

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE MATO GROSSO AVALIADA PELOS USUÁRIOS INTERNOS

Rafael Corrêa dos Reis¹

RESUMO

O governo do Estado de Mato Grosso com foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, implementa e executa o modelo de Gestão Pública por resultados. O Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso (CBM-MT), como parte integrante da Administração Direta estadual, deve aprimorar procedimentos e processos que promovam a melhoria da qualidade dos serviços destinados à sociedade. Nesse ínterim, tão importante quanto a qualidade dos serviços prestados ao público externo, é a qualidade dos serviços internos que tem como destinatário o usuário interno da instituição. Este trabalho tem por objeto avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação do CBM-MT. Foi aplicado questionário eletrônico para verificar a percepção dos servidores da Corporação de acordo com as respostas fornecidas. Diante dos resultados obtidos, após análise, se permitiu traçar um panorama em relação à percepção dos respondentes à qualidade dos serviços que recebem, desmonstrando-se os pontos fortes e os aspectos passíveis de melhoria dos serviços dessa Coordenadoria.

Palavras-chave: *Qualidade dos serviços - público interno - tecnologia da informação - avaliação de serviços.*

ABSTRACT

The government of Mato Grosso State focuses on a better quality of the services provided by the public administration authorities, implementing and executing a model of Public Management by results. The Military Fire Department of Mato Grosso State (CBM-MT), as part of the State Public Administration, has to improve the procedures and processes provided to the society. In this context, as important as the quality of the services offered to the community, is the services meant to attend the institution needs. The main goal of this work is to evaluate the services presented by the Coordinating Body of Technology and Information of the CBM-MT. A structural online questionnaire was applied to verify the perception of the internal public about the quality of the services they receive, demonstrating the strong aspects of it and the points that need to be addressed by the Coordinating Body of Technology and Information.

Keywords: *quality of services - internal user - information technology - evaluation of services.*

¹ Capitão do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso, graduado em Gestão em Riscos Coletivos pela Universidade do Estado do Pará, Especialista em Gestão de Segurança Pública pela APMCV.

INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação pode ser conceituada com o conjunto de instrumentos como o processamento de dados, os sistemas de informação, a engenharia de software, hardware e software, bem como aspectos humanos, administrativos e organizacionais, utilizados no gerenciamento de informações com a finalidade de gerar soluções para tomada de decisões organizacionais.

A qualidade dos serviços prestados pelos departamentos de Tecnologia da Informação das organizações, de modo geral, está intimamente ligada e diretamente interfere nos serviços dos usuários internos.

Face a isso, as atividades relativas à tecnologia da informação devem considerar a contribuição dos usuários internos com o intuito de se aprimorar os serviços recebidos, aumentando a relação de confiança entre aqueles que prestam e aqueles que recebem os serviços.

O presente trabalho apresenta como problema de pesquisa: Qual a avaliação perceptiva dos usuários internos em relação aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (BM-7)? A fim de se contribuir para a solução deste problema, levantam-se como hipóteses o fato de os usuários internos não estarem satisfeitos com o tempo de atendimento das suas solicitações e com o nível de incidência de falhas nos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de trabalho.

Tem-se como objetivo, a apresentação da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela BM-7, de acordo com a percepção dos usuários internos, através da avaliação do nível de conhecimento/domínio dos usuários para operação dos recursos tecnológicos disponíveis, e, finalmente, apontando-se os fatores mais importantes na prestação dos serviços, segundo os usuários.

Como procedimento metodológico, através da pesquisa bibliográfica estudou-se os conceitos atinentes à tecnologia da informação (TI), qualidade dos serviços, e a previsão legal do departamento de TI no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar. Realizou-se também estudo descritivo através de amostra intencionalmente selecionada, com a finalidade de se alcançar os objetivos desta pesquisa.

O campo estudado foi constituído pela Coordenadoria de Logística e Patrimônio (BM-4), Coordenadoria Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos (BM-6), e Coordenadoria de Finanças (BM-9) do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso (CBMMT). A coleta de dados foi realizada através da aplicação de questionários com questões fechadas dirigidas aos militares lotados nas coordenadorias anteriormente descritas.

Durante a análise, os dados foram categorizados conforme à classe pertencente dos militares (oficiais e praças bombeiros militares) e tabulados, oferecendo visão quantitativa dos resultados.

1. CONCEITOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Segundo Albertin (2004), tecnologia da informação “é tudo aquilo com que se pode obter, armazenar, tratar, comunicar e disponibilizar a informação.”

Já O’Brien e Marakas (2013) conceituam tecnologia da informação como “Hardware, software, telecomunicações, banco de dados e outras tecnologias de processamento de informação utilizadas em sistemas de informação baseados em computador”.

Para efeito deste trabalho considerar-se-á tecnologia da informação como o conjunto de sistemas de informação, hardware e software, e recursos de telecomunicação para produção de informações, facilitando atividades organizacionais e aprimorando o processo decisório.

O CBMMT é uma instituição que utiliza-se da tecnologia da informação com o objetivo de dar suporte à tomada de decisão e apoio administrativo, em virtude de, assim como outras organizações públicas ou privadas, considerar a TI como facilitadora de atividades e processos organizacionais.

A TI tem diversas capacidades de promoção de mudanças, dentre as quais podemos citar de modo aplicado à corporação em questão: melhoria de produtividade, redução de custos, aprimoramento da tomada de decisão, e desenvolvimento de novas aplicações estratégicas. (TURBAN; RAINER; POTTER, 2005)

2. O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O papel da Tecnologia evoluiu segundo Laurindo (2001) de puro e simples suporte administrativo para uma abordagem estratégica em uma organização. Ou seja, não apenas preocupa-se com os procedimentos de resolução de problemas e defeitos corriqueiros relacionados a hardware e software, bem como fornece ferramentas necessárias a implementação de novas estratégias organizacionais.

Muito se discute a respeito dos benefícios palpáveis que justifiquem investimentos nos departamentos de tecnologia de informação das organizações. Tais benefícios oferecidos pelas tecnologias ligam-se diretamente à vantagem competitiva, suporte à tomada de decisão, gerenciamento da informação, dentre outros, facilitando a administração e gerenciamento internos (ANDREASI, 2010).

Resumidamente a tecnologia da informação auxilia as organizações a otimizarem processos administrativos internos, racionalizando o uso da informação, e, principalmente, propiciando aos seus gestores melhor embasamento para tomada de decisões estratégicas e gerenciais.

3. O POTENCIAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Organizações que alçam e se mantem sua posição de reconhecimento perante as demais, notoriamente elevaram a informação e a TI ao patamar dos demais recursos necessários a sua operação. Podendo ser considerada inclusive como uma tendência nivelar a direção da estratégia de tecnologia da informação com as demais estratégias de negócios.

Para se aproveitar ao máximo o potencial da tecnologia da informação (TI) ela deve ser desenvolvida de modo a facilitar a elaboração de estratégias organizacionais (OLIVEIRA, 2004).

É necessário, ainda, salientar que a tecnologia da informação não age sozinha como elemento de transformação das organizações, consiste numa ferramenta de auxílio à exploração de oportunidades criadas pelos gestores de uma organização. Ajudando na criação e aprimoramento de estratégias fornecendo informações

confiáveis e em tempo oportuno, logicamente, corroborando com o processo decisório.

4. CONCEITOS DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Serviços, de modo simplório, podem ser considerados como produtos de um determinado processo. Para efeito deste trabalho, os serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (BM-7) resultam de processos baseados nas tecnologias de informação.

Juran (2011) define como serviço o trabalho executado para alguém, incluindo aqueles executados para pessoas dentro das organizações. Esta definição certamente pode incluir os serviços prestados pela BM-7.

Os usuários internos do CBMMT podem ser considerados como clientes, em que pese não o serem no sentido estrito do termo, são impactados pelos resultados dos serviços produzidos dentro da própria corporação.

Serviço também pode ser conceituado como um ato, esforço ou desempenho que pode ou não envolver a transferência de um bem físico, constituindo-se assim como algo intangível (LAS CASAS, 2006).

Os serviços prestados pela BM-7, em regra, adicionam valores a produtos tangíveis, como, por exemplo, reparo de computador defeituoso.

Notoriamente os usuários ou clientes avaliam a qualidade de um determinado serviço estabelecendo uma comparação entre o que esperam com aquilo que lhe é entregue. Desse modo, para Matos e Veiga (2000) a qualidade dos serviços é percebida no momento da entrega, onde ocorre a interação entre o prestador e o usuário, e a observação e avaliação do processo por parte deste último.

Tal conceituação é respaldada por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) ao concluírem que a qualidade de serviço, de acordo com a percepção de quem o recebe, pode ser definida como a medida da discrepância entre as percepções e as expectativas do receptor.

Juran (2011) reconhece duas espécies de qualidade: a primeira, são as características dos produtos², pois, aos olhos do cliente, quanto melhores as especificações de um produto, maior sua qualidade; a segunda, é a ausência de deficiência, pois, aos olhos do cliente, quanto menos deficiências, maior a qualidade.

Naturalmente o cliente considera-se insatisfeito ou frustrado ao receber um serviço de desempenho abaixo de seu nível de tolerância, ao passo que, acima desse nível, surpreende-se de modo agradável. Ressalta-se que a tolerância varia de indivíduo para indivíduo e de acordo com as condições de prestação do serviço, sofrendo interferência de fatores pessoais e externos.

A satisfação do cliente é alcançada quando as características de um serviço correspondem às suas necessidades. Já a insatisfação é causada pelas deficiências dos serviços, que podem se manifestarem como demora no atendimento, atraso do prazo de entrega ou defeitos não solucionados (JURAN, 2011).

Kotler (1994) de modo análogo define satisfação como “(...) o nível de sentimento da uma pessoa resultante da comparação do desempenho (ou resultado) de um produto em relação a suas expectativas”. Desse modo se deduz que o nível de satisfação é a função de uma diferença entre as expectativas e o desempenho percebido.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) identificaram os critérios que clientes utilizam para julgar qualidade de serviço, denominando-os dimensões, a saber:

- Tangíveis: envolvem aparência do local de prestação dos serviços e do pessoal que o executa;
- Confiabilidade: envolve constância e coerência no desempenho;
- Presteza: envolve atitudes proativas, respeitadas e de contato amigável;
- Segurança: habilidade de transmitir confiança e responsabilidade;
- Empatia: atender ao cliente antevendo suas necessidades.

² Juran (2011, p. 5) define produto como resultado de qualquer processo, podendo ser bens ou serviços.

Ainda de acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) a dimensão mais importante é a de confiabilidade, uma vez que os clientes possuem maiores expectativas neste quesito do serviço do que nas demais dimensões.

5. A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO CBMMT

A Lei Complementar nº. 404, de 30 de junho de 2010, dispõe sobre a estrutura e organização básica da Corporação, onde são previstas a destinação, a subordinação, e competência, além de definir os níveis de direção superior, assessoramento, direção setorial, níveis de apoio e de execução dessa instituição.

O departamento de tecnologia da informação do CBMMT, de acordo com o art. 31 da Lei Complementar nº. 404 do Estado de Mato Grosso, recebeu o status de Coordenadoria (nível de direção setorial) e teve suas atribuições definidas:

Art. 31 A Coordenadoria de Tecnologia da Informação é o órgão de apoio incumbido da gestão da infraestrutura tecnológica dos diversos setores da instituição, com observância da política e diretrizes definidas pelo Comandante-Geral.

Atualmente a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (BM-7) sucintamente presta serviços de instalação e manutenção de redes, montagem e manutenção de computadores (hardware e software), segurança da informação, gestão de correio eletrônico corporativo e de conexão à rede mundial de computadores (internet), por exemplo.

O Regulamento Geral do CBMMT descreve pormenores da organização da BM-7, sendo esta constituída pela Seção de Análise de Sistema, Web e Programação, e pela Seção de Redes e Manutenção de Tecnologia da Informação. Estabelece também minuciosamente as competências e todas as atividades desta Coordenadoria, inclusive aquelas atualmente não implementadas ou desenvolvidas atualmente.

6. RESULTADOS DA PESQUISA

Para cumprir a necessidade de obtenção de dados que possam responder ao questionamento ora levantado, no dia 24 de outubro de 2014, foi realizada a pesquisa de campo através de questionário estruturado - tratando-se de formulário adaptado do trabalho de Prado, Neves e Ricco (2009).

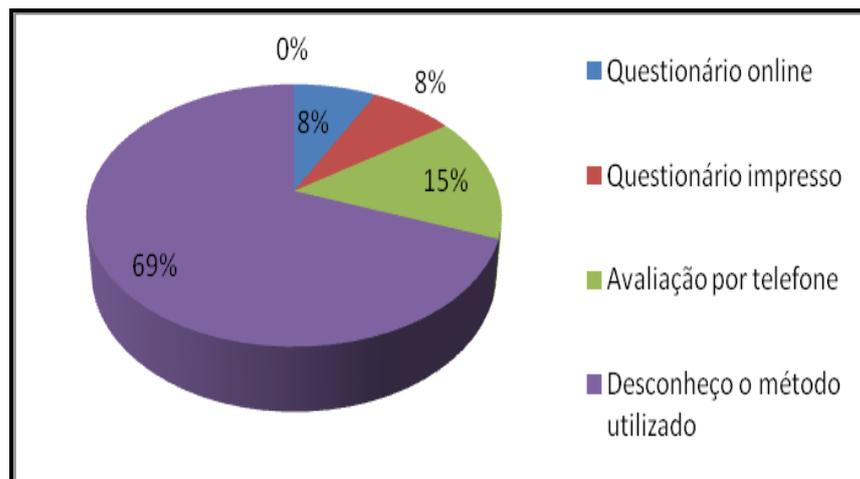
Foram coletadas as respostas de uma amostra de 25 (vinte e cinco) participantes, constituídos por Bombeiros Militares, que atualmente servem nos seguintes setores do CBMMT: Coordenadoria de Logística e Patrimônio (BM-4); Coordenadoria Planejamento, Orçamento e Gestão de Projetos (BM-6); e Coordenadoria de Finanças (BM-9).

A opção pela coleta de dados junto aos militares que servem nessas coordenadorias justifica-se por estas últimas compartilharem a estrutura de tecnologia de informação instalada no prédio em que funcionam, uma vez que os serviços internos são correlacionados e dependentes de recursos computacionais, de rede de computadores, de conexão com a rede mundial de computadores e meios de comunicação.

Do total de participantes, 12 (doze) militares pertencem à classe de Oficiais Bombeiros Militares e 13 (treze) são pertencentes ao quadro de Praças Bombeiros Militares. Os dados obtidos, neste trabalho, serão categorizados conforme as duas classes anteriormente citadas.

7. MÉTODOS DISPONIBILIZADOS PARA QUE OS USUÁRIOS INTERNOS AVALIEM OS SERVIÇOS DA BM-7

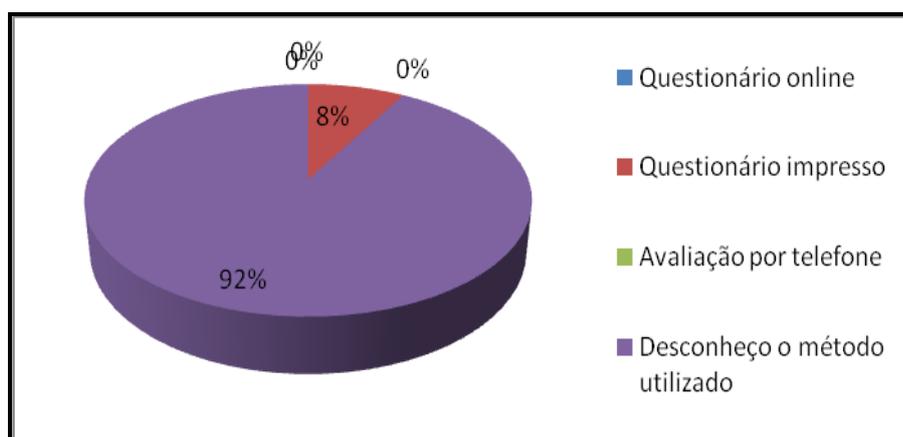
O questionário empregado na pesquisa apresentava 05 (cinco) possíveis respostas: questionário online, questionário impresso, avaliação por telefone, desconheço o método utilizado e outros (neste último caso sendo permitido o respondente declinar o método não contemplado anteriormente). A redação da questão, de modo claro, permitia múltipla escolha dos itens, caso o participante julgasse necessário. Após tabulação dos dados, obtiveram-se os seguintes resultados:



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 1 - Métodos disponibilizados para avaliação dos serviços (respostas das praças).

O gráfico 1 demonstra que apesar de a BM-7 não disponibilizar métodos de avaliação dos serviços por ela prestados, 31% das praças arriscaram-se a responder que a Coordenadoria de Tecnologia da Informação disponibiliza questionários online e impressos, e avaliação por telefone. Todavia, uma quantia representativa, 69%, afirma desconhecer quaisquer métodos de avaliação existentes.



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 2 - Métodos disponibilizados para avaliação dos serviços (respostas dos Oficiais).

O gráfico 2 de modo mais contundente e crítico demonstra que 92% dos Oficiais desconhecem a existência de métodos avaliativos disponibilizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

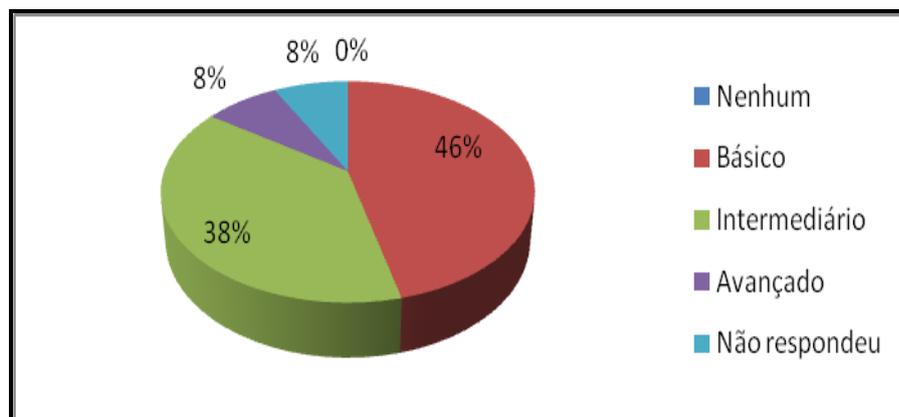
A BM-7 poderia utilizar-se de métodos de rastreamento e de mensuração da satisfação dos clientes, como os sistemas de reclamações e sugestões descritas por Fornell (1992 apud KOTLER, 2011, p. 52). Esses sistemas poderiam ser materializados através da disponibilização de formulários ou caixas de sugestões nos corredores da Corporação.

Outro método complementar a ser utilizado são os levantamentos dos níveis de satisfação dos clientes, realizados através de levantamentos periódicos por questionários ou ligações telefônicas direcionadas a uma amostra de clientes recentes. Podendo mensurar a o nível de satisfação em relação a determinado serviço, na seguinte escala: muito insatisfeito, insatisfeito, parcialmente satisfeito, satisfeito e muito satisfeito (satisfação declarada diretamente)³.

8. NÍVEL DE DOMÍNIO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DISPONÍVEIS

Este questionamento teve por finalidade verificar a capacidade do usuário interno quanto ao manuseio e operação de computadores, seus periféricos (teclado, mouse, impressoras, monitor, etc.), de programas (editores de texto, de planilhas, navegadores de internet, etc.) e dos sistemas informatizados à disposição, todos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades laborais.

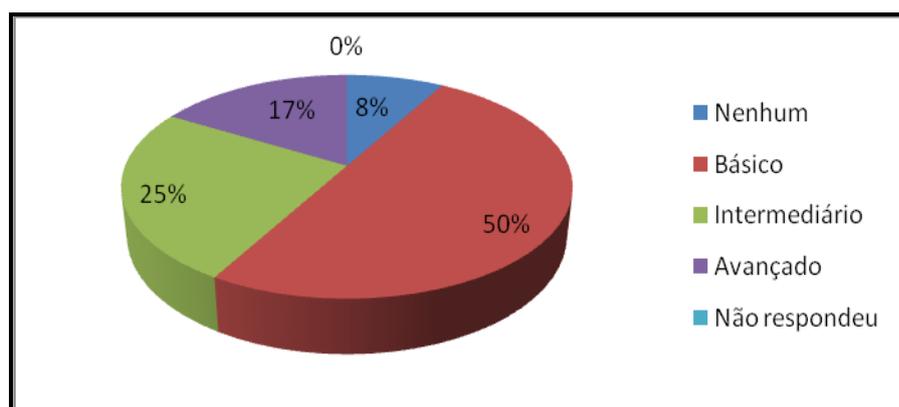
³ Sendo a escala de mensuração de satisfação adota neste trabalho, conforme questionário constante no apêndice A.



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 3 – Nível de domínio dos recursos tecnológicos disponíveis (respostas das praças).

Através do gráfico revela-se que 92% das praças afirmam que possuem algum conhecimento ou domínio sobre os recursos tecnológicos utilizados durante a atividade laboral. No entanto, desse montante, quase 46% consideram-se possuir nível básico de domínio. Esse dado pode sugerir uma eventual necessidade de oferecimento de cursos de capacitação em informática de modo continuado.



Fonte: Originado da pesquisa

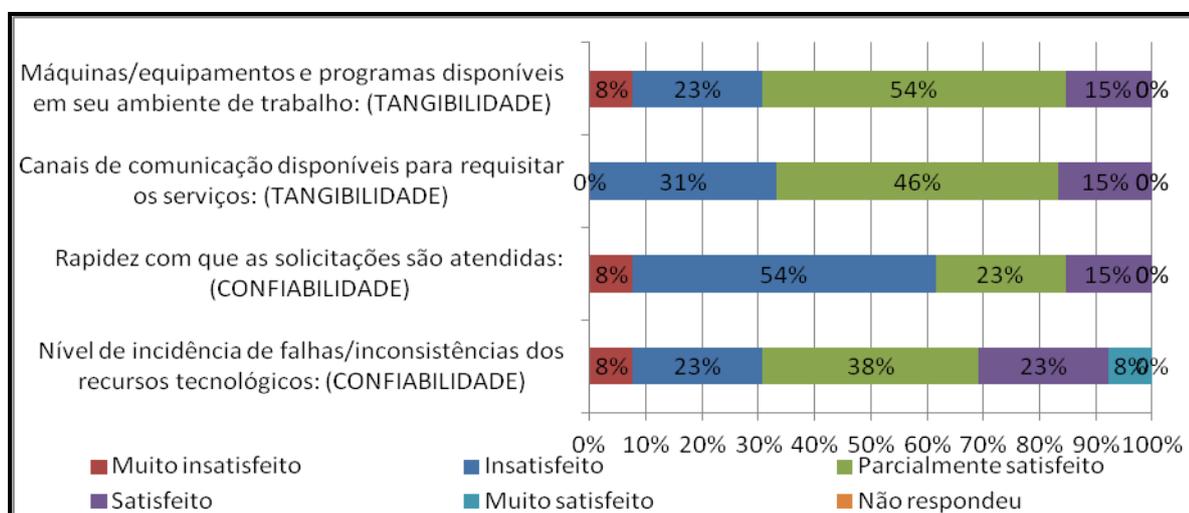
Gráfico 4 – Nível de domínio dos recursos tecnológicos disponíveis (respostas dos oficiais).

Em relação às respostas dos oficiais a este questionamento, obteve-se um panorama semelhante em que 92% afirmam possuir algum tipo de conhecimento na

área de informática, e desse percentual, 17% julgam-se possuírem nível avançado de domínio.

9. RELEVÂNCIA DOS FATORES DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Objetivando-se aferir a percepção dos clientes internos, de acordo as dimensões da qualidade propostas por Zeithaml, Parasuraman, e Berry obtiveram-se os seguintes resultados:

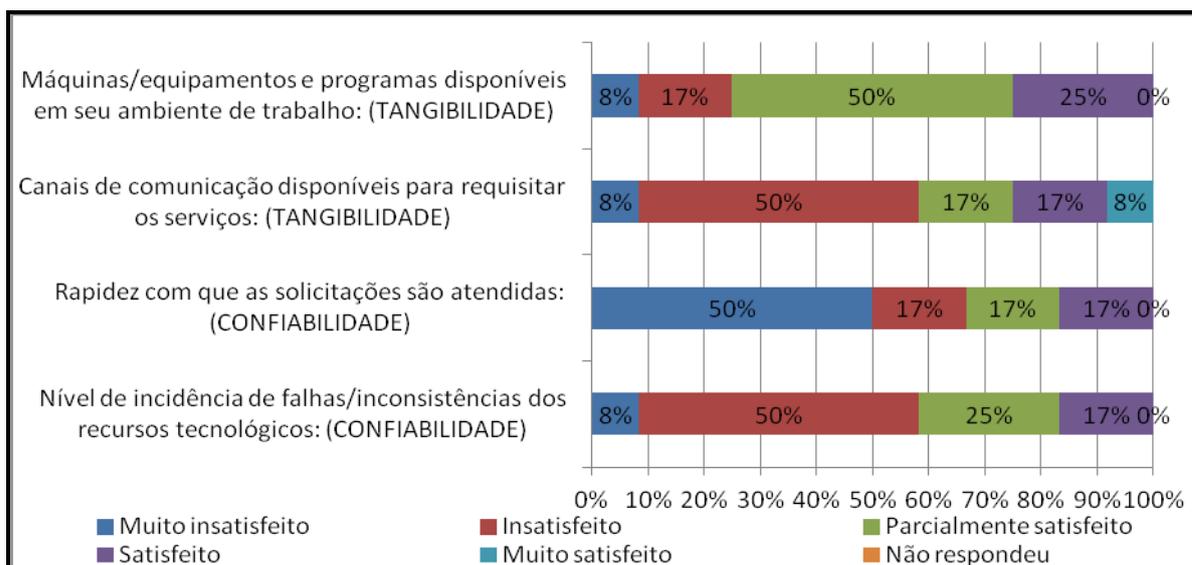


Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 5 - Dimensão de qualidade (respostas das praças).

Como demonstrado (gráfico 5), na percepção das praças participantes, referente à dimensão tangibilidade dos serviços, uma média de 50% encontra-se parcialmente satisfeitos e o considerável percentual de 31% encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com os serviços prestados pela BM-7.

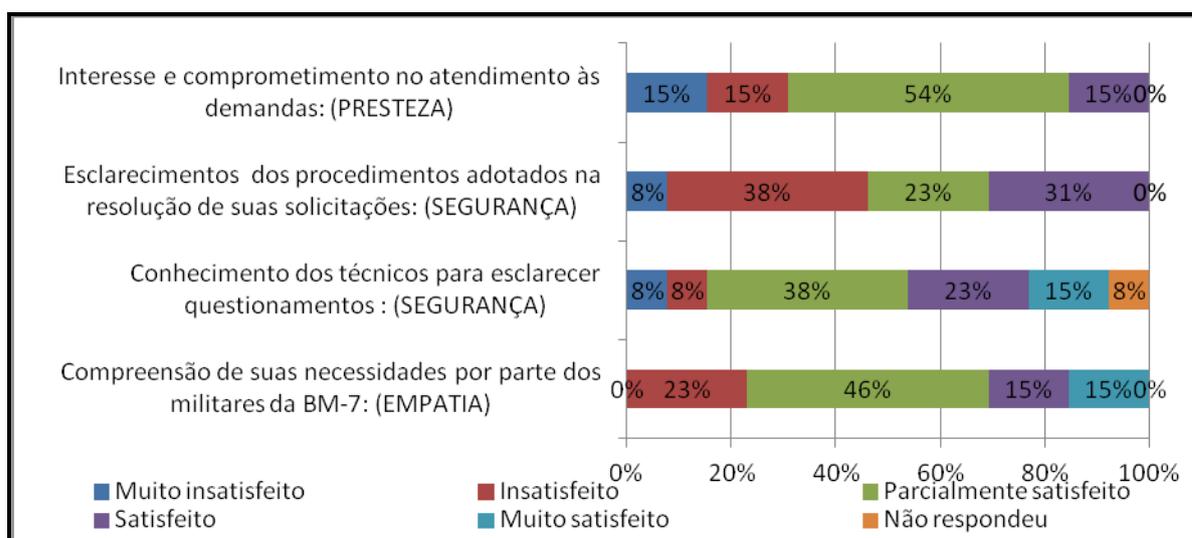
Preocupantes são os resultados obtidos em relação ao aspecto confiabilidade, principalmente quanto à rapidez com que as solicitações são atendidas, onde 62% dos usuários internos julgam-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Neste último caso, uma possível solução seria incrementar o efetivo disponível na Coordenadoria de Tecnologia de Informação a fim de se reduzir o lapso de tempo entre o chamado e o atendimento. Já no quesito nível de incidência de falhas, o cenário é de 31% dos usuários que se julgam de insatisfeitos a muito insatisfeitos.



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 6 - Dimensão de qualidade (respostas dos oficiais).

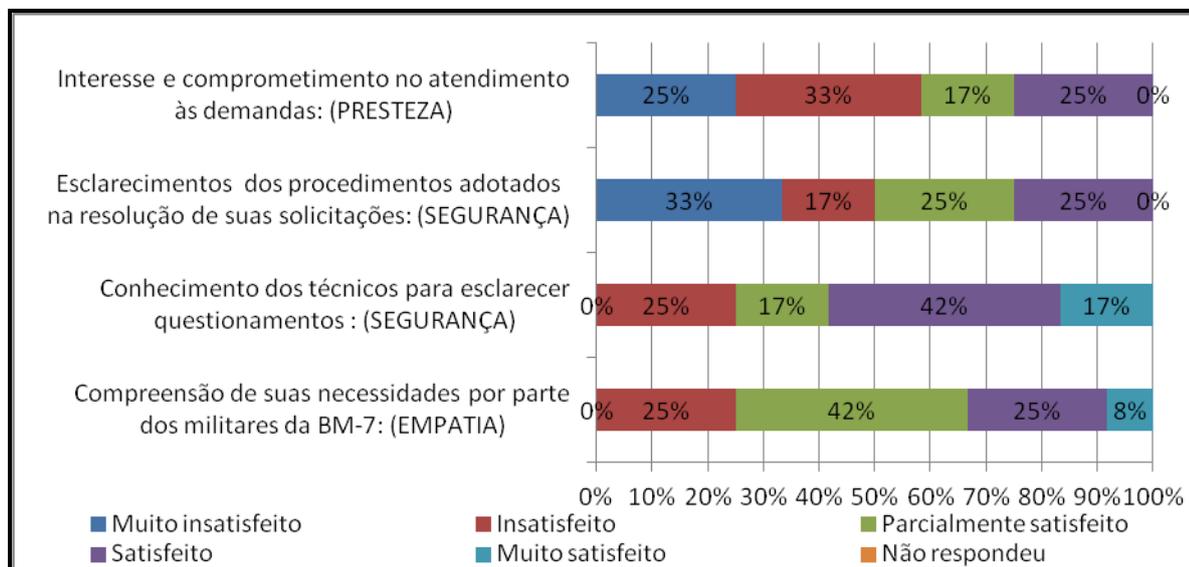
Cenário relativamente preocupante revela-se através do gráfico 6, percepção dos oficiais participantes, em ambas as dimensões consideradas. Quanto à tangibilidade dos serviços, uma média de 41,5% julga-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Quanto à confiabilidade 50% encontram-se muito insatisfeitos com a celeridade com que as solicitações são atendidas pela BM-7 e 50% insatisfeitos com o nível de incidência de falhas nos recursos tecnológicos.



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 7 - Dimensões de qualidade (respostas das praças).

Na visão das praças, pode-se observar o apontamento de qualidade regular aos serviços que recebem, com exceção de um quesito, da dimensão segurança, que é o esclarecimento dos procedimentos adotados na solução dos problemas, em que 38% julgam-se insatisfeitos.



Fonte: Originado da pesquisa

Gráfico 8 - Dimensões de qualidade (respostas dos oficiais).

Na dimensão presteza 58% dos oficiais encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o interesse e o comprometimento no atendimento. Na dimensão segurança 33% estão muito insatisfeitos com o esclarecimento dos procedimentos adotados na solução dos problemas, no entanto 42% estão satisfeitos com os conhecimentos do corpo técnico para resolução de problemas.

Diante do exposto, pode existir a necessidade de realizar treinamentos com os técnicos em tecnologia da informação de modo a considerar as necessidades dos usuários internos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo verificar, por meio de questionários, qual a percepção do público interno, oficiais e praças servidores das Coordenadoria de Logística e Patrimônio (BM-4); Coordenadoria Planejamento, Orçamento e Gestão

de Projetos (BM-6); e Coordenadoria de Finanças (BM-9), em relação aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia de Informação (BM-7) do CBM-MT.

Os dados coletados em pesquisa de campo constituíram o cerne deste trabalho e, posteriormente, no estudo bibliográfico, serviram ao embasamento teórico e prático da pesquisa.

A respeito da pesquisa de campo, quando levantado o questionamento principal proposto por meio de questionário e análise dos resultados, possibilitou a realização das seguintes constatações: a) é necessário que a Corporação invista em aquisição de materiais e equipamentos de informática que atendam às demandas dos público interno; b) é urgente a ampliação do corpo técnico da BM-7 para se reduzir o tempo resposta dos atendimentos; c) é preciso capacitar o referido corpo técnico de modo ao atendimento das expectativas dos usuários internos, de modo que estes últimos sintam-se plenamente atendidos e compreendidos relativamente às suas necessidades.

Entre as contribuições do presente estudo destaca-se o enfoque à crítica construtiva aos serviços e produtos entregues atualmente pela Coordenadoria de Tecnologia de Informação do CBM-MT, objetivando tão somente a melhoria da qualidade desses processos que, indiretamente, contribuirão com a otimização dos demais processos gerenciais da Corporação.

Além do mais, esta pesquisa visa oferecer informações reais e atuais para melhorar a compreensão das limitações e do funcionamento da Coordenadoria de Tecnologia de Informação da Corporação, da necessidade de atualização profissional dos bombeiros militares no que tange aos conhecimentos sobre informática e, principalmente, fornecer informações aos gestores do nível estratégico do CBM-MT que possam ensejar investimentos e reestruturação daquela repartição.

As limitações desta pesquisa são justificadas pelo fato de o questionário tão somente ter sido aplicado aos bombeiros militares, praças e oficiais bombeiros militares, no âmbito do estado de Mato Grosso. No entanto, a análise dos dados permitiu identificar a percepção dos bombeiros militares em relação aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia de Informação do CBM-MT, podendo tornar-se útil como referência de comparação para outras Corporações inclusive.

Ademais, novas pesquisas com enfoque na instituição de um padrão de qualidade ou de gestão na referida Coordenadoria.

Por conseguinte, caso sejam realizadas futuras pesquisas sobre as práticas de gestão da Tecnologia de Informação nas Corporações, sugere-se: a) ampliar a abrangência da pesquisa relativa ao tema ora abordado, inquirindo um maior número de bombeiros militares; b) pesquisar junto aos integrantes da Coordenadoria de Tecnologia de Informação a percepção que possuem da gestão e dos meios de trabalho disponíveis naquele setor; c) pesquisar o modelo gerencial de governança de Tecnologia de Informação mais adequado às possibilidades do CBM-MT; e, d) pesquisar junto aos gestores de nível estratégico da Corporação se estes atualmente consideram os serviços prestados pela BM-7 como uma ferramenta de auxílio ao processo decisório e quais suas expectativas em relação à referida Coordenadoria.

Finalmente confirmam-se as hipóteses levantadas neste trabalho, uma vez que, de acordo com a percepção dos usuários internos, os serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (BM-7) não são bem avaliados principalmente pela demora no atendimento das solicitações e, também, pela recorrente incidência de falhas nos recursos tecnológicos. Desse modo cria-se um ciclo em que novos chamados são gerados e o processo de atendimento e solução não é capaz de acompanhar de maneira célere, como esperado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso**; colaboração de Rosa Maria de Moura. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ANDREASI, Mariana Sasso; GAMBARATO, Vivian Toledo dos Santos. **Uso da tecnologia da informação como vantagem competitiva nas organizações**. *Tékhnê e Lógos*, Botucatu, SP, v.1, n.2, fev. 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 6.023: informação e documentação: Artigo em publicação periódica científica impressa - apresentação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAURINDO, F. J. B. et al. **O papel da tecnologia da informação (TI) na estratégia das organizações**. *Revista Gestão e Produção*. São Paulo, v. 8, n.2, p. 160-179, ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v8n2/v8n2a04.pdf>>. Acesso em 29 set. 2014.

MATO GROSSO. **Lei Complementar n. 404, de 30 de junho de 2010. Dispõe sobre a estrutura e organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso e dá outras providências**. *Diário Oficial do Estado de Mato Grosso*, Cuiabá, MT, n. 25.347, p. 1-5, 2010.

MATO GROSSO. Corpo de Bombeiros Militar. **Portaria n.º. 009/BM-8/2013. Aprova o Regulamento Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso**. *Boletim Geral Eletrônico do CBMMT*, Cuiabá, MT, n.º. 755, 2013.

MATOS, Celso Augusto; VEIGA, Ricardo Teixeira. **Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 7, n.º. 3, jul/set., 2000. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v07-3art03.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2014.

O'BRIEN, James A; MARAKAS, George M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. Porto Alegre, AMGH, 2013. 590 p.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **Sistemas de informação versus tecnologias da informação: um impasse empresarial**. 1. ed. São Paulo: Érica, 2004.

PRADO, Carolina Nunes; NEVES, Silvio da Silva; RICCO, Adriana Sartório. **A qualidade nos serviços prestados pela tecnologia da informação: a avaliação dos usuários internos.** Conselho Regional de Administração do Espírito Santo. Vitória, ES, 2009. Disponível em: < http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Arrigos_A%20Qualidade%20dos%20Serviços%20Prestados%20pelo%20Depto%20de%20TI_38.pdf >. Acesso em: 29 ago. 2014.

PINTO, A. R. et al. **Manual de normalização de trabalhos acadêmicos.** Viçosa, MG, 2011. 70p. Disponível em: < <http://www.faal.com.br/arquivos/ManualElaboracaoTrabalhosAcademicosFAAL2014.pdf> >. Acesso em: 20 jan. 2011.

PRODANOV, Cleber Cristiano; Freitas, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. Ed., Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013. 277 p. Disponível em: < <http://bibliotecafeevale.wordpress.com/2013/03/26/e-book-metodologia-do-trabalho-cientifico/> >. Acesso em: 29 ago. 2014.

TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática.** 3. ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, Anathanarayanan; BERRY, Leonard L. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** Simon and Schuster, 1990. Disponível em: < <http://goo.gl/MTeuz7> >. Acesso em: 29 ago. 2014.