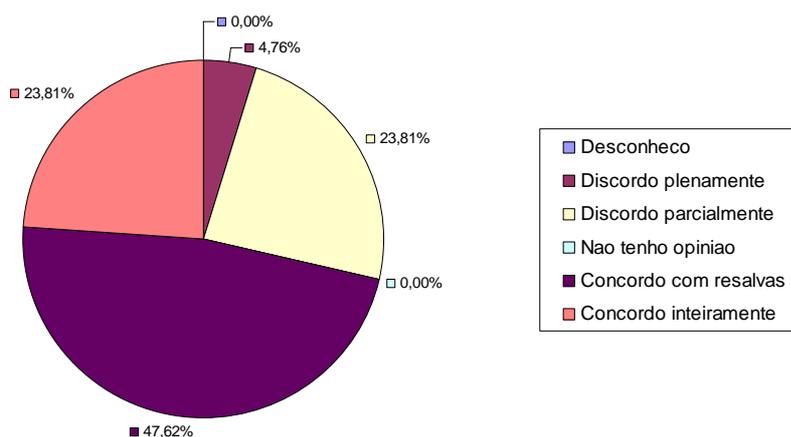


Gráfico 16 A infra-estrutura paralela à TI disponibilizada a você atende as necessidades

Fonte: os autores, a partir dos dados empíricos da pesquisa.

Quase 30% dos entrevistados estão insatisfeitos com a infra-estrutura paralela à TI (mesas, cadeiras, objetos ergométricos e suporte para monitor, entre outros). Um esforço para que fossem identificados os itens que podem ser melhorados para o conforto do cliente seria útil para que ele possa ter uma percepção mais apurada da qualidade dos demais serviços a ele disponibilizados.

Além dessas afirmações enviadas aos entrevistados para que eles dissessem se concordavam ou discordavam e em que grau isso acontecia, foi inserida uma questão livre, que pedia um comentário adicional. Apenas três respondentes forneceram contribuições nessa questão. Ainda assim, considerou-se relevante apresentar aqui essas respostas.

O conteúdo digitado por cada funcionário foi mantido e está entre aspas. Foram apenas corrigidos os erros de grafia de palavras. São as opiniões:

“Estes dados tendem a mudar, uma vez que foi implantado recentemente o Siatl e a disponibilização do catálogo de endereços”¹.

“Acredito que a falta de planejamento seja o principal problema da área tecnológica. A falta de cordialidade também prejudica o processo. A questão humana é muito importante e é necessário o comprometimento em equipe para que qualquer idéia seja transformada em atitudes e se desenvolva de forma gradual e não impositiva. Ou seja, enquanto a área tecnológica não ousar pela transformação interna e promover o equilíbrio entre os mentores e seus multiplicadores, sempre teremos pessoas que pensam e agem e outras que apenas copiam e não se aprofundam nas questões fundamentais, não entendem o processo, são meros robôs ‘desintelectualizados’”.

“Não, pois as perguntas são bem objetivas e se explicam por si mesmas”.

¹ O Siatl mencionado por este(a) entrevistado(a) é o Sistema Integrado de Atendimento em Tecnologia da Informação, o novo *HelpDesk* implantado e de uso obrigatório para as solicitações desde o mês de maio deste ano. O catálogo ao qual o(a) usuário(a) se referiu é o de serviços da TI e não de endereços. Sua divulgação ocorreu simultaneamente à implantação do Siatl.

Realizada a análise dos resultados da pesquisa realizada neste Trabalho de Conclusão de Curso, na próxima seção são apresentadas as principais conclusões.

5 CONCLUSÕES

A mensuração da satisfação do cliente interno (funcionário) é de extrema importância para todas as empresas. Essa pesquisa que teve como objetivo descobrir o grau de satisfação do cliente interno da TI do TRE-PR trouxe alguns resultados interessantes.

A principal contribuição dessa pesquisa foi a descoberta de que o usuário sente que a Seti está desenvolvendo bem suas atividades, pois o grau de satisfação, no geral, foi muito elevado. Isso demonstra que as ações estão realmente focadas nas necessidades dos clientes.

As poucas questões que apontaram algum nível de descontentamento já estão sendo alvo de alguma ação, como a recente implantação do sistema de *Help Desk* Siatl e a divulgação do Catálogo de Serviços da TI.

Essa mudança de paradigma no atendimento da TI coincidiu com a aplicação das questões deste trabalho aos funcionários e pode ter influenciado em algumas respostas. Um dos entrevistados chegou a sugerir que os resultados poderão mudar se aplicado o questionário após a consolidação da nova ferramenta.

Dessa forma, futuramente, pode-se repetir a consulta realizada neste Trabalho de Conclusão de Curso, fazendo um cruzamento dos dados obtidos. Também pode ser alvo de um trabalho futuro a realização de um desmembramento dos serviços para abordar, de forma diferenciada, a satisfação percebida pelos usuários no que se refere aos equipamentos, softwares e serviços de suporte e desenvolvimento de aplicativos e novas funcionalidades.

Um estudo futuro poderia ainda criar um instrumento que permitisse o cruzamento dos dados de satisfação do cliente interno, com os dados de percepção que o prestador de serviço de TI tem quanto ao atendimento dispensado aos usuários dos serviços prestados.

É importante lembrar que cabe ao profissional de TI valorizar o próprio trabalho e aprimorá-lo sempre que possível, ou seja, buscar meios para melhor

responder às necessidades das organizações. Portanto, é imprescindível que esteja sempre atento ao grau de satisfação dos seus clientes internos na empresa para que possam ser buscadas soluções imediatas e garantida a obtenção dos resultados esperados.

REFERÊNCIAS

CASTANHEIRA, A. M.; MEDEIROS, M. A. **Conhecimento e competências**. Rio de Janeiro: Publit, 2005.

CHRISTO, C. S; MOURA, W. **Treinamento experiencial e mudança organizacional**: Análise de uma experiência. UERJ, 2001.

GORDON, I. **Marketing de relacionamento**: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. Traduzido por Mauro Pinheiro. São Paulo: Futura, 1998.

HUTCHINS, Greg. **ISO 9000**: Um guia completo para o Registro, as Diretrizes da Auditoria e a Certificação Bem-Sucedida. Makron Books, 1994.

IVANFY, Elen Renate. Minuta Proposta Projeto: **Programa de Qualidade Interação**. UFPR, 2002.

KAN, Stephen H. **Metrics and Models in Software Quality Engineering**. Boston, MA: Longman Publishing Co., Inc, 2002.

MARTINHO, Fábio. **Qualidade, Qualidade de Software e Garantia da Qualidade de Software São as Mesmas Coisas?**. Taubaté: TestExpert, 2008. Disponível em: <<http://www.testexpert.com.br/?q=node/669>>. Acesso em 01/06/2008.

NBR ISO 10011. Diretrizes para auditoria de Sistemas da Qualidade. Rio de Janeiro: ABNT, 1993.

NBR ISO 9000. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais**: Guia Prático para Projetos. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

STONE, M.; WOODCOCK, N. **Marketing de relacionamento**. São Paulo: Littera Mundi, 1998.

TURBITT, Ken. What's New in ITIL V3, BMC Software, 2007. Disponível em: <<http://documents.bmc.com/products/documents/39/73/83973/83973.pdf>>. Acesso em 03/03/2008.