

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINSTRAÇÃO
CAMPUS SOLEDADE
ESTÁGIO SUPERVISIONADO

WILLIAN DARTORA

PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE
HELP DESK NA COAGRISOL

SOLEDADE

2017

WILLIAN DARTORA

**PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE
HELP DESK NA COAGRISOL**

Estágio supervisionado apresentado ao curso de Administração, da Universidade de Passo Fundo, campus de Soledade, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor: Me. Ricardo Timm Bonsembiante

SOLEDADE

2017

WILLIAN DARTORA

**PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE
HELP DESK NA COAGRISOL**

Estágio supervisionado aprovado em ___ de _____ de ____, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração no curso de Administração da Universidade de Passo Fundo, campus Soledade, pela Banca Examinadora formada pelos professores;

Prof. Me. Ricardo Timm Bonsembiante
UPF - Orientador

Prof.
UPF

Prof.
UPF

SOLEDADE

2017

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer todas as pessoas que, de uma maneira ou de outra, me auxiliaram nessa caminhada, com apoio e compreensão nas horas que me fiz ausente para concluir este trabalho, e também a Deus por todos ensinamentos e oportunidades no decorrer de minha vida.

Não posso deixar também de agradecer minha família, e em especial, meu Pai e minha Mãe que não mediram esforços para que esse sonho se realizasse, pois, eles não tiveram a mesma oportunidade e me proporcionaram isso, então, sem eles nada disso seria possível.

Agradecer a minha namorada, que por muitas vezes me acalmou e me aconselhou para que não desistisse, e também, ao meu chefe, porque foi dele que saiu a ajuda na escolha do tema e a na necessidade de ser feito um estudo sobre este assunto.

A COAGRISOL, que é a empresa onde trabalho, que me acolheu de braços abertos e me deu a oportunidade de realizar o estágio, e meu orientador que ajudou e tranquilizou para a conclusão do trabalho, enfim sou grato a todos.

“Você tem de agir. E você tem que estar disposto a fracassar... se você tem medo de fracassar, não irá muito longe”.

Steve Jobs

RESUMO

DARTORA, Willian. **Proposta de implementação de uma ferramenta de Help Desk na Coagrisol**. Soledade,2017. 55f. Estágio Supervisionado (Curso de Administração), UPF, 2017.

O presente estudo teve como principal objetivo sugerir a implementação de uma ferramenta de Help Desk que gerencie os chamados realizados ao setor de TI no que diz respeito ao sistema de informação da Coagrisol, denominado Cooperate. Para isso, a pesquisa, primeiramente, visou identificar os problemas com maior incidência e as possíveis fragilidades no treinamento dos usuários e, em seguida, avaliou o suporte prestado hoje. Com os resultados obtidos na pesquisa, foi realizada uma análise dos dados que sugeriu melhorias para os problemas com maior incidência, otimizando, assim, o atendimento prestado aos usuários do Cooperate. A pesquisa classifica-se como quantitativa, com o objetivo descritivo e definida como um estudo de caso. A amostra é probabilística, com a amostragem aleatória simples, que foi composta por 95 colaboradores que fazem o uso regularmente do sistema. A coleta de dados foi feita através de dados primários com a aplicação dos questionários, elaborados com 18 questões fechadas e 2 questões abertas. Dessa maneira, depois de coletados os dados, eles foram processados e classificados de forma a permitir uma análise e interpretação destes, alcançando assim os objetivos citados anteriormente. Concluiu-se, no final do trabalho, que a grande dificuldade dos usuários em relação ao sistema é a falta de treinamento no início de suas atividades, dificuldade esta que faz com que ocorra maior incidência nos problemas, demonstrando a importância de implementar uma ferramenta de Help Desk, para serem organizados e gerenciados todos esses problemas, melhorando o suporte prestado pelo setor de TI e, também, servindo de base para pesquisas futuras.

Palavras-chave: Help Desk. Treinamento. Incidência nos Problemas.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quanto ao gênero dos usuários do Cooperate.....	35
Gráfico 2 - Quanto a idade dos usuários do Cooperate	35
Gráfico 4 - Quanto ao tempo de empresa dos usuários do Cooperate.....	36
Gráfico 5 - Quanto ao uso diário do sistema Cooperate.....	37
Gráfico 6 - Falta e/ou deficiência no treinamento	38
Gráfico 7 - Falta de atenção e/ou concentração.....	38
Gráfico 8 - Pressão do cliente.....	39
Gráfico 9 - Pressa em atender o cliente	39
Gráfico 10 - Dificuldade em entender mensagens no sistema.....	40
Gráfico 11 - Dificuldade em entender o cliente	40
Gráfico 12 - Pressão do superior hierárquico	41
Gráfico 13 - Nível de qualidade dos serviços prestados.....	42
Gráfico 14 - Tempo de resposta	42
Gráfico 15 - Conhecimento técnico do atendente	43
Gráfico 17 - Clareza na comunicação.....	44
Gráfico 18 - Avaliação do suporte.....	45

LISTA DE SIGLAS

B2B - Business to Bussiness (Negociação entre empresas)

B2C - Business to Customer (Negociação entre empresa e consumidor)

C2C - Customer to Customer (Negociação entre consumidores)

COBOL – Common Business Oriented Language (Linguagem comum orientada para os negócios)

CPD - Centro de Processamento de Dados

ERP - Enterprise Resource Planning

HELP DESK – É um termo da língua inglesa que identifica o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos, informática, telefonia e tecnologia de informação

PC - Personal Computer (Computador pessoal)

SAD - Sistemas de apoio à decisão

SAE - Sistema de apoio ao executivo

SI - Sitemas de Informação

SIG - Sistemas de Informações Gerencias

SPT - Sistema de Processamento de Transações

TI - Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA	11
1.2	OBJETIVOS	11
1.2.1	Objetivo Geral	11
1.2.2	Objetivos Específicos	12
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	13
2.2	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS	14
2.2.1	Tipos de sistemas de informação	15
2.3	A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	17
2.4	A FUNÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	18
2.4.1	O departamento de sistemas de informação	19
2.5	RESISTÊNCIA DAS PESSOAS NO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	19
2.6	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ERP	21
2.7	ABORDAGEM DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	22
2.7.1	Definição e entendimento do problema	23
2.7.2	Desenvolvimento de soluções alternativas	23
2.7.3	Avaliação e escolha das soluções	24
2.7.4	Implementação da solução	25
2.7.5	Gestão da mudança	26
2.8	ALINHAMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COM OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS	27
2.9	HELP DESK	28
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	29
3.2	VARIÁVEIS DE ESTUDO	29
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA	30
3.4	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS	30
3.5	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	31
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	32
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	32
4.1.1	Histórico do setor de TI	33
4.2	PERFIL DOS USUÁRIOS	34

4.3	ANÁLISE DE INCIDÊNCIA DOS PROBLEMAS.....	37
4.4	ANÁLISE DE QUALIDADE DO SETOR DE TI.....	41
4.5	ANÁLISE DO TREINAMENTO.....	45
4.6	SUGESTÃO PARA O GERENCIAMENTO DE CHAMADOS	46
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	51
	ANEXOS	53
	Anexo A - Questionário Aplicado aos Usuários do Cooperate	54

1 INTRODUÇÃO

As cooperativas agrícolas, atualmente exercem uma significativa função econômica e principalmente social, pois nelas os produtores encontram incentivos para obter o melhor destino de sua produção, podendo vender toda ou uma parte dela, com a garantia de preços satisfatórios e uma melhor introdução de seus produtos no mercado.

Historicamente, a cooperação tem sido sustentada pela colaboração social entre pessoas que, com o intuito de unir forças por interesses iguais em vender seus produtos e obter um melhor aproveitamento econômico, associam-se às cooperativas. Mas muitas mudanças vêm acontecendo neste meio, com avanços muito gradativos, onde a tecnologia, entre outros fatores, impacta de maneira significativa o setor do agronegócio.

Como a economia mundial passou por um período delicado, muitas pessoas não conseguiam pagar suas contas, elevando o nível de inadimplência, e, então, os bancos começaram a segurar os financiamentos, assim dificultando o crédito, fato que afeta de certa forma os produtores rurais que dependiam desse dinheiro para investir em maquinários, insumos e demais ferramentas necessárias para a produção.

Avanços tecnológicos atingiram de forma considerável a produção, na parte de maquinários, que reduziram as perdas e aumentaram a rapidez no plantio, na colheita, na preparação do solo e, também, na qualidade das plantas, com isso, aumentando a lucratividade na mesma área que já se utilizava para o plantio.

Com esses avanços, veio também problemas relacionados à mão de obra no campo, onde muitos produtores rurais acabaram migrando para cidades, pois é necessária uma qualificação técnica e ter um conhecimento para manusear máquinas e equipamentos cada vez mais modernos.

A competitividade no agronegócio tem impulsionado os produtores a buscar mais conhecimento para que possam utilizar de melhores ferramentas em suas propriedades, aumentando o volume e qualidade de sua produção, tendo assim uma maior rentabilidade, com colaboradores qualificados e capacitados para encarar de igual modo a concorrência que, só tem crescido nesse setor.

Diante desse contexto fica evidenciado que a falta de conhecimento de novas tecnologias, tanto nas lavouras quanto dentro das cooperativas, ocasiona uma deficiência no acompanhamento do mercado, deixando-os estagnados no meio que estão inseridos. Assim faz com que a necessidade de investimento em ferramentas e treinamento nas pessoas que participam diretamente desse processo evolutivo se torne algo indispensável.

1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

Com sua fundação no dia 22 de setembro de 1969, a Coagrisol Cooperativa Agroindustrial inicia suas atividades em uma época que havia uma carência muito grande em armazéns para estocagem de produtos agrícolas, dificuldade na comercialização, ausência de auxílios financeiros e de acompanhamento técnico aos produtores.

Sediada em Soledade-RS, a COAGRISOL, participou da chegada de uma agricultura forte e com ampla expressão econômica para a região. Hoje se faz presente em 25 municípios, com atuação em armazenagens de grãos, supermercados, lojas de material de construção, ferragens e agropecuária. Atualmente com os números de 12496 associados e 462 colaboradores, a cooperativa trabalha com Enterprise Resource Planning (ERP), um sistema integrado que reúne em uma única solução, informações gerenciais de todos os setores, chamado de Cooperate.

Nos dias atuais, o setor de tecnologia e informação (TI) da Coagrisol recebe uma demanda muito elevada de solicitações de atendimentos para esclarecer ou solucionar dúvidas relacionadas à operação do sistema, mas como não possui um suporte técnico de help desk, com uma ferramenta que gerencie essas solicitações, demora na resolução dos problemas e acaba tendo dificuldade em identificar a origem destes.

Nesse contexto, esta pesquisa visa responder: **De que maneira uma ferramenta de Help Desk ajudaria a identificar as maiores deficiências na falha do sistema e no treinamento de usuários, com a operação do Enterprise Resource Planning (ERP) da Coagrisol?**

1.2 OBJETIVOS

Encontra-se nessa parte do trabalho, a classificação do objetivo geral e dos objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do presente trabalho é sugerir a implementação de uma ferramenta que gerencie as solicitações de suporte e permita mapear os possíveis problemas relacionados à utilização do ERP.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os problemas com maior incidência;
- Avaliar as possíveis fragilidades no treinamento dos usuários;
- Otimizar o suporte prestado pelo setor de Tecnologia e Informação (TI);
- Sugerir melhorias para a resolução dos problemas com maior incidência;

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica do presente trabalho visa estabelecer parâmetros essenciais de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) e irá conceituar Sistema de Informação (SI) e suas funções dentro das empresas, bem como mostrar os principais tipos de sistemas e a importância do sistema integrado de gestão ou Enterprise Resource Planning (ERP), e também no que se refere a possíveis problemas relacionados ao sistema e ao desenvolvimento de soluções para a resolução dos mesmos, para com isso compreender a necessidade de um software de help desk na organização, que é o objetivo desse estudo.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O sistema de informação (SI) pode ser conceituado teoricamente como um agregado de elementos inter-relacionados que recolhem, demandam, depositam e dividem dados remetidos a fundamentar uma medida a ser tomada no que tange ao gerenciamento e ao domínio de uma organização. Além de fundamentar a medida a ser tomada, o gerenciamento e o domínio, esses processos realmente ajudam os gestores e colaboradores a verificar dificuldades, identificar pontos importantes e formular produtos mais modernos. (LAUDON; LAUDON, 2011).

Sistema de informação também pode ser descrito como “o conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo” (BATISTA, 2004, p. 13).

Segundo Laudon e Laudon (2011), o sistema de informação compreende informações a respeito de indivíduos, posições e elementos relevantes em conformidade com a empresa ou para o ambiente no qual ela se encontra. A informação pretende assegurar dados identificados de uma maneira considerável e vantajosa às pessoas. Já os dados, são continuações de acontecimentos que até este momento não foram examinados, típicas ocorrências que acontecem nas empresas ou no lugar efetivo, antes de terem sido planejados e alcançados de uma maneira que os usuários sejam capazes de compreendê-los e aproveitá-los da melhor forma possível.

A finalidade primordial da informação é o de preparar a organização a atingir seus propósitos através da utilização ágil de seus meios mais acessíveis, onde se encaixam indivíduos, ferramentas, utensílios, técnicas, recursos, patrimônio, e inclusive a devida

informação. Nesse contexto, o conceito da informação entende as dificuldades e as adaptações de sua utilização hábil, capaz e adequada pelos gestores da organização (OLIVEIRA, 1996).

Mesmo que os SI informatizados operem o processamento de Personal Computers (PCs) para verificar dados crus e modifica-los em informações compreensíveis, há uma distinção entre um PC e um programa, de um lado, e SI do outro. Os PCs e os softwares associados a eles são os elementos técnicos, os dispositivos e as ferramentas dos novos sistemas de informação. Os PCs são as máquinas que guardam e demandam a informação. Os softwares ou programas são os compostos de orientações ligadas à direção e controle do PC (LAUDON; LAUDON, 2011).

Os autores Laudon e Laudon (2011) afirmam que, “É importante saber como funcionam os computadores e os programas para projetar soluções para os problemas organizacionais, mas os computadores são apenas parte de um sistema de informação”.

2.2 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

De acordo com Laudon e Laudon (2011, p. 41):

Até a metade da década de 1950, as empresas administravam tudo em registros impressos e divulgavam suas informações em papel. Durante os últimos 50 anos, cada vez mais as informações organizacionais e o fluxo delas entre os principais atores dos negócios foram computadorizados.

O método de gerenciamento nas organizações utiliza a informação de modo que dá suporte às resoluções, por intermédio de sistemas informativos que verificam quesitos conforme os vetores e coletores de informações, meios de transferência, conteúdo dos dados, frequência nas informações, de maneira a converter todas essas informações junto a cada setor responsável dentro da empresa, na tomada de decisão (OLIVEIRA, 1996).

Já para Gordon e Gordon (2006, p. 5), “os gestores podem visualizar a informação como um investimento que eles podem usar estrategicamente para dar à sua empresa uma vantagem sobre seus competidores”.

Fazer investimentos em sistemas de informação é o jeito que as organizações possuem para gerenciar seus rendimentos de realizações internas, e assim enfrentar as diligências dos principais responsáveis presentes em seus arrabaldes (LAUDON; LAUDON, 2011). Já para o autor Oliveira (2014, p. 32), “os sistemas de informações gerenciais atuam como elementos

polarizadores dos eventos empresariais provenientes dos ciclos de atividades, tanto internos como externos à empresa”.

Para Laudon e Laudon (2011), as organizações acreditam nos sistemas de informação para satisfazer alguns propósitos corporativos:

- Conseguir a primazia produtiva;
- Elaborar os mais modernos serviços e produtos;
- Aproximar-se dos clientes com um atendimento diferenciado;
- Aperfeiçoar a tomada de uma decisão tornando-a cada vez mais exata;
- Criar superioridade competitiva;
- Garantir a continuidade da empresa.

Hoje os sistemas já trabalham em tempo real, assim assegurando sistemas mais ágeis, adequadamente incorporados nas decisões organizacionais, de modo a proporcionar validade nas informações para dar continuidade nos processos (OLIVEIRA, 2014).

2.2.1 Tipos de sistemas de informação

Uma organização possui sistemas que dão o suporte necessário para avaliar a tomada de uma decisão e a outros procedimentos de distintas esferas dentro da empresa. Assim levamos em consideração, os sistemas de processamento de transações, de informações gerenciais, de apoio à decisão, de apoio ao executivo e de comércio eletrônico para uma breve descrição de cada um deles:

a) Sistema de Processamento de Transações (SPT)

Para Laudon e Laudon (2011, p. 42), “é um sistema computadorizado que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento organizacional, tais como registro de pedidos de venda, sistemas de reservas de hotel, folha de pagamento” etc. Portanto, para alcançar tais finalidades, as informações que nele são inseridas devem ser concretas para que não ocorram distorções de dados, assim as tornando informações precisas e coerentes.

b) Sistemas de Informações Gerenciais (SIG)

Esses sistemas geram diagnósticos estabelecidos regularmente, planejados para uma frequência fixada, com base em informações tiradas e sucintas contidas nos sistemas de processamento de transações (LAUDON; LAUDON, 2011). Um SIG origina dados que embasam diversas imprescindibilidades na tomada de decisão dos

gestores da empresa (O'BRIEN, 2004). Ainda para O'brien (2004) gestores e outros responsáveis pela decisão empregam um SIG para demandarem dados, esses que constituem um modelo de relatório periódico, de busca e por reserva, soluções imediatas às interrogações. Eles constituem uma importante categoria de SIGs, que auxiliam o controle, auditoria e a tomada de decisão da gerência média dentro da organização, com informações que concentram e descrevem suas operações básicas (LAUDON; LAUDON, 2011). Para Cruz (2003, p. 148) “os novos Sistemas de Informações Gerenciais podem e devem integrar-se a uma ou mais tecnologias emergentes, como forma de dar à organização que os necessita poder de mobilidade com segurança”.

c) Sistemas de apoio à decisão (SAD)

De acordo com O'brien (2004, p. 286), “Sistemas de apoio à decisão são sistemas de informação computadorizados que fornecem apoio interativo de informação aos gerentes e profissionais de empresas durante o processo de tomada de decisão”. Auxiliam os gestores na tomada de decisões que não são usuais, usando dados que são obtidos nos sistemas de processamentos de transações e nos sistemas de informações gerenciais, mas também com frequência se busca informações no ambiente externo com a inclusão de softwares de simples comunicação com o usuário (LAUDON; LAUDON, 2011).

d) Sistemas de apoio ao executivo (SAE)

Os SIGs auxiliam mais a gerência média da organização, já o SAE intervém junto a alta gerência para a tomada de decisões. Apresentam decisões raras que demandam uma adequação e inteligência de percepção e estimativa, sendo que não existe uma técnica antecipadamente estipulada para se alcançar as possíveis resoluções (LAUDON; LAUDON, 2011). Com dados reunidos de elementos internos e externos, contando com a ajuda da internet, são disponibilizadas informações através de um portal. Os gestores da alta administração conseguem com SAE controlar o desempenho da empresa, acompanhar as incumbências da concorrência, constatar mudanças nas variações de mercado, diagnosticar oportunidades e ameaças, assim podendo antecipar o caminho pelo qual a empresa deve seguir (LAUDON; LAUDON, 2011).

e) Comércio eletrônico (e-commerce)

Conforme os autores Laudon e Laudon (2011) comércio eletrônico trata-se de um comércio via Web e da Internet, com a finalidade de se fazer negócios. Diz respeito às

transações comerciais realizadas digitalmente entre empresa e consumidor (B2C), entre duas ou mais empresas (B2B) ou de consumidor para consumidor (C2C), assim como outras novidades tecnológicas tais como o telefone, a televisão e o próprio rádio, o e-commerce com sua evolução explosiva num primeiro momento criou um impacto no mercado de ações, fazendo com que muitas empresas falissem durante essa fase. Esse comércio não é só um facilitador de negócios entre a empresa e o consumidor, mas também tem importância no comércio entre as empresas (B2B), que só vêm crescendo nos últimos anos com uma grande oferta de produtos e serviços on-line (LAUDON; LAUDON, 2011).

2.3 A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação são componentes indispensáveis para qualquer organização e empresa que almeja o sucesso, em função disso, estabelecem uma área de análise e pesquisa primordial em gestão e administração de empresas, sendo que para ser um gestor deve-se ter o mínimo de compreensão de sistemas de informação para assim poder tomar decisões dentro da organização (O'BRIEN, 2004).

De outro o modo os autores Laudon e Laudon (2011) acreditam que os sistemas de informação são essenciais pois tendem a atingir seis significativas finalidades organizacionais, que são as seguintes: excelência operacional; novos serviços, modelos de negócios e produtos; relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva; e a sobrevivência da organização.

Normalmente se tem dificuldade em avaliar qual a melhor decisão tomar, sem ter os dados informatizados e de maneira organizada, é isso que os sistemas de informação fazem como um fator benéfico para empresa, cria bases para que os executivos e demais responsáveis desenvolvam a melhor alternativa para organização num processo decisório.

Segundo o autor Oliveira (1996) é indispensável que alguns tópicos sejam levados em consideração para o funcionamento do sistema, como o comprometimento apropriado da alta e média administração, o conhecimento através dos indivíduos envolvidos no processo, a confiança no sistema com dados e informações avançadas e relevantes sendo periodicamente atualizadas, e também habilidades dos executivos da empresa para alimentar esse sistema. Como consequência disso, as vantagens de um sistema adequado, proporciona uma sustentação que será aproveitada na tomada das decisões organizacionais.

É notória a importância de sistemas de informação, onde que ambos os autores associam como fator de sucesso dentro das organizações, atuando de modo que é uma ferramenta indispensável para qualquer processo decisório. Assim, todas as empresas devem contar com o auxílio da tecnologia em suas atividades, acompanhando novas tendências e analisando qual a melhor se enquadra na sua estrutura funcional de negócio.

2.4 A FUNÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Em resumo, para o autor O'Brien (2004), uma gerência próspera em sistemas de informação, evidencia relevantes desafios aos gestores e demais colaboradores da organização, que representam as seguintes funções:

- Uma importante área funcional da empresa é tão importante para ela como as funções de contabilidade, finanças, gerência de operações, comercialização e administração de recursos humanos;
- Uma importante contribuição para a eficiência operacional, para a produtividade e a moral do funcionário e para o atendimento e a satisfação do consumidor;
- Uma importante fonte de informação e apoio, necessários para promover a tomada de decisões eficazes pelos gerentes e profissionais da empresa;
- Um ingrediente vital no desenvolvimento de produtos e serviços competitivos que dão a uma organização uma vantagem estratégica no mercado global;
- Uma oportunidade dinâmica de carreira desafiadora e compensadora para milhões de homens e mulheres; e
- Um componente-chave dos recursos, infraestrutura e capacidades das empresas de e-business da atualidade.

Já para Laudon e Laudon (2011), todas as organizações, salvo as de pequeno porte, o departamento de sistemas de informação é um elemento corporativo decisivo pelas tarefas tecnológicas. Esse departamento é responsável pela conservação de equipamentos (hardwares), programas (softwares), guarda os dados e é responsável pelas redes que fazem parte da infraestrutura de tecnologia e informação (TI) da organização.

2.4.1 O departamento de sistemas de informação

Conforme Laudon e Laudon (2011, p. 61), “o departamento de sistemas de informação é composto por especialistas como programadores, analistas de sistemas, líderes de projeto e gerentes de sistemas de informação”. Esses profissionais que dão todo o suporte necessário para a organização. Podemos descrever, de uma maneira resumida o que cada um faz da seguinte maneira:

- **Programadores:** são profissionais peritos e extremamente instruídos a criarem e aperfeiçoarem rotinas dentro dos programas;
- **Analistas de sistemas:** é a vinculação em reunir os grupos de sistemas de informação e o restante da empresa, onde sua principal função é compreender problemas e carências da organização no que se refere a sistemas e informações;
- **Gerentes de sistemas de informação:** são os gestores das equipes de programação e dos analistas, líderes das instalações físicas, infraestrutura de redes, servidores, base de dados e todas as operações com telecomunicações e tecnologia da informação dentro da empresa.

Também fazem parte das operações rotineiras e planejamentos dos sistemas de informação da empresa, especialistas externos, como empresas que disponibilizam softwares, os fabricantes e fornecedores de determinados hardwares que prestam um auxílio, garantindo o funcionamento e a segurança nas operações (LAUDON; LAUDON, 2011).

2.5 RESISTÊNCIA DAS PESSOAS NO USO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Mudanças provocam uma série de efeitos sobre as pessoas envolvidas num processo, no que se refere a sistemas de informação no âmbito organizacional e, qualquer alteração, pode gerar uma certa resistência das mesmas (OLIVEIRA, 1996).

Para O'Brien (2004, p. 11), “os usuários finais (também chamados de usuários ou clientes) são as pessoas que utilizam um sistema de informação ou a informação que ele produz”.

É normal que os indivíduos recusem, num primeiro momento, as mudanças em qualquer área ou função que causem alguma inovação. Uma excelente maneira de lidar com essa situação é aplicar recursos em treinamento e capacitação. Outra maneira capaz de amenizar a resistência dos indivíduos é ligar os mesmos que irão utilizar o sistema com toda a fase de mudança ou de uma possível implementação de sistema. Com isso, essas pessoas

vivenciarão todo o processo, se sentindo parte do projeto, de modo a apropriar-se do compromisso na aplicação dessa nova tecnologia e ser um dos principais responsáveis pelo êxito na ativação, ao invés de rejeitar as potenciais mudanças (CAIÇARA JUNIOR, 2015).

Oliveira (1996) coloca alguns efeitos que podem influenciar os indivíduos num processo de mudança ou novidade dentro da empresa:

- Efeito sobre o comportamento: A consequência mais visível, seja qual for a mudança nas organizações, onde as transformações implementadas forem afetar aqueles que realizam a atividade, fará com que a maneira das pessoas realizarem seu trabalho seja afetada. Alterações de comportamento não ocorrem de modo automático, é preciso que haja uma cooperação ativa dos envolvidos;
- Efeitos psicológicos: Nessa situação, seja qual for a modificação penderá a transformar o jeito em que uma pessoa vivencia suas atividades e o que sente ao realizá-las. Num prévio momento em que forem comunicadas as modificações, todas as pessoas que irão ser influenciadas por elas começam a projetar o que essa inovação ou modificação refletirá na futura forma de exercer suas atividades. Elas possuirão insegurança, porque toda modificação estabelece isso. Essas coisas estão ligadas às habilidades que as pessoas têm de enfrentar as mudanças;
- Efeitos sociais: São as mudanças que acontecem nos relacionamentos já definidos com a pessoa ou com os outros indivíduos de sua equipe direta de serviço, com seus gestores e com todo o restante da organização. Isso pode gerar uma repercussão crítica em relação à forma na qual é defrontada, principalmente no momento que houver a probabilidade na mudança do pessoal;
- Efeitos econômicos: São os efeitos que reúnem duas concepções imprescindíveis, que é a alteração na remuneração e nos privilégios de cada colaborador. O gestor deve manter-se ligado a estas concepções, senão as consequências dessas alterações na sua organização tendem a ser extremamente infelizes.
- Efeitos organizacionais: Nessa circunstância tem de se cogitar prováveis mudanças no controle, na influência, na independência e no volume de trabalho.

Portanto, o que se espera dos executivos da empresa é uma mudança planejada, tendo a capacidade de analisar e entender os efeitos que estas podem causar sobre as pessoas. Então, o SIG deve se adaptar às novas exigências e, assim, antecipar qual será o comportamento de cada indivíduo com a chegada dessa inovação, sem ter que ser preocupar com mudanças de emergência, causada por alguma crise ou até mesmo por acomodação (OLIVEIRA, 2014).

2.6 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ERP

A utilização dos diferentes Sistemas Integrados de Gestão ou Enterprise Resource Planning (ERP) pelas empresas tem sido gradativamente contínua, originando vantagens significativas para os mais variados setores e segmentos. Ainda que esse rumo tenha sido marcado notadamente com a revolução dos microcomputadores, na realidade iniciou, mesmo que preambular, na década de 1960, sobretudo no âmbito da produção industrial (CÔRTEZ, 2008).

No momento que a essência de ERP foi elaborada, se evidenciavam algumas particularidades que, com o decorrer do tempo, evoluíram e foram se adaptando ao mercado. Assim, pode-se fazer a definição de ERP na qualidade de um sistema de informação apanhado no jeito de pacotes comerciais de software, que possibilitam integração entre dados dos sistemas de informação convencionais e dos procedimentos de negociação de uma empresa (CAIÇARA JUNIOR, 2015).

O autor Caiçara Junior (2015, p. 97) diz que “como um ERP é um pacote comercial de software, por definição só pode ser considerado um ERP um software adquirido pronto no mercado de fornecedores especializados”. É uma realidade que várias organizações potencializam, portanto são elucidações próprias, elaboradas por um grupo de desenvolvimento interno, que trabalham para realizar as finalidades de um ERP. Contudo, esses produtos são excepcionalmente personalizados e voltados para os processos de uma organização em certa ocasião, assim não contemplando as melhores rotinas técnicas de mercado de um ERP (CAIÇARA JUNIOR, 2015).

Os sistemas de ERP objetivam gerenciar toda a empresa por um único sistema, incluindo o controle de estoque, setor financeiro, área de recursos humanos, administração, operações contábeis e de produção, tudo compreendido em uma ferramenta, que integra todas essas informações, reduzindo o tempo de processamento, pois caso esse processamento fosse feito separadamente, iria demandar muito mais tempo e, também, ficaria mais vulnerável a erros (KROENKE, 2012).

O ERP melhora integralmente a eficiência dos processos corporativos. De modo que há o agrupamento de todos os dados e, por isso, a probabilidade de existirem informações em duplicidade e descentralizadas é muito baixa, em razão de que cada setor empregou as mesmas informações básicas. Os dados produzidos têm a capacidade de potencializar a rotina e propiciar um plano estratégico mais garantido, assegurando, assim, mais versatilidade para seu desenvolvimento (HOELZ, 2015).

Para potencializar os seus negócios, muitas organizações atualmente referem-se as dois principais fundamentos na implementação de um ERP: o sistema integrado de gestão, o qual estabelece uma ordem para agregar e complementar seus sistemas internos de cada setor, sendo o autor de notáveis aperfeiçoamentos no que tange à recepção ao cliente, na produtividade e na capacidade de disseminação; e, também, num curto intervalo, o ERP já proporciona informações vitais sobre o funcionamento da organização, para os gestores aprimorarem substancialmente sua eficiência em utilizar as melhores soluções na tomada de decisões dentro da organização (O'BRIEN, 2004).

Outra colocação do autor O'Brien (2004, p.209) diz que “a instalação bem-sucedida de sistemas de ERP não é tarefa fácil devido às importantes mudanças que o software requer nos processos de negócios de uma companhia”. Além disso, essa instalação não depende só do investimento em tecnologia e desempenho do sistema, mas também do empenho e treinamento dos usuários que irão utilizar a ferramenta nas rotinas de trabalho.

2.7 ABORDAGEM DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Uma importância explícita na futura atividade dentro da organização é a abordagem de resolução de problemas. Os futuros gestores empregarão você por sua capacidade de resolver problemas corporativos e alcançar os propósitos da organização. Dessa maneira, será muito vantajoso entender como os sistemas de informação auxiliam para a resolução de problemas, tanto para seus gestores quanto para você mesmo (LAUDON; LAUDON, 2011).

Na prática organizacional, são incluídos conjuntamente uma série de aspectos relacionados aos problemas. Esses aspectos se apresentam reunidos em três grupos: *organização, tecnologia e pessoas*. De outro modo, referem-se à união integral dos problemas (LAUDON; LAUDON, 2011).

Segundo João (2012), a primeira atitude a ser tomada é identificar o tipo de problema a ser solucionado. Por mais que isso represente um processo explícito, não é um trabalho fácil. Após ter reconhecido o problema, temos que construir as possíveis soluções. Então, na sequência, analisaremos as possibilidades e apontaremos a que tem maior potencialidade para resolver o problema. E por fim realizaremos a implementação da definição estabelecida através de um programa de execução.

2.7.1 Definição e entendimento do problema

A multiplicidade de considerações na maneira de definir e entender os problemas são um dos motivos que evidenciam o obstáculo na identificação dos mesmos. De outro ponto de vista, é essa multiplicidade que proporciona um diagnóstico abundante e significativo das informações, dos relatórios, procedimentos e de documentos do sistema (JOÃO, 2012).

Na maior parte dos casos, esses problemas sucedem da associação dos aspectos organizacionais, humanos e tecnológicos. No âmbito dos negócios organizacionais pode-se dizer que “ao identificar um problema ou uma questão-chave, investigue de que tipo se trata: é humano, organizacional, tecnológico ou uma combinação das três coisas? Quais fatores humanos, organizacionais e tecnológicos contribuíram para isso?” (LAUDON; LAUDON, p. 361).

Para Laudon e Laudon (2011), após definido e examinado o problema, já se tem possibilidade de tomar algumas decisões a respeito de obter uma solução. Além de tudo isso, é preciso saber se as informações disponíveis são suficientes para os gestores tomarem as decisões? Qual informação eles necessitam para essa tomada de decisão? O objetivo da organização é melhorar as vendas e resultados, redução de custos, a satisfação de seus clientes, colaboradores ou associados?

Os *requisitos de informação* de um novo sistema apontam quem necessita de qual informação, quando, onde e de que maneira. Efetuar o diagnóstico das particularidades de informação tem significado de diagnosticar os propósitos do sistema que você está desenvolvendo e delinear quais as atividades ele deve praticar (JOÃO, 2012).

Sistema formado em volta de um aglomerado de preceitos incorretos precisará ser rejeitado, em virtude de seu péssimo funcionamento, ou terá que passar por grandes transformações (LAUDON; LAUDON, 2011). Além do mais, alguém irá perceber que o sistema não está mostrando uma boa funcionalidade e isso vai fazer com que se mude o sistema ou até mesmo perder todo o trabalho já feito. Imagine a frustração que esse fato provocaria? (JOÃO, 2012).

2.7.2 Desenvolvimento de soluções alternativas

Nessa fase, o diagnóstico do sistema descreve as alternativas mais pertinentes a se adotar conforme o problema. Várias das possíveis soluções não precisam de recursos de sistema de informação, mas sim, um ajuste no gerenciamento, treinamento adicional ou

aperfeiçoamento dos mecanismos organizacionais efetivos. Entretanto, outras requerem transformações nos sistemas de informação existentes, ou até mesmo um sistema totalmente reformulado (LAUDON; LAUDON, 2011).

Em outras palavras, o autor João (2012) diz que não é em todo o momento que a solução será desenvolver ou aperfeiçoar um sistema de informação. Tendo como exemplo, o problema pode ser solucionado com treinamento ou com ajustes na maneira que a organização trabalha. Outras soluções, ainda assim, necessitam modificações em sistemas que já se encontram em operação ou até mesmo a migração para um novo sistema.

2.7.3 Avaliação e escolha das soluções

Das possibilidades apresentadas, nem todas poderão ser implementadas. Algumas podem demandar um investimento muito alto, outras requerem uma competência técnica mais avançada do qual a organização não possui, bem como aquelas que não se encaixariam nos padrões exclusivos da empresa (JOÃO, 2012).

O diagnóstico de sistemas engloba um estudo de viabilidade para estabelecer se as soluções recomendadas são viáveis, ou atingíveis, da perspectiva financeira, técnica e organizacional. O *estudo da viabilidade* caracteriza se cada possibilidade de solução é uma aplicação hábil, se a tecnologia essencial para o sistema está acessível e pode ser gerenciada pelo grupo de sistemas de informação da organização, e se a empresa consegue adequar-se às transformações (LAUDON; LAUDON, 2011).

Laudon e Laudon (2011) ainda dizem que uma *proposta de sistemas* através de um relatório escrito retrata os custos e os privilégios, as vantagens e as desvantagens de cada possibilidade. Nesse momento precisa-se saber: qual é a melhor solução que se refere a parte financeira? Qual adapta melhor para a empresa? O diagnóstico de sistemas especifica os custos e privilégios de cada possibilidade e as modificações que a empresa deve processar para usar uma solução com competência. Com sustentação nesse relatório, os gestores responsáveis pela administração optam por aquela que julgam ser a melhor opção para a organização.

Por isso, quando for avaliada e escolhida a solução para os problemas, deve-se comparar todas as possibilidades, otimizando a tomada de decisão dentro da empresa, utilizando todo esses fatores. Hoje, há muitas ferramentas que facilitam esses processos, mas a melhor delas é capacidade humana.

2.7.4 Implementação da solução

Quando for implementar uma solução de sistema, a primeira medida deve ser criação um *projeto de sistemas*, que apresenta em detalhes a maneira como ela deve ser realizada na ação. Produzindo uma similaridade com a construção de uma casa, pode-se afirmar que um projeto de sistemas é como a planta de uma construção, pois é ali que desenvolvemos os elementos que desejamos construir. No projeto de sistemas, devemos especificar o que será produzido durante o mesmo e o que se pode incluir nele, abordando os componentes organizacionais, tecnológicos e humanos compreendidos na solução estipulada (JOÃO, 2012).

Segundo Laudon e Laudon (2011) na formação final de implementação de uma solução de sistema, as seguintes etapas devem ser efetuadas:

- *Seleção e aquisição de hardware.* Os desenvolvedores verificam qual o hardware mais adequado para execução. Eles também definem se irão comprar o hardware e os computadores necessários ou se optam pela locação dos equipamentos através de um fornecedor de tecnologia.
- *Desenvolvimento e programação de software.* O software pode ser desenvolvido totalmente de acordo com os parâmetros da empresa, contratar de fonte externa, um fornecedor para criá-lo, ou adquirir pronto de um fornecedor de pacotes de software, com aplicativo de serviços que atenda às necessidades da organização.
- *Teste.* O sistema é particularmente verificado para se certificar de que ele está gerando os resultados esperados. Esse método determina um teste aprofundado de cada programa de computador, chamado de *teste de unidade*, do mesmo modo que o *teste de sistema* faz a checagem do desempenho do sistema de informação como um todo. O *teste de aceitação* verifica se o sistema está preparado para ser empregado em seu ambiente de produção. Todos esses testes são avaliados por usuários e revisados pela administração. Assim que ambas as partes concordarem de que o novo sistema atende às suas necessidades, ele poderá ser implementado.
- *Treinamento e documentação.* Para poder testar e utilizar o novo sistema, os usuários finais, e até especialistas em sistemas de informação, precisam de treinamento e instruções para operar o mesmo. É necessário que uma documentação seja preparada com detalhes que mostrem como o sistema opera, tanto pelo lado técnico quanto pelo lado do usuário final.

- *Conversão.* É transição do sistema antigo para o novo. Existem três importantes estratégias de conversão: em paralelo, direta e da abordagem em fases. Na *conversão em paralelo*, o sistema antigo e o sistema novo que irá entrar em operação são juntamente processados num espaço de tempo, até o momento que todos tenham segurança no novo sistema. O sistema antigo ficará disponível caso ocorra problemas inesperados e, com isso, evita que a empresa não pare de operar. A estratégia de *conversão direta* é a migração absoluta do sistema antigo para o novo em uma data determinada. Essa conversão tem como maior risco de o novo sistema não funcionar de acordo com o planejado e não ter mais o antigo como reserva. A *abordagem em fases* incorpora o novo sistema em camadas. Isso quer dizer que os novos módulos são implementados aos poucos.
- *Produção e manutenção.* Depois de efetuada a instalação do novo sistema e com a conversão concluída, podemos dizer que o sistema já está em *produção*. Ao longo desse período, usuários e técnicos especializados irão revisá-lo para estabelecer em qual proporção alcançou seus objetivos e, também, para mostrar a necessidade de alguma alteração. Modificações em equipamentos, programas, relatórios ou procedimentos de um sistema em produção para retificar falhas, suprir novas exigências ou melhorar a eficiência do processamento são denominadas *manutenção*.

Embora uma nova solução de sistema de informação seja algo relativo a computadores, é relevante notar que um novo sistema acompanha transformações para os indivíduos em uma empresa. São informações novas e acessíveis, novos métodos para executar as atividades e novos conflitos de poder entre os indivíduos que o utilizarão o sistema. É possível que colaboradores que têm pouca capacidade para fortalecer novos programas acabem criticando a nova implementação do sistema. Por vez, a crítica não tem a ver com questões ligadas ao sistema em si, mas sim efeito dos próprios medos dos usuários. Consequentemente, necessitamos nos preocupar com a *gestão da mudança*, tendo muita precaução ao implementar um novo sistema de informação em uma organização (JOÃO, 2012).

2.7.5 Gestão da mudança

Potencializar uma solução de sistema de informação não é somente questão de colocar um novo computador e um novo programa. A organização também precisa ser capaz de lidar

com as mudanças dentro delas e o que uma nova solução irá provocar, ou seja, novas informações, novos métodos de transações e novas relações na estrutura de hierarquia e de comando para a tomada de decisões. Por mais que uma solução tenha sido bem projetada pode não funcionar se não for incorporada na organização com muita precaução. O método de arquitetar a mudança em uma empresa para que ela possa ser implementada de forma organizada e eficaz é maneira crucial para o êxito ou frustração das soluções de sistema de informação (LAUDON; LAUDON, 2011).

2.8 ALINHAMENTO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COM OS OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS

Os sistemas devem ser desenvolvidos com a preocupação de estarem alinhados aos objetivos da organização, sendo para controlar estoques, fornecedores, vendas, documentar e simplificar processos já existentes, tudo integrado e com facilidade na utilização (CRUZ, 2003).

Já Oliveira (1996, p. 158) diz que “no tratamento de um sistema de informações gerenciais é necessário identificar, antecipadamente, quais são os objetivos e resultados que os executivos das empresas pretendem alcançar”. Então, surge a responsabilidade do gestor trabalhar com um processo simples e inerente à técnica de administração por objetivos (OLIVEIRA, 1996).

A tecnologia da informação tem como princípio básico a garantia de servir o negócio, e não o oposto disso. Foi descoberto por meio de pesquisas que: a organização se tornará mais produtiva a proporção que for capaz alinhar melhor a tecnologia aos objetivos da organização. Empresas acabam pagando caro pelo baixo desempenho dos sistemas, simplesmente porque os envolvidos não assumem um papel atuante no ajuste da tecnologia da informação, motivo pelo qual eles a desconsideram, relatando não entender a tecnologia e admitem as falhas (LAUDON; LAUDON, 2011).

Assim, podemos afirmar que para um sistema de informação proporcionar o resultado esperado, não consiste exclusivamente na escolha de uma boa ferramenta, mas sim fazer com que a ferramenta desempenhe sua funcionalidade atendendo aos interesses da empresa.

2.9 HELP DESK

Um software de Help Desk ajuda a melhorar o serviço dos responsáveis pelo suporte das organizações, cooperando no gerenciamento e solucionando os problemas transmitidos pelos usuários, com a finalidade de explicar e resolver estas ocorrências com a melhor competência possível. Além disso, desempenha a função estratégica, aplicando as solicitações registradas como princípio para o embasamento na tomada de decisões nos diferentes níveis de suporte, favorecendo a assistência nos serviços prestados e executando-a com excelência (MELO; MENDES, 2015).

Em relação às organizações, o Help Desk faz a ligação entre os clientes e as empresas, por meio de um sistema que possibilita a seleção e a resolução das dificuldades de maneira eficiente, de modo que seja apontada a solução e feita uma analogia com diferentes ocorrências, permitindo práticas proativas, conseguindo fazer ações preventivas ou corretivas (BOSCOLO, 2009).

Nos dias de hoje, é normal os indivíduos que atuam em escritórios possuírem, sobre suas mesas, um computador, e, com certeza, em algum momento ou situação, irão ter que pedir auxílio para operá-lo. O centro de informações da empresa, comumente chamado simplesmente de help desk (equipe de suporte) é uma solução para esse tipo de necessidade. “A equipe de suporte pode instalar softwares e hardwares e implementar atualizações, bem como executar serviços de diagnóstico e solução de possíveis problemas” (CAPRON; JOHNSON, 2004, p. 46).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os autores Diehl e Tatim (2004), definem a metodologia como a avaliação e o estudo dos métodos, tendo a finalidade de apontar as possibilidades e as limitações na sua área de aplicação, assim integrando os conhecimentos e permitindo adotar a melhor forma de abordar delimitado problema.

A seguir, nesta etapa do trabalho, são descritos os procedimentos metodológicos que serão empregados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Este estudo objetiva sugerir a implementação de um software de help desk para gerenciar e controlar os problemas relacionados à utilização do ERP da Coagrisol e, também, identificar quais as maiores deficiências na operação do mesmo. Quanto à abordagem do problema, pode-se classificar como quantitativa, onde Diehl e Tatim (2004, p. 51) dizem que “caracteriza-se pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.”, com a finalidade de assegurar os resultados e se abster das distorções de verificação e de compreensão, proporcionando um nível mais elevado nas estimativas.

Quanto ao objetivo da pesquisa, caracteriza-se como descritiva, que pode ser classificada de inúmeras maneiras e que descreve as peculiaridades de uma população ou fenômeno, identificando a existência de relações entre as variáveis com a utilização de técnicas padronizada na coleta de dados (GIL, 2012).

Baseada nessas informações, a pesquisa se define como um estudo de caso, visto que evidencia um conjunto de benefícios, e ações que tornam o delineamento mais apropriado para diversos fatos, tendo como principais benefícios o estímulo a novas descobertas, o destaque na totalidade e a simplicidade dos processos (DIEHL; TATIM, 2004).

3.2 VARIÁVEIS DE ESTUDO

Conforme foi citado na fundamentação teórica o autor O’Brien (2004) enfatiza que a instalação de um sistema ERP não depende só do investimento em tecnologia e desempenho

do sistema, mas também do empenho e treinamento dos usuários que irão utilizar a ferramenta nas rotinas de trabalho.

Já os autores Laudon e Laudon (2011) colocaram que o sistema formado em volta de um aglomerado de preceitos incorretos precisará ser rejeitado, em virtude de seu péssimo funcionamento, ou terá que passar por grandes transformações.

Na prática organizacional, incluem conjuntamente uma série de aspectos relacionados aos problemas. Esses aspectos se apresentam reunidos em três grupos: *organização, tecnologia e pessoas*. De outro modo, refere-se à união integral dos problemas (LAUDON; LAUDON, 2011).

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O estudo será realizado na Coagrisol Cooperativa Agroindustrial, cooperativa que foi fundada em 22 de setembro de 1969, em Soledade-RS.

O mesmo refere-se à proposta de implementação de um software que gerencie e controle a abertura de chamados. Com isso, será possível definir qual a melhor decisão a ser tomada diante dos problemas, tanto com as falhas no próprio sistema quanto a erros de operação dos usuários.

A população da cooperativa é composta de 180 colaboradores que têm acesso à conta de e-mail e estão ativos no sistema Cooperate, sendo que a amostra será composta por 95 desses colaboradores que fazem o uso regularmente do sistema ERP nas mais diferentes funções que exercem dentro da mesma, utilizando a amostra probabilística, com amostragem aleatória simples.

Segundo Diehl e Tatim (2004, p. 64), “a população pode ser formada por pessoas, famílias, empresas, ou qualquer outro tipo de elemento, conforme os objetivos da pesquisa. Amostra é uma porção ou parcela da população convenientemente selecionada”.

3.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Há muitas formas de se coletar dados para obtenção de informações e, por isso, o pesquisador deve saber o contexto que melhor se encaixa para se definir qual a técnica de coleta que irá utilizar. No ponto de vista dos autores Diehl e Tatim (2004, p. 65) “as informações podem ser obtidas por meio de pessoas, consideradas *fontes primárias*, já que os dados são colhidos e registrados pelo próprio pesquisador em primeira mão”.

Questionário define-se como um conjunto de alternativas que são sujeitas a indivíduos com a finalidade de conquistar informações dentre diversos aspectos, com a vantagem de atingir um grande número de indivíduos, mesmo que estejam em locais distantes, com menor custo na sua aplicação, pois não precisam de treinamento, não expõem as pessoas que respondem, mantendo o anonimato, entre outras (GIL, 2012).

Nesse trabalho, será utilizada a coleta de dados através de fontes primárias e, por meio da abordagem quantitativa, se aplicará um questionário elaborado com dezoito questões fechadas, onde cinco delas são para caracterização do usuário, sete alternativas para identificar a incidência dos problemas e estão ordenadas em uma escala linear de 1 a 5, onde 1 é discordo totalmente e 5 é concordo totalmente, seis alternativas essas também estão ordenadas em uma escala linear de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente. Ao final do questionário, terá duas questões abertas, e este será aplicado através de e-mail eletrônico.

3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As análises dos questionários serão feitas através de representações gráficas, mostrando a porcentagem em cada gráfico, com o auxílio da ferramenta formulário *Google Docs*, onde as respostas se mantem anônimas no que tange à identidade dos respondentes. “Existem instrumentos específicos de análise dos dados, os quais se ajustam aos diferentes tipos de pesquisa e de material colhido”, tendo potencial de estimar porcentagens e empregá-las de forma que os dados sejam comparados (DIEHL; TATIM, 2004, p. 82).

Seja qual for a natureza da pesquisa, tanto qualitativa quanto quantitativa, sempre terá que ser organizada as informações coletadas, para ser possível que o pesquisador as interprete. No presente trabalho foi utilizada a pesquisa quantitativa, onde que Diehl e Tatim (2004, p. 83) dizem que “normalmente os dados coletados são submetidos à análise estatística com a ajuda de computadores (se o número de casos pesquisados ou o número de itens é pequeno, utiliza-se uma planilha para a codificação manual dos dados)”.

Dessa maneira, depois de coletados os dados, eles serão preparados e classificados de forma que proporcionem uma análise e interpretação destes, tendo como objetivo identificar os problemas com maior incidência, avaliar as fragilidades no treinamento de usuários, otimizando o suporte prestado pelo setor de tecnologia e informação (TI) e sugerindo melhorias para a resolução dos problemas com maior incidência.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procurou-se fazer a descrição da cooperativa onde foi feito o estágio e, também, relatar um pouco do setor de tecnologia e informação (TI), bem como, quando e de que maneira foi implementado o sistema ERP que é utilizado até hoje.

Juntamente, foram apresentados e analisados os resultados colhidos nos questionários, procurando entender a perspectiva dos usuários em relação ao sistema e identificando as necessidades dos mesmos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Coagrisol – Cooperativa Agroindustrial foi fundada em 22/09/1969, com o objetivo de “proporcionar aos associados a mais ampla defesa de seus interesses profissionais, comprar em comum, beneficiar, industrializar e comercializar a produção recebida, prestar enfim, toda a assistência que estiver ao alcance da sociedade”.

O seu surgimento ocorreu por ocasião de uma comemoração do dia do colono, no então distrito do Mormaço, mais precisamente no dia 25 de julho de 1969, cuja constituição oficial ocorreu em 22 de setembro do mesmo ano. Por iniciativa de um grupo de agricultores liderados pelo senhor Egydio Pederiva, que além de percorrer as comunidades mobilizando os agricultores para associarem-se, organizou toda a documentação, inclusive estatuto social, foi –se encaminhando aos órgãos competentes o pedido de obtenção oficial para a criação da COAGRISOL. A partir de março de 2011, passa a se denominar Coagrisol Cooperativa Agroindustrial.

Os 135 agricultores que se inscreveram como sócios e assinaram a ata de fundação, pertenciam aos municípios de: Soledade, Arvorezinha, Barros Cassal e Fontoura Xavier.

Hoje a área de ação da Coagrisol encontra-se em várias localidades: Soledade, Barros Cassal, Arvorezinha, Nova Alvorada, Camargo, Ibirapuitã, Nicolau Vergueiro, Tio Hugo, Tunas, Mormaço, Lagoão, Jacuizinho, Fontoura Xavier, Marau, Santo Antonio do Palma, Lagoa Vermelha, Tupinambá, Santa Luzia, Capão Bonito do Sul, Casca, Gentil, Vera Cruz, Candelária e Rio Pardo.

A Coagrisol recebe produtos agrícolas diretamente das lavouras dos associados e processa a seleção, limpeza e secagem dos grãos, estabelecendo as condições ideais de armazenamento dos mesmos, para posterior fornecimento ao destino industrial ou de exportação dentro dos padrões de qualidade exigidos pelo mercado. Preocupada com as

inovações tecnológicas na produção agrícola das lavouras, adquire e armazena, previamente, sementes, adubos e fertilizantes, calcário, herbicidas, inseticidas e fungicidas da melhor qualidade, afim de que, no momento adequado e necessário tenha para fornecer aos associados, garantindo-lhes, segurança e tranquilidade no momento do plantio e tratamento de culturas. Também mantém uma equipe de engenheiros agrônomos e técnicos agrícolas, distribuídos nas unidades de atendimento, com as atualizações de conhecimentos técnicos pela Embrapa e CCGL, a disposição dos associados na elaboração de projetos técnicos, bem como para as orientações técnicas e vistorias de acompanhamentos nas lavouras.

Hoje possui uma rede de 7 (sete) supermercados, lojas de móveis, eletrodomésticos e matérias de construção, distribuídos nos principais municípios de sua área de ação. Além de 2 (duas) lojas especializadas em materiais de construção e agropecuária localizadas em Soledade.

Para auxiliar a logística de transporte interno e escoamento da produção, a Coagrisol possui uma transportadora, que além de agenciar fretes, dispõe de 15 (quinze) caminhões entre trucados e carretas.

4.1.1 Histórico do setor de TI

A informatização da Coagrisol começou no final da década de 80, com a aquisição do primeiro computador. Nessa ocasião, foi formado o primeiro CPD (Centro de Processamento de Dados), onde eram digitadas as informações para contabilidade, estoque e financeiro das notas fiscais que eram feitas nas unidades de atendimento.

Já na década de 90, a Coagrisol já possuía um sistema desenvolvido internamente para atender a necessidade de manter o controle e agilidade na disponibilidade de informações aos diversos setores. Nesta época a equipe do CPD era formada por 12 (doze) pessoas distribuídas entre digitadores, programadores e analistas, os quais tinham que inserir os dados nos diversos módulos que formavam o sistema, desenvolvido em COBOL.

No ano de 1997, a diretoria administrativa da Coagrisol, diante da dificuldade de manter sua equipe interna de CPD atualizada e ao grande número de retrabalho feito, firmou contrato com a empresa Datacoper, sediada em Cascavel-PR, para utilização de seu sistema integrado de gestão (ERP), chamado de COOPERATE, voltado exclusivamente para atender ao setor do agronegócio.

Em 1998, entra em operação o primeiro módulo do sistema cooperate, a contabilidade. Os sistemas passaram a rodar algumas rotinas em paralelo até o ano 2000, quando toda a operação passou em definitivo para o ERP da Datacoper.

A Tecnologia da Informação (TI), com o passar dos anos, assumiu um grande papel dentro das organizações, passando de mero fornecedor de equipamentos de tecnologia a peça fundamental para geração de valor ao negócio. Neste caminho, em 2004, se fez necessário achar um ponto de equilíbrio entre os anseios e as necessidades dos clientes internos, bem como a atual capacidade de entrega do setor de CPD, sejam elas de recursos físicos, tecnológicos ou financeiros. Para atender às necessidades da empresa, o CPD passou a ser o setor de TI da Coagrisol, se estruturando em suporte ao usuário, sistemas e infraestrutura.

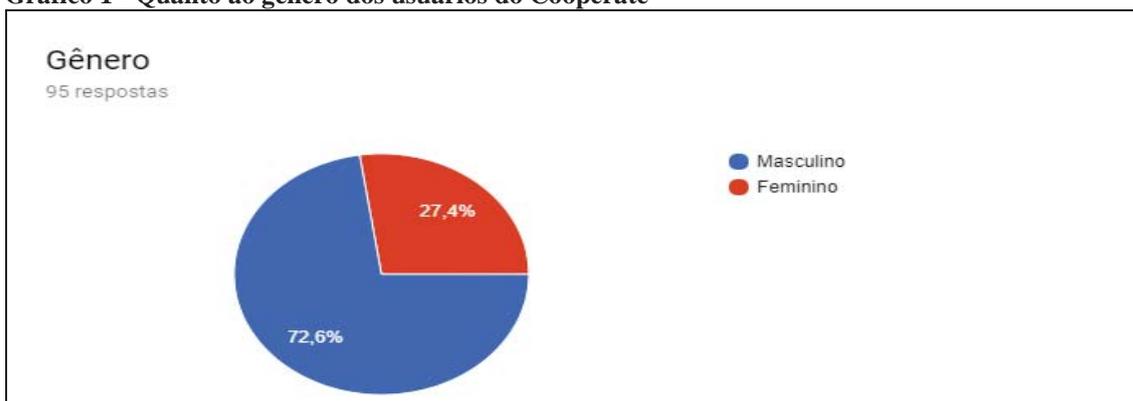
Uma das atividades da área de TI da Coagrisol é prestar serviços aos usuários de tecnologia (demais áreas de negócio da Coagrisol), chamados clientes internos. Estas demandas de serviços são oriundas de falhas na execução de procedimentos e/ou descumprimento de regras e normas, como também surgem da necessidade de adequação ou melhoria nos processos operacionais. Nem sempre as demandas destinadas ao setor de TI são efetivamente de responsabilidade do mesmo e isso ocorre pela falta de conhecimento sobre o funcionamento do setor de TI e estrutura operacional da empresa.

Para a entrega dos serviços, a TI da Coagrisol, baseia-se nas melhores práticas levando em consideração a relação de custo X benefício, qualidade e padronização. A Solicitação pode ser atendida internamente ou entregue para atendimento por terceiros e devem ser avaliadas pelas partes envolvidas para identificar o impacto da mudança, levando-se em consideração a melhoria no processo.

4.2 PERFIL DOS USUÁRIOS

Abaixo seguem os perfis dos usuários do sistema cooperate, caracterizando os respondentes em função de gênero, idade, escolaridade, tempo de serviço na Coagrisol e o uso diário do sistema.

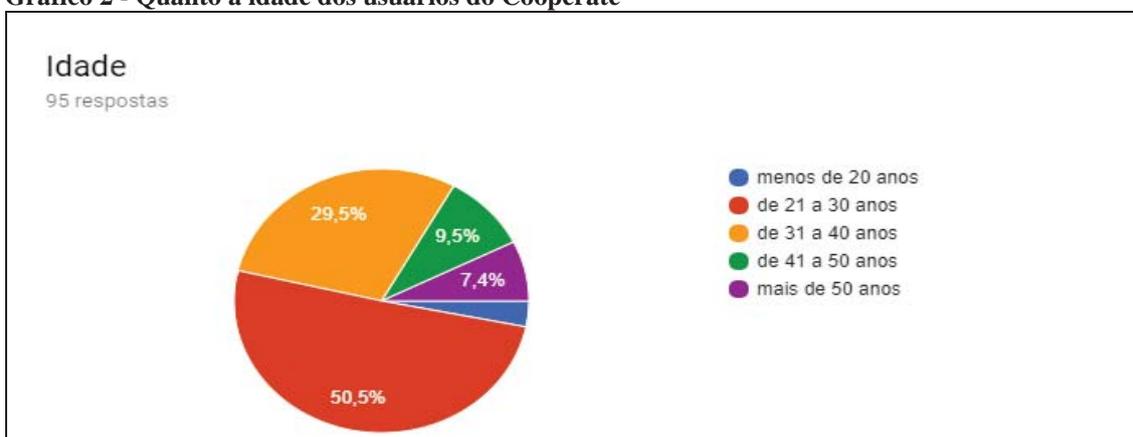
O gráfico 1 apresenta as respostas obtidas quando questionados sobre qual o gênero dos usuários do cooperate.

Gráfico 1 - Quanto ao gênero dos usuários do Cooperate

Fonte: Dados primários (2017)

Considerando as respostas do questionário, verifica-se que a maioria dos respondentes são do gênero masculino. Como mostra o gráfico acima, dos 95 respondentes, 69 são homens, o que representa 72,6%, enquanto 26 são mulheres, o que representa 27,4%. Isso se deve porque grande parte dos colaboradores e usuários do sistema Cooperate são do sexo masculino.

Quanto à idade dos usuários do Cooperate, o gráfico 2 demonstra as respostas que foram obtidas.

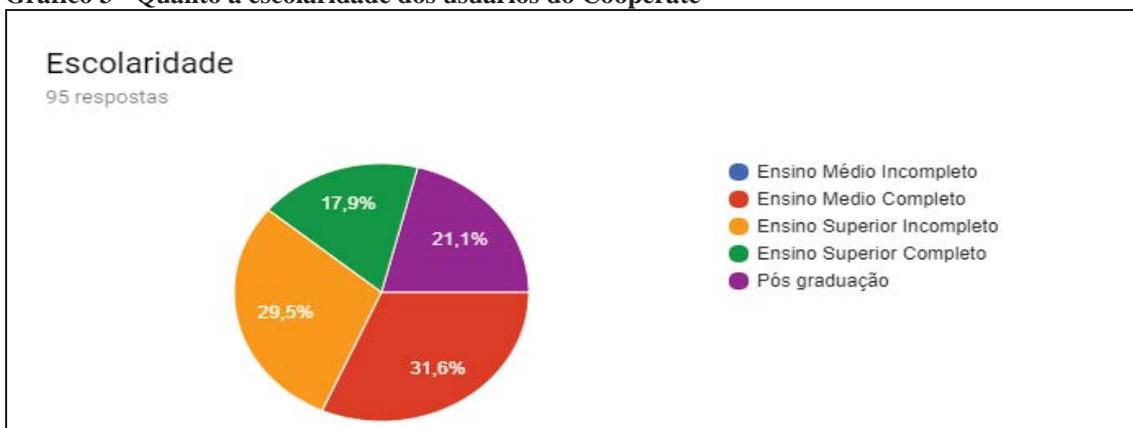
Gráfico 2 - Quanto a idade dos usuários do Cooperate

Fonte: Dados primários (2017)

Ficou evidenciado que a maioria dos colaboradores está na faixa etária de 21 a 30 anos (50,5%), o que representa um pouco mais da metade dos respondentes, seguido pelo número considerável de 29,5% da faixa etária entre 31 a 40 anos. As idades entre 41 e 50 anos representam 9,5%, enquanto com mais de 50 anos atingem 7,4% e apenas 3,2% tem menos de 20 anos. Ficando evidenciado que dos 95 respondentes, 76 deles estão na faixa etária de 21 a 40 anos.

O gráfico 3, apresenta o nível de escolaridade dos usuários ativos no Cooperate.

Gráfico 3 - Quanto a escolaridade dos usuários do Cooperate



Fonte: Dados primários (2017)

Com relação à escolaridade, 31,6% dos colaboradores respondentes, têm o ensino médio completo, seguido por, 29,5% com o ensino superior incompleto e 17,9% com o ensino superior completo. Já os respondentes que possuem título de pós-graduação representam 21,1% e nenhum dos respondentes possui apenas o ensino médio incompleto.

O gráfico 4, demonstra o resultado obtido no que diz respeito ao tempo que o usuário está na empresa.

Gráfico 4 - Quanto ao tempo de empresa dos usuários do Cooperate

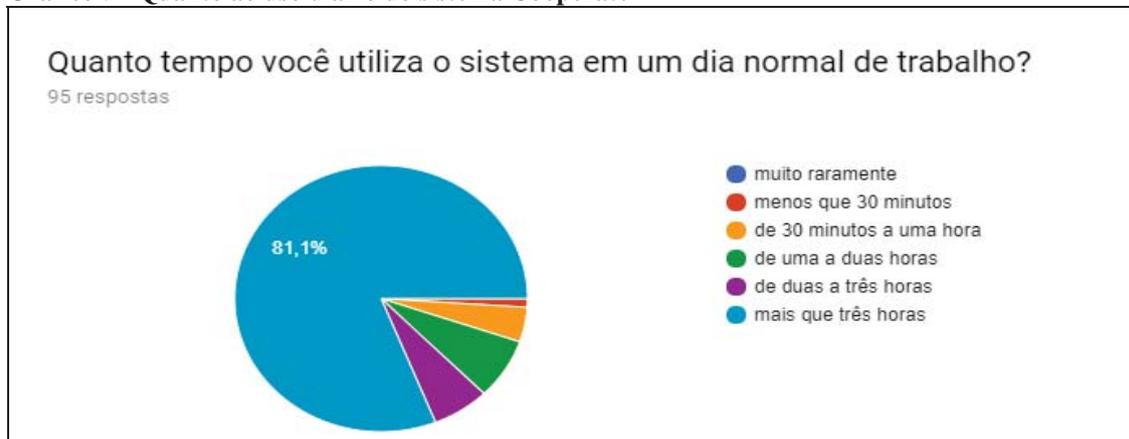


Fonte: Dados primários (2017)

Em relação ao tempo de empresa, os respondentes com menos de 1 ano (6,3%) e os com mais de 20 anos (11,6%), representam a minoria, enquanto a maioria dos respondentes estão de 1 a 5 anos (43,2%) na empresa, seguido por 21,1%, que estão de 6 a 10 anos, e, de 11 a 20 anos representam 17,9%.

Na última etapa, em relação ao perfil dos usuários, foi questionado quanto tempo o mesmo utiliza o sistema em um dia normal de trabalho, como mostra o gráfico 5.

Gráfico 5 - Quanto ao uso diário do sistema Cooperate



Fonte: Dados primários (2017)

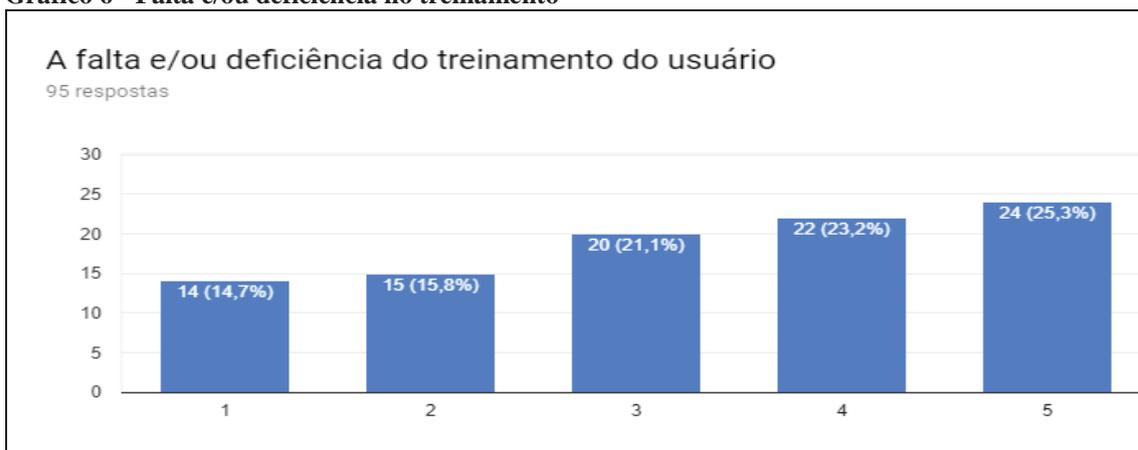
Na avaliação do tempo de uso diário do sistema Cooperate, dos 95 respondentes, 77 deles utilizam o sistema mais que três horas, totalizando 81,1%, e nenhum dos respondentes assinalaram que muito raramente utilizam. Apenas um (1,1%) respondente afirmou que utiliza o sistema menos que 30 minutos por dia, 4,2% que utilizam até uma hora, 7,4% que utilizam de uma a duas horas, seguido por 6,3% dos respondentes que utilizam de duas a três horas o sistema, em um dia normal de trabalho.

Com isso, fica evidenciado que o questionário atingiu seu foco principal, pois a maioria dos respondentes são os usuários que utilizam o sistema com maior frequência, tendo em vista que são estes que têm ou não maior dificuldade em operá-lo, permitindo, assim, se chegar a uma conclusão real.

4.3 ANÁLISE DE INCIDÊNCIA DOS PROBLEMAS

Analisando os possíveis motivos pelos quais acontece a incidência nos problemas relacionados ao sistema Cooperate, os respondentes tiveram sete alternativas dentro de uma escala linear que vai de 1 a 5, onde 1 é discordo totalmente e 5 é concordo totalmente.

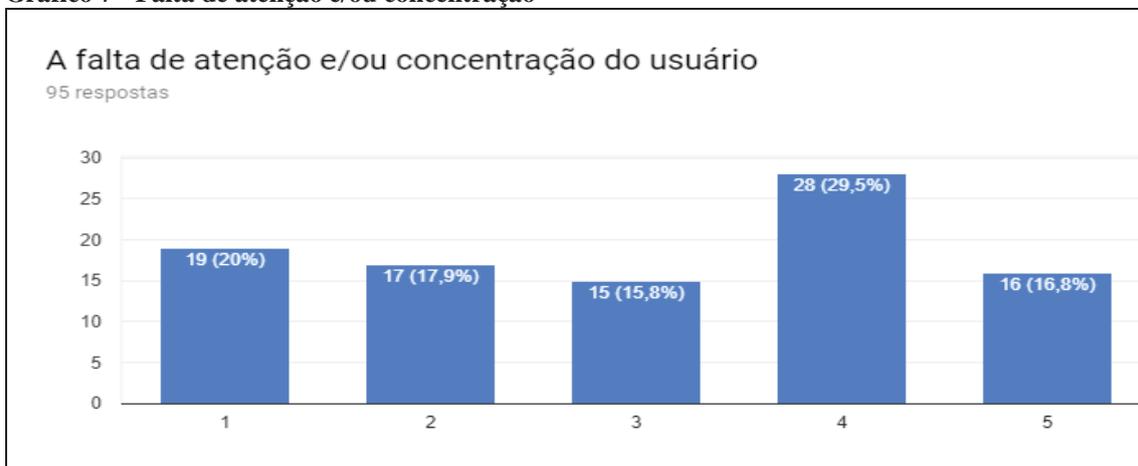
O gráfico 6 abaixo, mostra o resultado obtido quando questionados se o problema é ocasionado pela falta e/ou deficiência no treinamento.

Gráfico 6 - Falta e/ou deficiência no treinamento

Fonte: Dados primários (2017)

Em relação à falta e/ou deficiência do treinamento, a maioria dos respondentes, ou seja, 25,3% concordaram totalmente, seguido por 23,2% que concordaram e, 21,1% que nem concordaram nem discordaram. Já dos respondentes que discordaram, apresentou-se com 15,8% e, os que discordam totalmente, 14,7%.

Problemas gerados por falta de atenção e/ou concentração dos usuários está representada no gráfico 7.

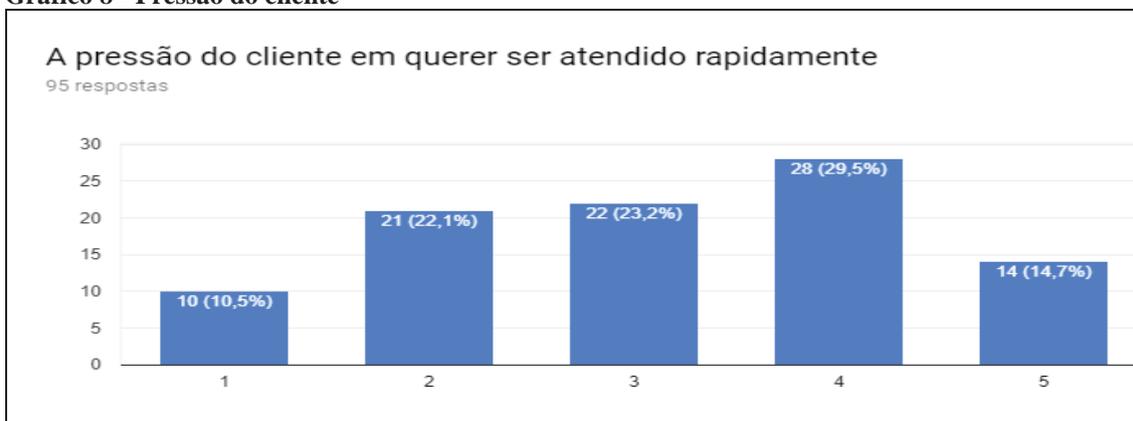
Gráfico 7 - Falta de atenção e/ou concentração

Fonte: Dados primários (2017)

Com relação à falta de atenção e/ou concentração por parte do usuário, 29,5% dos respondentes concordaram, enquanto 16,8% concordaram totalmente. Com 15,8% dos respondentes nem concordaram nem discordaram, 17,9% discordaram, seguido por 20% que discordaram totalmente.

Mais do que nunca, os clientes querem ser atendidos rapidamente. Por isso, o gráfico 8 demonstra a pressão do cliente em querer o atendimento de forma rápida, o que acaba afetando no erro de operação do usuário dentro do sistema.

Gráfico 8 - Pressão do cliente

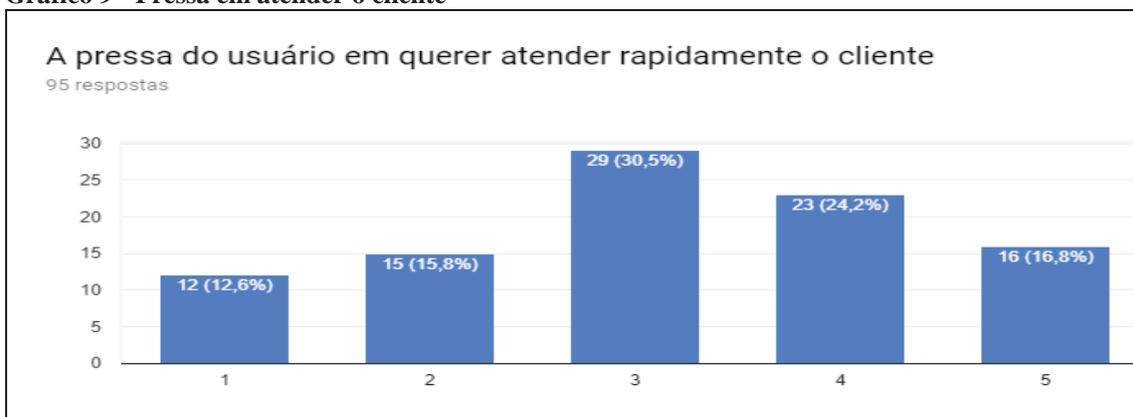


Fonte: Dados primários (2017)

No que diz respeito à pressão do cliente em querer ser atendido rapidamente, a minoria dos respondentes (10,5%) discordou totalmente e, 14,7% concordaram totalmente. A maioria dos respondentes concordaram, que é a pressão do cliente que faz com que o erro se repita, representando 29,5%, seguido por 23,2% dos que nem concordaram e nem discordaram e, 22,1% dos que só discordaram.

Quanto à pressa do usuário em querer atender o cliente, o gráfico 9 aponta as respostas obtidas.

Gráfico 9 - Pressa em atender o cliente



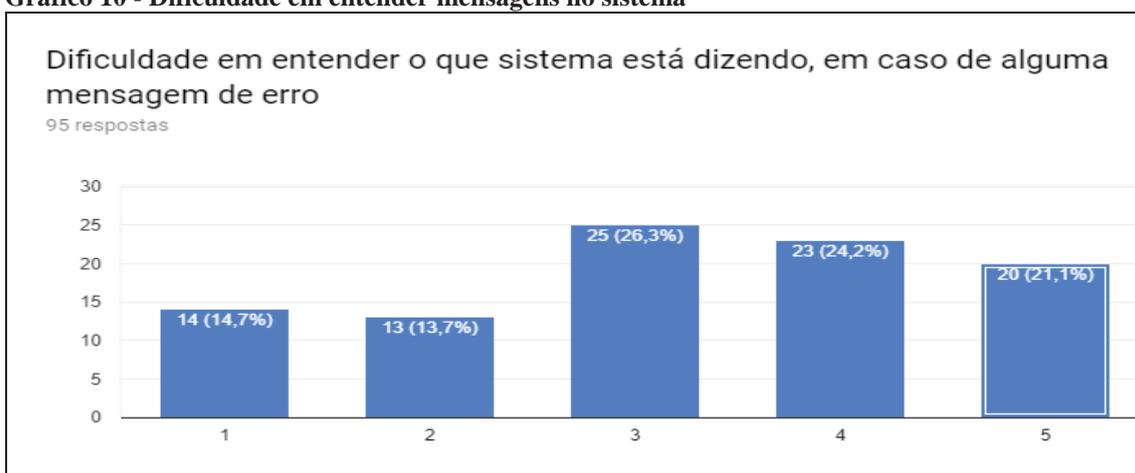
Fonte: Dados primários (2017)

No que diz respeito à pressa do usuário em querer atender o cliente, 12,6% discordaram totalmente e, 15,8% discordaram. Já 24,2% concordaram que, é sim o usuário

que tem pressa de atender o cliente, seguido por 16,8% que concordaram totalmente, enquanto a maioria dos respondentes (30,5%) nem concordaram nem discordaram.

O gráfico 10 demonstra a complexidade do usuário em compreender as mensagens geradas pelo sistema, em caso de algum erro que é apresentado na tela.

Gráfico 10 - Dificuldade em entender mensagens no sistema

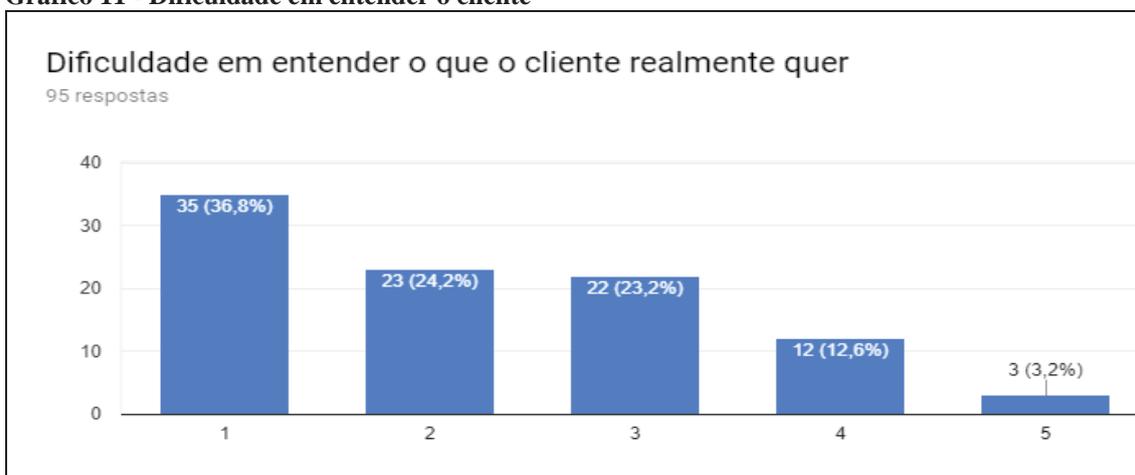


Fonte: Dados primários (2017)

Dos respondentes, 26,3% nem concordaram nem discordaram que a incidência é ocasionada por dificuldade em entender o que sistema está dizendo, seguido por, 24,2% que concordaram e, 21,1% que concordaram totalmente. Enquanto os que discordaram totalmente representaram 14,7% e, os que só discordaram 13,7%.

O gráfico 11 evidencia quanto a dificuldade em entender o cliente.

Gráfico 11 - Dificuldade em entender o cliente

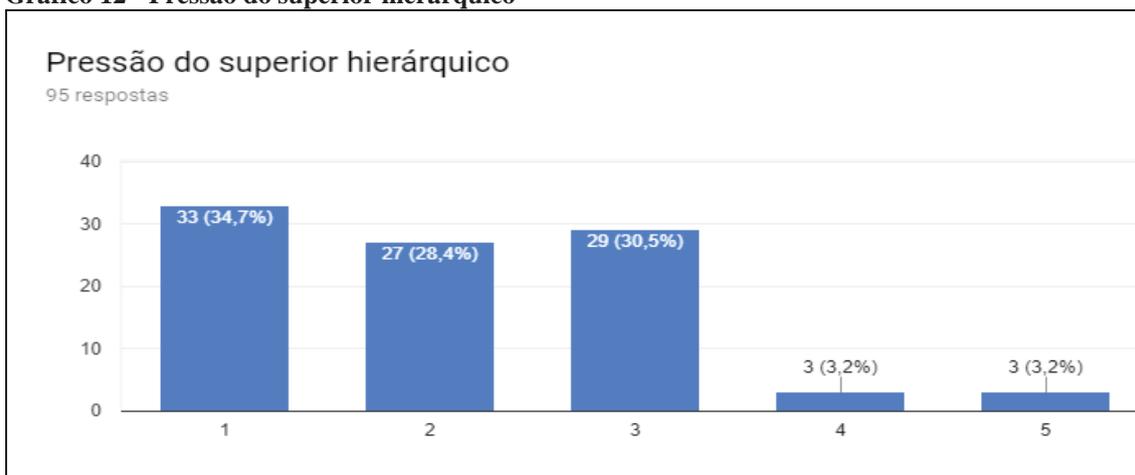


Fonte: Dados primários (2017)

Em relação à dificuldade em entender o cliente, 36,8% discordaram totalmente, o que representou a grande maioria dos respondentes. Os que discordaram, foram 24,2% seguido por 23,2% que nem concordaram nem discordaram e, 12,6% que concordaram. Já os que concordaram totalmente ficaram bem abaixo dos demais, com apenas 3,2%.

Já o gráfico 12, exibe as respostas obtidas referente a pressão dos superiores hierárquicos.

Gráfico 12 - Pressão do superior hierárquico



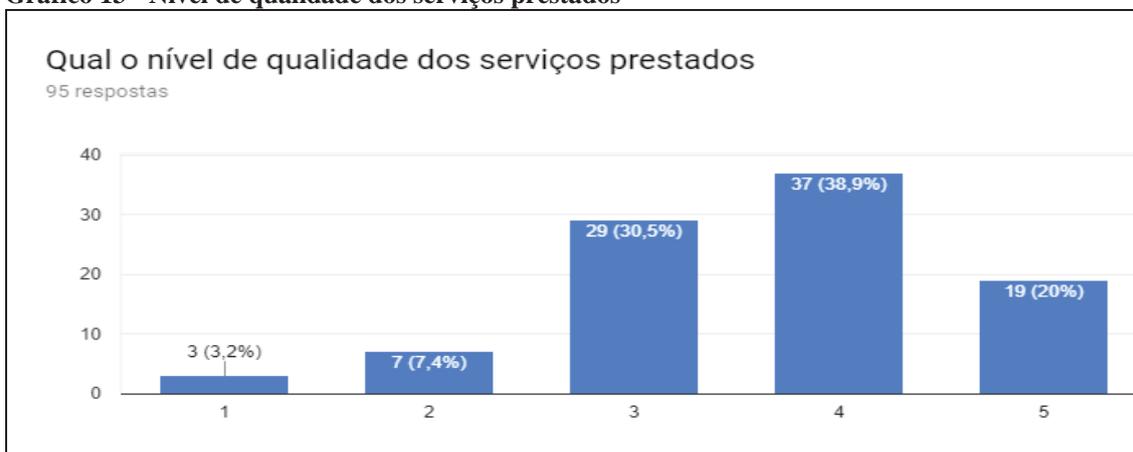
Fonte: Dados primários (2017)

A última pergunta relacionada à incidência dos problemas, foi em relação à pressão do superior hierárquico, onde a maioria (34,7%) dos respondentes discordaram totalmente, seguido por 30,5% que nem concordaram nem discordaram e, 28,4% que só concordaram. Já os que concordaram e concordaram totalmente ficaram ambos com 3,2%, evidenciando, assim, que esta não é a principal causa das incidências nos problemas relacionados ao sistema.

4.4 ANÁLISE DE QUALIDADE DO SETOR DE TI

Na próxima análise, foram respondidas seis questões fechadas, também numa escala linear, de 1 a 5, onde, 1 é péssimo e, 5 é excelente, questões estas relacionadas com a qualidade, o tempo de resposta, o nível de conhecimento técnico, o comprometimento e a clareza na comunicação com os usuários, no que diz respeito, ao suporte do sistema cooperate, prestado pelo setor de TI da Coagrisol.

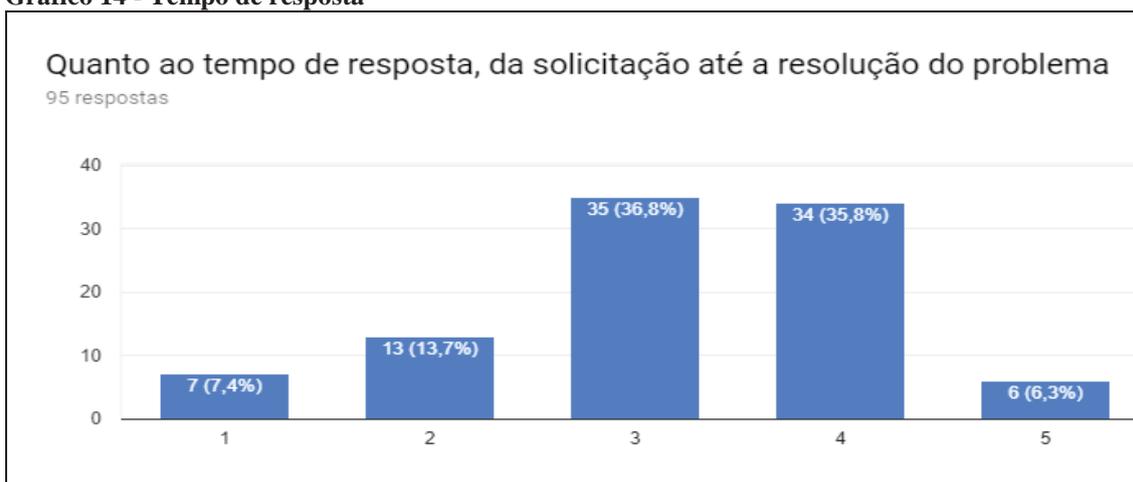
O questionamento sobre o nível de qualidade dos serviços prestados pelo setor de TI, apresenta as respostas obtidas no gráfico 13.

Gráfico 13 - Nível de qualidade dos serviços prestados

Fonte: Dados primários (2017)

Com relação ao nível de qualidade dos serviços prestados pela TI, apenas 3,2% responderam que é péssimo o serviço, seguido por 7,4% que responderam ser ruim. Os respondentes que consideraram excelente representaram 20%, enquanto a maioria (38,9%) responderam que o serviço prestado pela TI é bom. 30,5% responderam ser regular.

Para demonstrar as respostas obtidas referente ao tempo de resposta, da solicitação até a resolução dos possíveis problemas, estão disponíveis no gráfico 14.

Gráfico 14 - Tempo de resposta

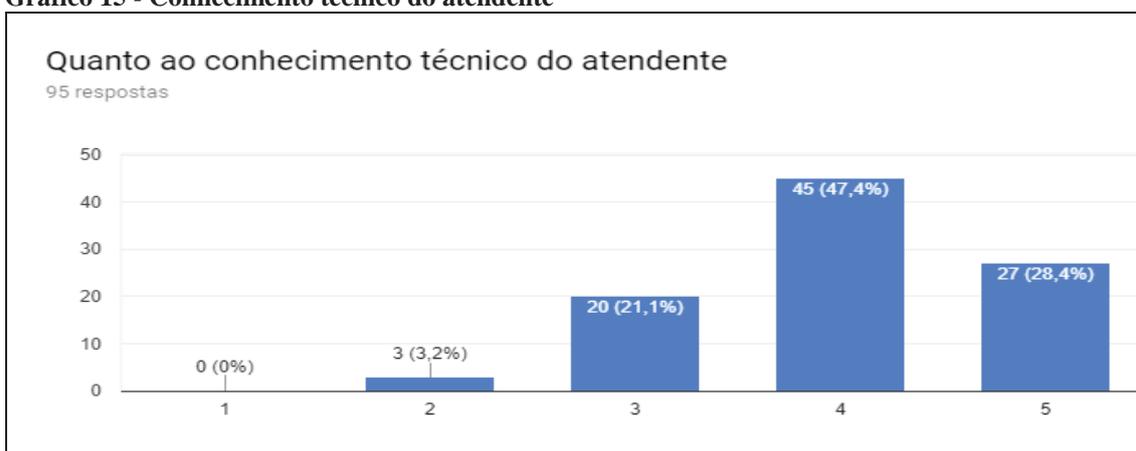
Fonte: Dados primários (2017)

Quanto ao tempo de resposta, de uma solicitação, até uma possível resolução do problema, a grande maioria ficou entre os 36,8%, que consideraram regular, e os 35,8% que consideraram bom o tempo de resposta, ficando bem acima dos 6,3%, que consideraram

excelente. Já os respondentes que consideraram ruim o tempo resposta representaram 13,7%, seguido de 7,4% que consideraram péssimo.

O gráfico 15 apresenta as respostas obtidas referente ao conhecimento técnico do atendente, que presta suporte para os usuários do sistema Cooperate.

Gráfico 15 - Conhecimento técnico do atendente

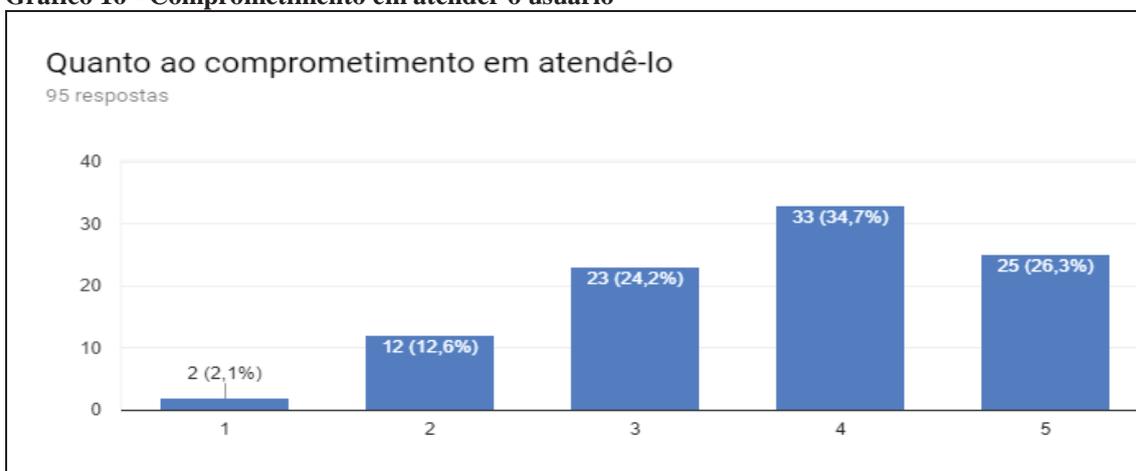


Fonte: Dados primários (2017)

No quesito de respeito ao conhecimento técnico do atendente, 47,4% dos respondentes consideraram bom, e 28,4% consideraram excelente. Apenas 3,2% dos respondentes que consideraram ruim e, 21,1% consideraram regular. Nenhum dos respondentes consideraram péssimo o conhecimento técnico.

No gráfico 16, pode-se verificar as respostas em relação ao comprometimento do atendente com o usuário do sistema.

Gráfico 16 - Comprometimento em atender o usuário



Fonte: Dados primários (2017)

Quanto ao comprometimento do pessoal da TI em atender uma solicitação dos usuários, a grande maioria (34,7%) consideraram bom, enquanto a minoria (2,1%) consideraram péssimo. Já dos respondentes que consideraram excelente, representou 26,3%, seguido por 24,2% que consideraram regular e, 12,6% que consideraram ruim o comprometimento em atender os usuários.

A comunicação do suporte com os usuários e vice-versa é de suma importância. O gráfico 17 comprova quanto à clareza na comunicação, das informações passadas pelo atendente, que presta suporte para os usuários.

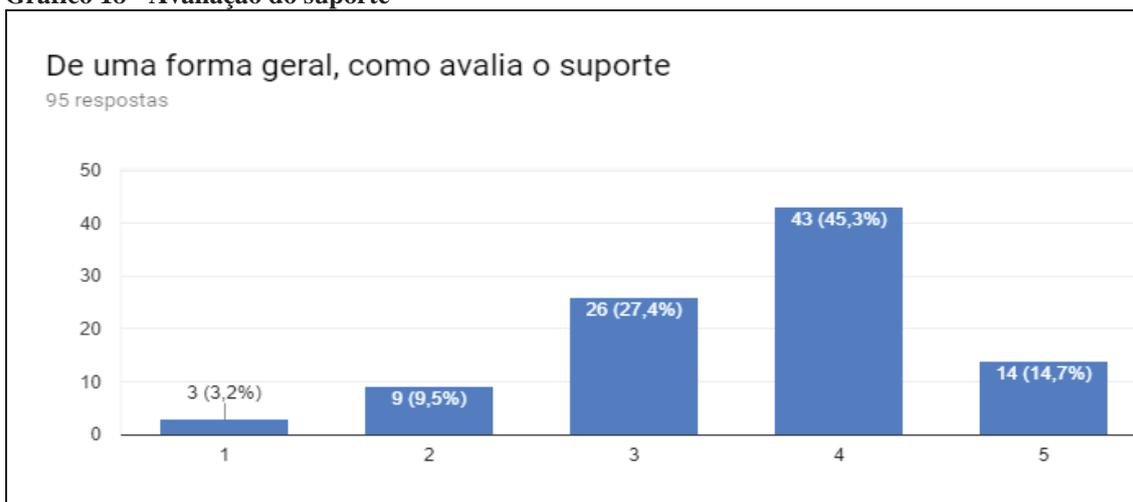
Gráfico 17 - Clareza na comunicação



Fonte: Dados primários (2017)

Em relação à clareza na comunicação com os usuários, 30,5% consideraram regular e, só 2,1% consideraram péssimo. Os respondentes que consideraram excelente, representaram 21,1% e, ruim 9,5%. Enquanto a grande maioria (36,8%) consideraram bom.

O gráfico 18 confirma as respostas obtidas referente a avaliação geral dos serviços prestados pelo suporte.

Gráfico 18 - Avaliação do suporte

Fonte: Dados primários (2017)

Para finalizar o questionamento sobre o setor de TI, foram avaliados de uma forma geral o suporte prestado aos usuários do sistema Cooperate, onde 45,3% consideraram bom, seguido por 27,4% que consideraram regular e, 14,7% que consideraram excelente o suporte prestado aos usuários. Somente 9,5% consideraram ruim e, 3,2% consideraram péssimo.

4.5 ANÁLISE DO TREINAMENTO

Na parte final do questionário, foram colocadas duas perguntas abertas, referente ao treinamento dos usuários, onde o primeiro ponto a ser questionado, foi se os usuários haviam recebido um treinamento básico para utilizar o sistema Cooperate em suas rotinas de trabalho, e no caso de ter recebido esse treinamento, como ele teria sido realizado, com um total de oitenta e três (83) respostas preenchidas.

Mais de 50% dos respondentes, relataram não ter recebido nenhum tipo de treinamento, e aproximadamente 35% relataram ter recebido. Os demais disseram ter aprendido no dia a dia, com muita dificuldade e, também, foram aprendendo com colegas de setor, que muitas vezes, sabem fazer, mas não sabem explicar, ficando, assim, evidenciada a falta de preparação inicial para os usuários operarem o sistema Cooperate.

O segundo ponto questionado, era condizente com o primeiro, pois requeria a opinião dos respondentes em relação ao que poderia ser feito para melhorar o treinamento dos usuários no que diz respeito ao sistema Cooperate. Neste ponto, o número de respondentes ficou abaixo do primeiro, com setenta e sete (77) respostas, onde a grande maioria disse que,

primeiramente, necessitaria acontecer um treinamento básico, e ser disponibilizado um manual, elaborado com uma introdução básica as rotinas do Cooperate.

Também, foi colocado pelos respondentes que o treinamento teria que ser mais específico para a função que o usuário exerce ou vai exercer dentro da Coagrisol, ou da mesma forma, no caso de o usuário ser trocado de função, pois o sistema abrange todas as áreas da cooperativa, e muitos usuários têm acesso a rotinas que não são condizentes com a atividade realizada, estando, assim, mais suscetíveis ao erro.

Da mesma forma, os respondentes acreditam que além de ter um treinamento mais focado na função que os mesmos exercem ou irão exercer dentro da Coagrisol, este seja feito de forma periódica, para que os usuários estejam cientes de todas as mudanças, no caso de alguma atualização ou alteração nas rotinas do sistema.

4.6 SUGESTÃO PARA O GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

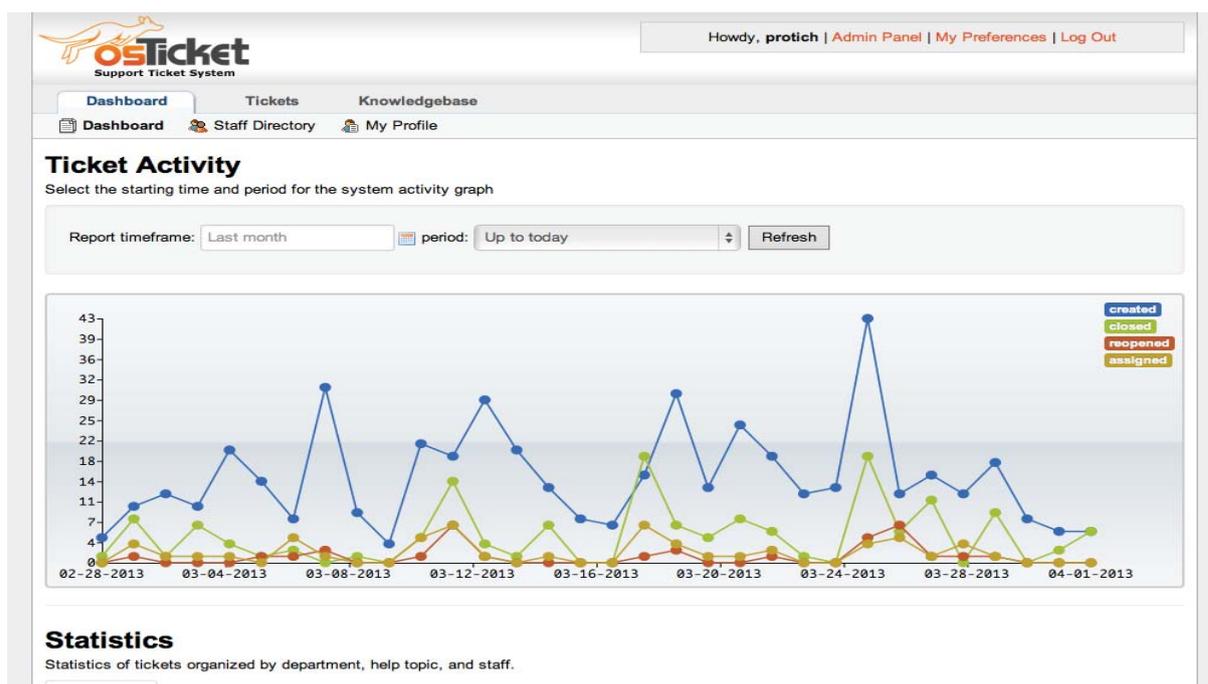
O presente trabalho avaliou as principais dificuldades e vontades dos usuários do sistema Cooperate, ficando, dessa forma evidenciada a necessidade de gerenciar os incidentes relacionados com a operação do mesmo. Para esse gerenciamento de chamados, existe uma ferramenta chamada de “osTicket”, que dispõe de diversos recursos para controlar e agilizar o suporte, de forma customizada e organizada, sem nenhum custo para empresa.

Os ticket é um sistema de suporte utilizado em muitos países. Ele administra satisfatoriamente as consultas criadas via formulários da Web, e-mail e chamadas de telefone em um software de suporte ao usuário, de forma simples e muito fácil de usar.

Os usuários podem abrir uma solicitação através de seu login, que será seu e-mail empresarial, onde os administradores do sistema irão cadastrar essa permissão de acesso. Depois disso o usuário recebe as notificações diretamente no e-mail cadastrado.

Esta ferramenta possibilita obter uma visão geral do sistema, com estatísticas básicas de atendimento, mostrando os chamados abertos, atribuídos para outro atendente, atrasados e os que foram finalizados, como demonstra a figura abaixo.

Figura 1 – Tela de estatística dos chamados



Fonte: Dados primários (2017)

Os relatórios proporcionam uma rápida percepção a respeito da funcionalidade e desempenho do atendimento prestado ao usuário, tendo também a possibilidade de baixar e exportar mais detalhes do chamado (ticket).

O sistema de Help desk, ainda, possibilita a empresa colocar seu logotipo, campos e formulários personalizados, como também definir departamentos ou membros da equipe, que irão fazer o atendimento dos chamados, podendo estes ser automaticamente ou manualmente atribuídos para outro membro da equipe, dependendo do tipo de problema relatado no ticket. Após atribuído o ticket, o atendente pode bloqueá-lo, evitando que múltiplos atendentes respondam o mesmo chamado, impossibilitando respostas duplicadas ou conflitantes.

A ferramenta possui muitos recursos, destes, o que mais ajudaria o suporte é a possibilidade de pré-definir respostas e/ou possíveis soluções para os problemas que ocorrem com maior incidência. Como demonstrado no decorrer trabalho, a grande maioria destes problemas são simplesmente ocasionados pela falta de treinamento dos usuários. Assim os mesmos podem consultar essas respostas, sem precisarem entrar em contato com um atendente. Tudo isso pode ser configurado conforme as necessidades da empresa.

Desse modo, a proposta de implementação da ferramenta de Help Desk, proporcionaria um controle de todos os chamados, atendendo todos os objetivos propostos neste trabalho e, com isso, aumentaria o tempo disponível para a área TI da Coagrisol, bem como planejar e

executaria melhorias, pois cada membro da equipe iria somente atender aos chamados específicos de sua área. Como o sistema não tem nenhum custo financeiro, se torna viável, desde que todos os membros da equipe e os demais usuários do sistema, estejam propensos a desenvolver-se com relação aos processos dentro da empresa, com um sistema que prioriza melhorias no atendimento e resolução dos problemas, no menor tempo possível.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas dificuldades encontradas pelos usuários na operação do sistema Cooperate, este trabalho buscou identificar o motivo dos problemas com maior incidência, fragilidades no treinamento dos usuários e, a partir disso, sugerir a implementação de uma ferramenta que gerencie esses problemas, a fim de evitar novas ocorrências, reduzindo ou eliminando o número de incidentes e, assim, otimizando, ainda, o suporte prestado pelo setor de TI da Coagrisol.

Do modo que, foi exposto no decorrer do trabalho, o Help Desk, sem dúvidas, é uma ferramenta indispensável para organização da equipe de suporte, visto que uma das grandes dificuldades apresentadas pelos usuários é quanto à carência no treinamento, o que acaba ocasionando uma grande demanda para o setor, sobrecarregando a equipe com, ligações e mensagens, para passar problemas corriqueiros. Como muitas dessas solicitações, hoje não são registradas, se tornam repetitivas tomando muito tempo da TI, com o retrabalho de explicar mais de uma vez, a mesma coisa, tempo este, que poderia ser utilizado para melhorias no próprio setor, como, também, em prol de toda a empresa.

Em relação ao atendimento prestado pelo suporte, atualmente, o resultado da pesquisa me surpreendeu, pois grande maioria dos respondentes estão satisfeitos com a assistência prestada, onde o resultado que se esperava, era uma posição mais crítica por parte dos mesmos, pelo fato de ser muitas ligações e não ter uma ferramenta para gerenciar estas, nem sempre os pedidos de suporte são atendidos por uma escala de prioridade, ou até mesmo, em alguns casos esporádicos, acabam nem sendo atendidos na primeira ligação.

Outro aspecto apontado na pesquisa, é quanto a importância do sistema Cooperate dentro da empresa, uma vez que grande parte dos respondentes, afirmaram utilizar o sistema mais que três horas por dia, o que demonstra quanto é importante os usuários estarem bem preparados para operarem o sistema em suas rotinas de trabalho.

Com a implementação da ferramenta Osticket, os problemas poderão ser mapeados, de forma que o gestor e sua equipe facilmente identifiquem a origem e gerencie os mesmos, através dos relatórios gerados no decorrer do tempo de utilização. A importância desse mapeamento refletirá em bons resultados e em um ótimo rendimento para toda a equipe.

Finalizando, o autor considera essencial que haja um acompanhamento dos usuários para a verificação de eficiência da ferramenta utilizada, através de pesquisas periódicas, bem como para saber se a mesma está atingindo o objetivo de facilitar e auxiliar o dia a dia dos usuários e, com isso, tendo a possibilidade de realizar outros estudos para melhorar cada vez

mais as operações por referir-se a um sistema incessante, possibilitando que outros pesquisadores possam dar prosseguimento neste processo.

REFERÊNCIAS

- BATISTA, E. de O. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BOSCOLO, V. G. (2009) **Sistema de Gerenciamento de Help-Desk**. Disponível em: <http://monografias.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10001908.pdf> Departamento de Eletrônica e Computação, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Acesso em 13 de maio de 2017.
- CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de gestão ERP: uma abordagem gerencial**. 2. ed. Curitiba: Intersaberes, 2015.
- CAPRON, H.I.; JOHNSON, J.a.. **Introdução à informática**. 8. ed. São Paulo: Pearson, 2004.
- CÔRTEZ, Pedro Luiz. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- CRUZ, Tadeu. **Sistemas de informações gerenciais: tecnologias da informação e a empresa do século XXI**. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.
- DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2012.
- GORDON, Steven R.; GORDON, Judith R.. **Sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ltc, 2006.
- HOELZ, José Carlos. **Sistema de Informações Gerenciais em RH**. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2015.
- JOÃO, Belmiro N.. **Sistema de Informação**. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2012.
- KROENKE, David M.. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Saraiva, 2012.
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2011.
- MELO, A. L.; MENDES, L. A. M. (2015) **Sistema Help-Desk: um estudo de caso da empresa Marluvas**. Disponível em: <http://www.unipac.br/site/bb/tcc/tcc963884dac0af21d91a8c802bd288e0df.pdf>. Departamento de Ciência da Computação, Universidade Presidente Antônio Carlos. Acesso em 13 de maio de 2017
- O'BRIEN, James A.. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégia tática operacionais**. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A., 1996.

_____. **Sistemas de informações gerenciais: estratégia tática operacionais**. 16. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

OSTICKET Support Ticket System. **Os Ticket's core features not only rival, but also exceed most high-priced help desk solutions - you get access to all the features — for free (no feature matrices!)** .Disponível em: <http://www.osticket.com/features>, acessado em 12 de outubro de 2017.

ANEXOS

Anexo A - Questionário Aplicado aos Usuários do Cooperate

Pedimos o seu apoio para responder o questionário a seguir, o mesmo está relacionado com a sugestão de implementar uma ferramenta de help desk na Coagrisol, ou seja, um sistema que permite os usuários do Cooperate abrirem chamados e solicitações de forma organizada e centralizada.

A participação é optativa em querer responder ou não. As respostas geradas nesta pesquisa serão empregadas somente para atingir as finalidades do trabalho.

Importante: Os dados serão avaliados de forma confidencial.

1- Caracterização do entrevistado:

Gênero: Masculino Feminino

Idade:

menos de 20 anos

de 21 a 30 anos

de 31 a 40 anos

de 41 a 50 anos

mais de 50 anos

Escolaridade:

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

Ensino superior Incompleto

Ensino superior Completo

Pós graduação

A quanto tempo você trabalha na Coagrisol?

menos de 1 ano

de 1 a 5 anos

de 6 a 10 anos

de 11 a 20 anos

mais de 20 anos

Quanto tempo você utiliza o sistema em um dia normal de trabalho?

muito raramente

menos que 30 minutos

de 30 minutos a uma hora

de uma a duas horas

de duas a três horas

mais que três horas

2- O motivo que ocasiona a incidência dos problemas relacionados ao sistema Cooperate?

Numa escala onde 1=*discordo totalmente*, 2=*discordo*, 3=*nem concordo nem discordo*, 4=*concordo* e 5=*concordo totalmente*

A falta e/ou deficiência do treinamento do usuário	1	2	3	4	5
A falta de atenção e/ou concentração do usuário	1	2	3	4	5
A pressão do cliente em querer ser atendido rapidamente	1	2	3	4	5
A pressa do usuário em querer atender rapidamente o cliente	1	2	3	4	5
Dificuldade em entender o que sistema está dizendo, em caso de alguma mensagem de erro	1	2	3	4	5
Dificuldade em entender o que o cliente realmente quer	1	2	3	4	5
Pressão do superior hierárquico	1	2	3	4	5

3- No que se refere ao suporte prestado pelo TI em relação ao sistema Cooperate

Numa escala onde 1= *péssimo*, 2= *ruim*, 3= *regular*, 4= *bom* e 5= *excelente*

Qual o nível de qualidade dos serviços prestados	1	2	3	4	5
Quanto ao tempo de resposta, da solicitação até a resolução do problema	1	2	3	4	5
Quanto ao conhecimento técnico do atendente	1	2	3	4	5
Quanto ao comprometimento em atendê-lo	1	2	3	4	5
Quanto a clareza na comunicação	1	2	3	4	5
De uma forma geral, como avalia o suporte	1	2	3	4	5

4- Você recebeu um treinamento básico para realizar suas atividades com o sistema Cooperate? Como foi esse treinamento?

5- Na sua opinião o que pode ser melhorado no treinamento dos usuários em relação a utilização do sistema Cooperate?
