



ASPECTOS DA GESTÃO DE UMA INTRANET A PARTIR DE PESQUISA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS

Flávio de Moraes Siqueira Campos (UFF)

flavio@pontal.srv.br

Luiz Perez Zotes (UFF)

lpzotes@oi.com.br

Resumo

Este artigo apresenta o resultado de uma pesquisa feita com o objetivo de avaliar a INTRANET de uma empresa de telecomunicações e, a partir dos resultados, sugerir melhorias na sua gestão. O instrumento de avaliação utilizado foi o SERVQUAL orientado a serviços de TI, considerando-se a percepção da qualidade pelos usuários. Na sugestão de melhorias foram empregados os princípios do ITIL, fazendo-se uma associação entre a questão do SERVQUAL e a prática do ITIL que mais fortemente deve afetar tal questão. Na empresa pesquisada concluiu-se que, de acordo com o critério fixado, não se pode afirmar que, de um modo geral, o usuário considere o serviço de Intranet um serviço de qualidade satisfatória pois, de 18 questões, apenas 8 (44%) atenderam ao requisito. Finalmente, a partir dos resultados obtidos, foram feitas recomendações, bem como a indicação da disciplina do ITIL mais fortemente afetada com cada questão, o que levou a sugerir, para futuros trabalhos, uma melhor adequação das questões de pesquisa do modelo utilizado, com práticas de gerência.

Abstract

This article presents the result of a research made with the objective to evaluate the Intranet of a telecommunications company and, from the results, to suggest improvements in its management. The used evaluation instrument was the TI guided SERVQUAL, considering the users perception of the quality. In the improvements suggestion the principles of the ITIL had been used, making an association between the question of the SERVQUAL and the ITIL practice that more strong must affect such question. In the searched company one concluded that, in accordance with the settled criterion, it cannot affirm that, in a general way, the user considers the Intranet a satisfactory quality service therefore, in 18 questions, only 8 (44%) had been requirement

complyant. Finally, from the gotten results, recommendations had been made, as well as pointed the discipline of the ITIL more strongly affected by each question, what it led to suggest, for future works, a better adequacy of the used model research questions, with management practices.

Palavras-chaves: Qualidade Percebida. Serviços de TI. SERVQUAL. Qualidade em serviços.

1. INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) surgiu da junção das funcionalidades das áreas de informática e telecomunicações. Com ela é possível criar aplicações, viabilizar a conexão e a comunicação, integrar e aproveitar recursos de diversas outras áreas. Unindo o potencial da informática e o poder de interconexão das telecomunicações (redes), pode-se transformar e integrar todas as áreas e setores da empresa, indústrias, economia, comércio, marketing etc. A interconexão interna da empresa (usando redes de computadores); a abertura de seus negócios para o mundo globalizado (com a Internet e o comércio eletrônico); e a reavaliação e reestruturação de seus processos internos (através de reengenharia e avaliação de tecnologias emergentes), fazendo com que ela ganhe vantagem competitiva, são alguns dos exemplos (MEDEIROS; SAUVÉ, 2003).

A partir da década de 90, os assuntos relacionados com a tecnologia da informação vêm causando cada vez mais impacto na gestão das empresas. O avanço tecnológico das últimas décadas tem colocado as redes de computadores como um ponto crucial na gestão da informação. Nos anos 80, por exemplo, a Digital Equipment Corporation (DEC), posteriormente adquirida pela Compaq, a qual foi incorporada pela Hewlett-Packard (HP), tinha como *slogan* “a rede é o sistema”, prenunciando a dependência que todas as disciplinas de TI iriam ter de uma bem montada rede de computadores.

Muitos projetos de serviços de rede colocados à disposição dos empregados falham, devido à pouca atenção dada aos aspectos da adaptação do serviço à realidade dos clientes internos. Problemas surgem que não podem ser atribuídos à falta de tecnologia, mas sim à falta de cultura da organização em adotar e aceitar modelos de gestão voltados para a qualidade. Essa falta vai desde o pessoal de projeto até o pessoal de suporte que, muitas vezes, tem rejeição a esquemas de trabalho e documentação de processos. Isso é válido tanto para tecnologia em geral, quanto para TI, onde os projetistas são pessoas voltadas quase que exclusivamente para a técnica.

Então, o que se pode fazer para identificar e melhorar a qualidade dos serviços *Intranet*?

Esse problema ensejou uma pesquisa com as seguintes tarefas:

- Obter e classificar os aspectos que definem a qualidade dos serviços de TI, segundo a percepção dos usuários, particularmente a *Intranet*;
- Descobrir em quais dos aspectos esses serviços estão deficientes;
- Sugerir atuação para melhoria dos processos.

A identificação e a aplicação das melhorias apontadas, em virtude do intenso permeio da TI nas atividades geradoras de valor, podem influir na obtenção de vantagem competitiva. A idéia é que ações gerenciais que se baseiem na satisfação dos clientes internos venham a proporcionar incrementos de satisfação dos clientes externos, tornando-se a base de um diferencial competitivo (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005).

Com este trabalho espera-se contribuir para o aumento da competitividade da empresa, através de indicações no sentido de melhorar a qualidade dos serviços, aumentando a sinergia em, praticamente, todos os estágios da cadeia de valor.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. O MODELO SERVQUAL

Em 1985, Parasuramam, Zeithaml e Berry fizeram uma pesquisa exploratória baseada em entrevistas com executivos e grupos consumidores de serviços de empresas dos setores de bancos de varejo, cartão de crédito, corretagem de seguros e reparos e manutenção de produtos, para avaliar o conceito de qualidade em serviços.

Da entrevista com os executivos, os autores extraíram que existe um conjunto de lacunas (*gaps*) considerando a percepção da qualidade dos serviços pelos executivos e as tarefas associadas com a entrega dos serviços aos consumidores. Essas lacunas podem ser as principais barreiras na tentativa de liberar um serviço cujos consumidores perceberiam como sendo de alta qualidade.

Parasuraman (1991) declara que as percepções de qualidade dos consumidores são influenciadas por uma série de desvios que ocorrem nas organizações e podem ser medidas através das seguintes cinco dimensões: a confiabilidade, que diz respeito à capacidade de realizar o serviço com precisão e de uma forma que merece confiança; a rapidez (presteza), que se relaciona com a vontade de ajudar o cliente e fornecer um serviço imediato; a segurança (garantia), que se relaciona com o conhecimento e cortesia dos empregados e com a sua capacidade para inspirar confiança; a empatia, que diz respeito ao carinho e à atenção

individual prestada ao cliente; a tangibilidade, que se relaciona com a aparência das instalações físicas, com o equipamento, o pessoal e com os materiais de comunicação. Para a compreensão de como são avaliadas essas dimensões, vide a Tabela 1.

Para esses investigadores, a primeira dimensão tem a ver com o resultado do serviço, enquanto que as restantes se relacionam com o processo de prestação do serviço. Apesar da primeira ser a mais importante para satisfazer as expectativas dos consumidores, é através das restantes dimensões que uma organização tem oportunidade para exceder as suas expectativas. Embora o modelo tenha sido criado para avaliação de serviços prestados a clientes externos, adaptações da escala SERVQUAL são possíveis, segundo seus próprios autores, que apontam sua utilização em departamentos de uma empresa, com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços por eles prestados aos funcionários de outros departamentos e divisões (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002). Portanto, foi utilizada essa escala para se avaliar a reação do usuário com relação ao desempenho de sua rede corporativa de computadores, medida através do serviço de *Intranet*.

Confiabilidade
Serviços são prestados conforme prometido
O usuário confia em que seu problema será resolvido
Os serviços são realizados corretamente na primeira vez
Os serviços são concluídos no prazo prometido
O usuário é informado de quando o serviço será realizado
Presteza
O pessoal de apoio atende prontamente
O pessoal de apoio tem boa vontade em ajudar
O pessoal de apoio está disponível para atender
Garantia
O comportamento do pessoal de apoio transmite confiança
O usuário sente-se seguro nas interações com o departamento
O pessoal de apoio é sempre cortês e educado
O pessoal de apoio tem conhecimento necessário para resolver os problemas
Empatia
O pessoal de apoio dispensa atendimento personalizado
O usuário é tratado de maneira atenciosa pelo pessoal de apoio
O pessoal de apoio demonstra interesse em solucionar os problemas
O pessoal de apoio compreende as dificuldades apresentadas

Aspectos tangíveis
Os equipamentos (<i>hardware</i>) e o <i>software</i> são atualizados
As instalações físicas disponibilizadas ao usuário são visualmente agradáveis
O pessoal tem boa apresentação

Tabela 1 - Dimensões e afirmativas da escala SERVQUAL
Fonte: ELEUTÉRIO e SOUZA, 2002

Eleutério e Souza (2002) avaliaram o assunto com base nas expectativas e percepções dos clientes internos de uma empresa tecnologia da informação.

Partiram do pressuposto de que cliente não é apenas “aquele que compra os serviços ou produtos externamente”, mas sim “todos aqueles com quem se relaciona”, inclusive os seus empregados – os responsáveis pelo desempenho da empresa e pelo atendimento externo. A escala SERVQUAL para avaliação da qualidade percebida foi aplicada a um grupo de 54 usuários de informática. A qualidade percebida foi mensurada e os escores que constituíram o *gap* 5 do Modelo Conceitual (vide 2.2.1) foram calculadas para cada uma das cinco dimensões da escala, o que permitiu apontar à empresa alguns pontos críticos.

Os dados apontaram que a avaliação dos usuários acerca da qualidade dos serviços de apoio computacional não é satisfatório (das 21 afirmativas da escala SERVQUAL revisada, 95% registraram médias negativas para a qualidade percebida). “Esse fato pode ser explicado pela constatação de que o departamento de apoio computacional não pratica, se não em sua totalidade, pelo menos em parte, uma política que caracterize os serviços fornecidos e promova melhor entendimento da qualidade do atendimento aos usuários de informática (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002).

Utilizando o conceito de medição da qualidade de serviço de TI tal como percebida pelo cliente, Hochstein (2004) ajusta o instrumento IT SERVQUAL, que avalia a qualidade em unidades fornecedoras desses serviços, considerando-os como um *portfolio*, para medir a qualidade em um específico.

Esse trabalho gerou a versão do IT SERVQUAL (SERVQUAL orientado a serviços de TI), que reduziu os itens avaliados originalmente por Parasuraman a dezoito questões, dentro das cinco dimensões da qualidade.

2.2. O ITIL

ITIL é o acrônimo para "Information Technology Infrastructure Library" (Biblioteca de Infra-estrutura de TI), diretrizes desenvolvidas pelo CCTA – Central Computer and

Telecommunications Agency (agora OGC – Office of Government Commerce) em Norwich, Inglaterra, para o governo britânico. Hoje, ITIL é o padrão global *de facto* na área de administração de serviço. Contém documentação publicamente acessível especialista no planejamento, provisão e apoio de TI. ITIL provê a base para melhoria do uso e eficácia de uma infra-estrutura operacional de TI.

Segundo os seus autores (OGC), o ITIL é uma biblioteca que reúne livros que documentam as melhores práticas da indústria, para manter e entregar serviços de TI, chamadas genericamente de *Service Management*.

Esses livros constituem um guia das melhores práticas em serviços de TI, e têm seu foco no fornecimento de serviços de alta qualidade, colocando ênfase no relacionamento com os clientes, descrevendo o **quê** ao invés do **como**. Essas práticas, ainda segundo os autores, são aplicáveis tanto a pequenas como grandes organizações, com sistemas distribuídos ou centralizados, próprios ou terceirizados.

São 11 as disciplinas do ITIL, a saber (OGC, 2002;2003):

Service Delivery:

- Gerência de Nível de Serviço
- Gerência Financeira para Serviços de TI
- Gerência de Capacidade
- Gerência de Continuidade dos Serviços
- Gerência de Disponibilidade

Service Support:

- Central de Serviços (*Service Desk*)
- Gerência de Incidentes
- Gerência de Problemas
- Gerência de Liberação (Implantação)
- Gerência de Configuração
- Gerência de Mudanças

3. METODOLOGIA

A pesquisa procurou identificar, descrever e analisar quais são essas percepções (considerando os aspectos tangíveis do serviço, a confiabilidade, a presteza, a segurança e a empatia), através da aplicação da Escala SERVQUAL Orientada a Serviços de TI (HOCHSTEIN, 2004), instrumento esse derivado da escala SERVQUAL de Parasuraman et.

al. (1988 e 1991). Neste artigo, o resultado foi concentrado na qualidade do serviço percebida pelo usuário.

A pesquisa pretendeu também examinar as relações entre as variáveis apontadas pelo instrumento de medida utilizado, além de levar em consideração que a análise dos dados é quantitativa, que utilizou-se aqui um instrumento formal e estruturado de investigação (questionários pré-definidos e padronizados) e os resultados obtidos poderão ser utilizados para a tomada de decisão.

3.1. PREMISSAS

As seguintes premissas foram consideradas para a realização da pesquisa:

1. A escala IT SERVQUAL (HOCHSTEIN, 2004), baseado em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) é um instrumento empírico válido para a pesquisa da qualidade percebida em amostras de usuários de serviços de TI.
2. Para ser considerado serviço de qualidade, pelo menos 80 % das questões devem ter no mínimo 80% das notas maiores que 4 (quatro).

A segunda premissa foi fruto da elucubração dos autores que, na ausência de uma referência para esse valor, estipulou-o a partir da própria arquitetura da escala Likert, que estipula: de 1 a 7, o 1 representa o “discordo totalmente” e o 7 representa o “concordo totalmente”. Na mente do respondente, a primeira metade da escala tende para a baixa qualidade, enquanto a segunda metade tende para a alta. O 4 representa a “indiferença”.

Para cada atributo (questão) denotar qualidade, pelo menos 80% dos respondentes deverá ter atribuído nota maior que 4, sendo 80% uma proporção arbitrada pelos autores.

Por meio da pesquisa bibliográfica e através de todo o referencial teórico apresentado, ficou patente que o instrumento de pesquisa para a qualidade percebida, originalmente estabelecido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e posteriormente adaptado para os diversos serviços, notadamente os de TI, inclusive para ambientes internos às empresas, tem sido amplamente testado e, até o momento, constitui-se no principal método para avaliação da qualidade percebida.

3.2. PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

Neste trabalho foram utilizadas amostras de profissionais da área de TI e afins na empresa pesquisada, tendo sido desenvolvido de acordo com as seguintes etapas:

- 1ª) visitas à Empresa para busca de autorização para a pesquisa, conhecimento das pessoas-chave e obtenção de material escrito;
- 2ª) entrevistas informais para geração da amostra;
- 3ª) aplicação do questionário (coleta de dados);
- 4ª) tabulação dos dados;
- 6ª) avaliação dos resultados e formalização de sugestões para revisão em estratégias para melhoria dos serviços aos usuários.

3.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA

A Empresa foi selecionada por ser pioneira no setor de telecomunicações, pela acessibilidade à mesma, bem como por sua relevância no setor, mas, principalmente, por possuir uma rede corporativa de grande dimensão e complexidade, propiciando alta integração da *Intranet* na cadeia de valor.

No universo de empregados da Empresa, estudou-se a população situada no Rio de Janeiro.

A validade da amostra pesquisada pode ser justificada pela variedade das áreas em que trabalham os profissionais pesquisados: Controle Orçamentário, Sistemas Administrativos, Financeiros e RH, Sistemas ERP e Finanças, Arquitetura de Sistemas, Desenvolvimento de RH, Projetos de TI, Gestão de Vendas, Planejamento Corporativo, Planejamento, Controle e Integração, Saúde e Bem-Estar, Cobrança Telco, Faturamento de Dados e Telefonia Avançada, Apoio Jurídico, Garantia da Receita e Prevenção à Fraude, Rede de Transporte e Acessos, Tesouraria, Estratégia e Soluções Operacionais, Cobrança, Auditoria, Diretoria Executiva, Segurança Empresarial, Faturamento, Engenharia de Provedores *Internet*, Monitoração e Recuperação da Receita, Planejamento e Controle de Projetos e Produtos, Administração de Pessoal, Metodologias e Processos, Planejamento e Controles Internos, Diretoria Regional de Negócios e Contas a Pagar

3.4. A COLETA DE DADOS

O questionário foi entregue à pessoa indicada para ser o coordenador da pesquisa na empresa, o qual procedeu à distribuição, através do *e-mail*, a 100 empregados das diversas áreas da empresa, usuários da *Intranet*, conforme distribuição acima, com um retorno de 55%.

À medida que recebia as mensagens com os questionários preenchidos, repassava-os aos autores, para compilação.

Os dados coletados de cada respondente foram consolidados em planilha Excel, na qual foram calculados a pontuação média atribuída por cada respondente aos atributos da qualidade, o desvio padrão, as notas maiores do que 4 e o percentual dessas notas.

A planilha foi consolidada numa outra, tabulando-se a frequência das pontuações por atributo, para mostrar o resultado agrupado em dimensões da qualidade (cada dimensão é formada por um grupo de atributos).

4. RESULTADO

A Tabela 2 mostra o resultado da pesquisa com os usuários. Na coluna %, as células em azul mostram as questões que obtiveram pelo menos 80% de notas maiores que 4.

ATRIBUTOS		Média	Desvio Padrão	Notas > 4	% > 4
A1	Os equipamentos nos postos de trabalho são atualizados tecnologicamente	4,24	1,48	24	44%
A2	As instalações físicas (postos de trabalho) são visualmente atraentes e adequadas	4,89	1,46	35	64%
A3	Os empregados responsáveis pelo atendimento têm boa apresentação	5,73	0,99	50	91%
A4	A documentação associada aos serviços <i>Intranet</i> é atualizada e atraente	4,65	1,65	30	55%
A5	O tempo de resposta dos serviços <i>Intranet</i> é adequado	5,44	1,27	43	78%
A6	As transações dos serviços <i>Intranet</i> são corretamente executadas	5,84	1,13	49	89%
A7	A <i>Intranet</i> está sempre disponível	6,16	0,94	51	93%
A8	As aplicações <i>Intranet</i> funcionam conforme prometido	5,76	1,04	48	87%
A9	Mudanças de <i>hardware</i> e <i>software</i> são comunicadas com antecedência	5,45	1,46	41	75%
A10	Quando ocorrem problemas com os serviços <i>Intranet</i> , o atendimento é rápido	5,55	1,15	46	84%
A11	O suporte para os serviços <i>Intranet</i> acontece no tempo prometido ou é dado <i>feedback</i> no tempo prometido, respectivamente	5,36	1,27	45	82%
A12	Quando há problemas com serviços <i>Intranet</i> , o <i>status</i> da solução é relatado no tempo prometido	5,18	1,26	43	78%
A13	As transações nos serviços <i>Intranet</i> são seguras	5,76	1,20	46	84%
A14	O pessoal de suporte para os serviços <i>Intranet</i> tem o conhecimento suficiente para responder às questões e resolver os problemas	5,56	1,07	45	82%
A15	Quando ocorre um sinistro, os serviços <i>Intranet</i> tornam a ficar disponíveis após um período de tempo razoável	5,33	1,55	41	75%
A16	Os serviços <i>Intranet</i> são ajustados às necessidades específicas de cada usuário	4,38	1,74	27	49%
A17	O pessoal de suporte para serviços <i>Intranet</i> dá atenção pessoal aos usuários	4,80	1,65	34	62%

A18	O pessoal de suporte para serviços <i>Intranet</i> compreende as dificuldades e necessidades específicas dos usuários	4,80	1,45	32	58%
-----	---	------	------	----	-----

Tabela 2 - Percepção dos Usuários sobre a Qualidade da *Intranet*

A Tabela 3 mostra a classificação das questões, da maior para a menor incidência de notas maiores que 4.

Item	Questão	% acima de 4
A7	A <i>Intranet</i> está sempre disponível	93%
A3	Os empregados responsáveis pelo atendimento têm boa apresentação	91%
A6	As transações dos serviços <i>Intranet</i> são corretamente executadas	89%
A8	As aplicações <i>Intranet</i> funcionam conforme prometido	87%
A13	As transações nos serviços <i>Intranet</i> são seguras	84%
A10	Quando ocorrem problemas com os serviços <i>Intranet</i> , o atendimento é rápido	84%
A14	O pessoal de suporte para os serviços <i>Intranet</i> tem o conhecimento suficiente para responder às questões e resolver os problemas	82%
A11	O suporte para os serviços <i>Intranet</i> acontece no tempo prometido ou é dado <i>feedback</i> no tempo prometido, respectivamente	82%

Tabela 3 - Questões com Qualidade Considerada Satisfatória Segundo os Usuários

A Tabela 4 mostra as questões com pior classificação (menores médias).

Item	Questão	% acima de 4
A1	Os equipamentos nos postos de trabalho são atualizados tecnologicamente	44%
A16	Os serviços <i>Intranet</i> são ajustados às necessidades específicas de cada usuário	49%
A4	A documentação associada aos serviços <i>Intranet</i> é atualizada e atraente	55%
A18	O pessoal de suporte para serviços <i>Intranet</i> compreende as dificuldades e necessidades específicas dos usuários	58%
A17	O pessoal de suporte para serviços <i>Intranet</i> dá atenção pessoal aos usuários	62%
A2	As instalações físicas (postos de trabalho) são visualmente atraentes e adequadas	64%
A9	Mudanças de <i>hardware</i> e <i>software</i> são comunicadas com antecedência	75%
A15	Quando ocorre um sinistro, os serviços <i>Intranet</i> tornam a ficar disponíveis após um período de tempo razoável	75%
A5	O tempo de resposta dos serviços <i>Intranet</i> é adequado	78%
A12	Quando há problemas com serviços <i>Intranet</i> , o <i>status</i> da solução é relatado no tempo prometido	78%

Tabela 4 - Questões com Qualidade Considerada Insatisfatória Segundo os Usuários

4.1. ANÁLISE CRÍTICA

No que diz respeito às dimensões da qualidade, o resultado nos mostra que a **Confiabilidade** é o aspecto mais forte da *Intranet*, com a proporção de **37%**, seguida da **Garantia (Segurança)** e da **Presteza** com **25%** cada uma, dos **Aspectos Tangíveis** com **13%** e, finalmente, da **Empatia** com **0%** (vide Figura 1).

Isso não chega a ser positivo, mas é alentador, pois, no que diz respeito a aspectos fundamentais num serviço de TI (confiabilidade e garantia), as médias são maiores. Isso significa que o serviço, tecnicamente falando, está melhor do que o seu ambiente físico e atendimento pelo pessoal de apoio.

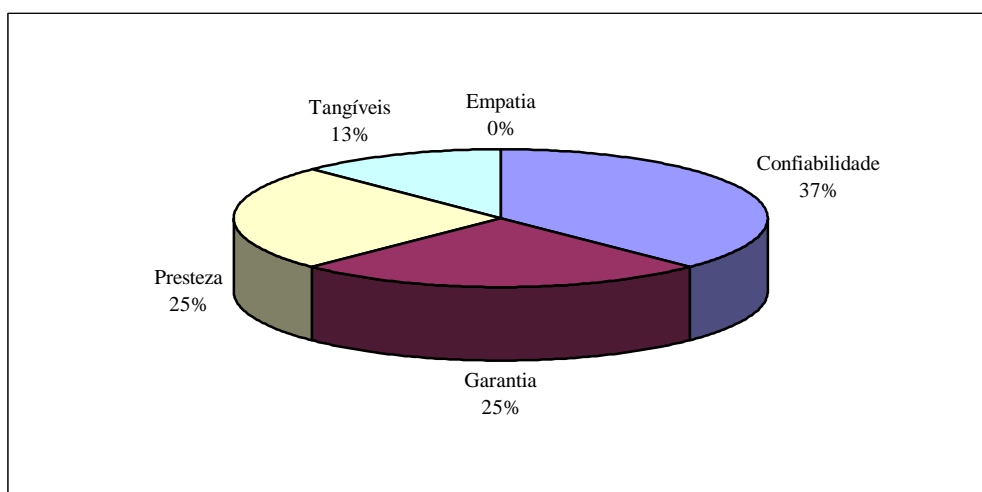


Figura 1 - Proporção das notas maiores que 4 (visão do usuário) nas dimensões da qualidade

Na Figura 2, observa-se o seguinte, com relação às dimensões da qualidade:

– Dimensão “Elementos Tangíveis”

O atributo A3 (os empregados responsáveis pelo atendimento têm boa apresentação) atende ao requisito de aceitação; em contrapartida, A1 (os equipamentos nos postos de trabalho são atualizados tecnologicamente), A2 (as instalações físicas (postos de trabalho) são visualmente atraentes e adequadas) e A4 (a documentação associada aos serviços *intranet* é atualizada e atraente) não atendem, o que torna necessário uma verificação da qualidade dos processos relacionados a esses itens.

– Dimensão “Confiabilidade”

Os atributos A6 (as transações dos serviços *Intranet* são corretamente executadas), A7 (a *Intranet* está sempre disponível) e A8 (as aplicações *Intranet* funcionam conforme prometido) atendem ao requisito de aceitação, ao passo que A5 (o tempo de resposta dos serviços *Intranet* é adequado) não atende, demandando mais atenção gerencial.

– Dimensão “Presteza”

Os atributos A10 (quando ocorrem problemas com os serviços *Intranet*, o atendimento é rápido) e A11 (o suporte para os serviços *Intranet* acontece no tempo prometido ou é dado *feedback* no tempo prometido, respectivamente) atendem ao requisito de aceitação enquanto A9 (mudanças de *hardware* e *software* são comunicadas com antecedência) e A12 (quando há problemas com serviços *Intranet*, o *status* da solução é relatado no tempo prometido) estão abaixo do nível de corte, o que torna necessário maior observação por parte da gerência.

– Dimensão “Garantia”

Os atributos A13 (as transações nos serviços *Intranet* são seguras) e A14 (o pessoal de suporte para os serviços *Intranet* tem o conhecimento suficiente para responder às questões e resolver os problemas) atendem ao requisito de aceitação, ao passo que A15 (quando ocorre um sinistro, os serviços *Intranet* tornam a ficar disponíveis após um período de tempo razoável) não atende, isto é, está abaixo da zona de tolerância.

– Dimensão “Empatia”

Os três atributos característicos da dimensão Empatia, A16 (os serviços *Intranet* são ajustados às necessidades específicas de cada usuário), A17 (o pessoal de suporte para serviços *Intranet* dá atenção pessoal aos usuários) e A18 (o pessoal de suporte para serviços *Intranet* compreende as dificuldades e necessidades específicas dos usuários) não atendem ao requisito mínimo para aceitação, mostrando a necessidade de ações gerenciais de melhoria nesses processos.

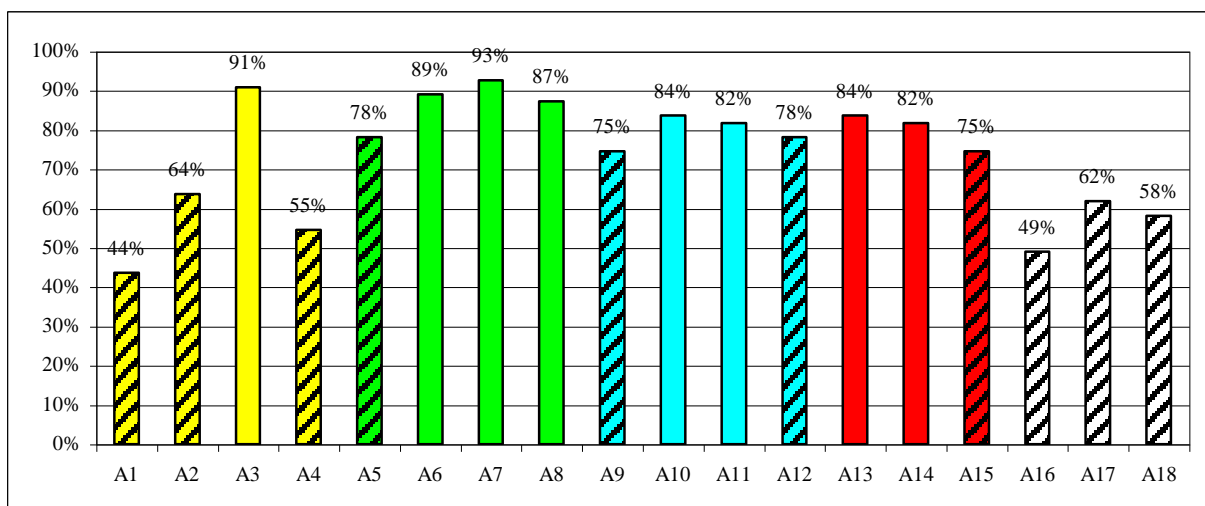


Figura 2 - Desempenho dos Atributos das Dimensões da Qualidade Segundo os Usuários

5. CONCLUSÕES

As conclusões apontam a direção na qual as ações gerenciais devem caminhar para que os usuários fiquem mais satisfeitos e, com isso, obtenham melhor produtividade.

No decorrer da pesquisa, pôde-se depreender que a *Intranet* representa um papel essencial no contexto corporativo, e como ela está essencialmente ligada aos processos mais importantes da cadeia de valor, daí sua forte influência na capacidade da organização agregar valor ao seu produto final.

Por isso, após a apresentação do resultado, foram feitas sugestões extraídas diretamente desses resultados, a serem avaliadas pelas gerências.

Na empresa pesquisada concluiu-se que, de acordo com o critério fixado, não podemos afirmar que, de um modo geral, o usuário considere o serviço de *Intranet* um serviço de qualidade satisfatória pois, do total de 18 questões, apenas 8 (44%) atenderam ao requisito.

Como corolário dos resultados da pesquisa, alguns pontos devem ser revistos pela gerência de TI da Empresa, a fim de obter um reflexo positivo no serviço, sob o ponto de vista do usuário:

a) atualização tecnológica e funcional das estações de trabalho, com atenção ao visual (conseqüência dos atributos A1, A2 e A15);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência Financeira para Serviços de TI.

Anos atrás, a empresa pesquisada iniciou um processo de atualização de estações de trabalho, pela substituição das estações antigas por novas e padronizadas, de fornecedor único. É necessário de se dê prosseguimento a esse processo, buscando personalizar mais a estação de acordo com a necessidade do usuário, bem como respeitar o ciclo de vida nos equipamentos adquiridos, mantendo o processo contínuo.

b) maior “customização” dos serviços (conseqüência dos atributos A5, A9, A12 e A15);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência de Nível de Serviço.

Os serviços devem estar adaptados às necessidades de cada usuário. Por exemplo, uma mudança no posicionamento das estações de trabalho num centro de atendimento que trabalha 14 horas ininterruptamente deve ser feita num horário de baixa densidade de chamados, quando uma equipe menor deverá estar trabalhando. Ou seja, maior atenção às características do grupo de usuários a ser atendido.

c) manutenção e aperfeiçoamento da documentação referente aos serviços (conseqüência do atributo A4);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência Financeira para Serviços de TI.

Sob esse aspecto, o catálogo de serviços é uma peça fundamental, sendo, inclusive, ponto de destaque nas recomendações do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) como escreveu Flores (2005): “*The ITIL framework is based on the concepts of Service and Customer Care, and the Service Catalog is at the core of these fundamental concepts*”. Itens nesse catálogo, para atender ao usuário, seriam do tipo atualizar uma conta de correio eletrônico, solicitar material de escritório, obter acesso a uma aplicação etc.

d) treinamento e conscientização do pessoal de suporte no sentido de melhor conhecimento das necessidades dos usuários (conseqüência dos atributos A10, A11, A12, A16, A17 e A18);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Centro de Serviços (*Service Desk*).

Esse treinamento deverá abranger uma explicação do organograma da empresa, o tipo de trabalho desenvolvido por cada área, se são trabalhos técnicos, administrativos ou comerciais, e o senso de urgência que cada tarefa requer, bem como o nível de escolaridade ou conhecimento de informática dos trabalhadores no setor a ser atendido.

e) melhor planejamento do usuário (conseqüência do atributo A9);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência de Mudanças.

Segundo o ITIL, a Gerência de Mudanças é responsável por gerenciar processos envolvendo: *hardware*, *software*, equipamento e *software* de comunicação, aplicações e toda documentação e procedimentos associados à produção, suporte e manutenção de sistemas (OGC, 2002). Alguns benefícios a serem obtidos com uma efetiva Gerência de Mudanças, são: redução do impacto adverso de mudanças na qualidade dos serviços e no SLA; melhor avaliação dos custos de uma mudança, antes que eles incorram; melhoria na produtividade do usuário, devido a menos interrupções; melhoria na produtividade do pessoal através da menor necessidade de mudanças urgentes e reversão de mudanças errôneas.

f) melhoraria do Tempo Médio para Reparo (MTTR) (conseqüência do atributo A15);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência de Continuidade dos Serviços.

O objetivo da Gerência de Continuidade dos serviços de TI é suportar a continuidade dos processos de negócios, assegurando que as facilidades técnicas e serviços de TI necessários possam ser recuperados no tempo acordado, buscando sempre que esse tempo seja o menor possível.

g) obtenção de um melhor tempo de resposta (conseqüência do atributo A5);

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Gerência de Capacidade.

Essa gerência abrange: a monitoração do desempenho e *throughput* (quantidade de trabalho que um computador pode realizar ou que um serviço é feito num dado período de tempo) dos serviços de TI; atividades de *tuning* (ajuste fino de procedimentos ou parâmetros) para tornar

mais eficiente o uso dos recursos; a produção de um Plano de Capacidade que permita ao provedor dos serviços fornecê-los com a qualidade definida no SLA. Com isso, os recursos adequados para a execução de determinados serviços serão conhecidos e, se implantados, garantirão um bom tempo de resposta.

h) aperfeiçoamento da atuação do *Help Desk*, para maior presteza na informação ao usuário do *status* da solução de um problema (consequência do atributo A12).

Disciplina ITIL mais fortemente associada: Centro de Serviços (*Service Desk*).

Uma deficiência apontada na pesquisa foi o fraco desempenho no fornecimento ao usuário do *status* de um problema. Vários fatores podem estar envolvidos nessa questão, tais como: inabilidade do atendente em manipular o aplicativo (AR System), incapacidade de o sistema fornecer a informação ou avisar ao operador de que o mesmo deve fazê-lo, entre outros. Talvez uma *customização* do aplicativo ou melhoria de procedimentos operacionais ajude na satisfação do usuário.

Finalmente, considerando-se a importância da correlação entre uma pesquisa da qualidade percebida com os instrumentos gerenciais, a julgar pelas recomendações feitas a partir da pesquisa, fica como sugestão para futuros trabalhos a adequação do modelo de Hochstein para redes corporativas de TI, ajustando as questões associadas às dimensões da qualidade de modo a refletirem respostas aos mecanismos de controle e ação preconizados no ITIL ou em outras práticas gerenciais.

6. REFERÊNCIAS

ANDERSON, David R.; SWEENEY, Dennis J.; WILLIAMS, Thomas A. *Estatística Aplicada à Administração e Economia*. Trad. da 2^a. ed. norte-americana Luís Sérgio de Castro Paiva. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 642 p.

BAEK, Seung; HAN, Sang-Lin; RHIM, Hosum; KIM, Youn Sung. An Exploratory Study: SERVQUAL in Internet Banking. Korea: College of Business Administration, 2003. Disponível em: <http://www.sbaer.uca.edu/research/dsi/2003/procs/165-8595.pdf#search='SERVQUAL'>.

COPPER, Donald R.; SCHINDLER, Pámela S. *Métodos de Pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CRONIN Jr, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Jul. 1992. p. 55. ABI/INFORMAL Global.

CRONIN Jr, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing. Jan. 1994. 58, 1. p. 125-131. ABI/INFORMAL Global.

ELEUTÉRIO, Sueli Aparecida Varani; SOUZA, Maria Carolina A. F. de. *Qualidade na Prestação de Serviços: uma avaliação com clientes internos*. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo: v.09, n.3, julho/setembro 2002.

FLORES, Rodrigo Fernando. *How To Produce An Actionable IT Service Catalog*. Jul 2005. Disponível em: <http://www.itsmwatch.com/itil/article.php/3520901>.

HOCHSTEIN, Axel. *Managing IT Service Quality as Perceived by the Customer: the service oriented IT SERVQUAL*. University of St. Gallen. St. Gallen, Switzerland, 2004.

KANG, Helen; BRADLEY, Graham. *Measuring the Performance of IT Services: an assessment of SERVQUAL*. International Journal of Accounting Information Systems. v.3. p. 151-164. 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, Elizabet Maria Spohr; SAUVÉ, Jacques P. *Avaliação do Impacto de Tecnologias da Informação Emergentes nas Empresas*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. 178 p. ISBN 85-7303-450-5.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. *Uma Revisão dos Modelos para Medição da Qualidade em Serviços*. Revista Produção. V.14. n.1. 2004. p.12-30.

OFFICE OF THE GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL Managing Services: Service Delivery*. TSO: London, 2003.

OFFICE OF THE GOVERNMENT COMMERCE. *ITIL Managing Services: Service Support*. TSO: London, 2002.

OGC ver OFFICE OF THE GOVERNMENT COMMERCE

PARASURAMAN, A; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. *Understanding Customer Expectations of Service*. Sloan Management Review. p. 39-48. Spring 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, v. 49. p. 41-50. Fall, 1985.

_____. *A Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Researchs*. Journal of Marketing, v. 58. p. 111-124. January 1994.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Álvaro José. *SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos*. Gestão & Produção, v. 12, n. 2 (mai-ago 2005), p. 279-293.

TURBAN, E.; McLEAN, E.; WETHERBE, J. *Tecnologia da Informação para Gestão – Transformando os Negócios na Economia Digital*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2004. 660 p.

