

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE MARACAJU
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA
ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA BANCO DO BRASIL MARACAJU-MS**

MARACAJU-MS

2015

CELIA NOGUEIRA GONÇALVES

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA
ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA BANCO DO BRASIL MARACAJU-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a UEMS Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul - Unidade de Maracaju - como exigência parcial para obtenção do grau Bacharel em Administração, sob orientação da Professora Me. Daniela Garcia Corrêa de Assis.

MARACAJU-MS

2015

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

REITOR

Prof. Dr. Fábio Edir dos Santos Costa

PRÓ REITOR DE ENSINO

Prof. Dr. João Mianutti

COORDENADOR DE CURSO

Prof. Me. Alex Sandro Richter Von Mühlen

ORIENTADOR(a)

Prof.^a Me. Daniela Garcia Corrêa de Assis.

A monografia intitulada “SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA ASSOCIAÇÃO ATLÉTICA BANCO DO BRASIL MARACAJU-MS NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL”, apresentada por Celia Nogueira Gonçalves, como exigência parcial para obtenção do grau Bacharel em Administração da UEMS Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – Unidade de Maracaju, foi Aprovado.

Maracaju MS, 26 de Outubro de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Me. Daniela Garcia Correa de Assis (Orientadora)

Prof^o. Rubens Dariu Saldivar Cabral

Prof^a. Ana Rita A. Juchem de Carvalho

DEDICATÓRIA

À minha mãe que sempre me incentivou e esteve ao meu lado, a minha orientadora Prof.^a Me Daniela pela paciência e dedicação ao me auxiliar e incentivar nesse processo, e ao meu grande companheiro meu marido Rodrigo que sempre me deu total apoio para que eu chegasse até aqui.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me conceder saúde e sabedoria para realização de todos os meus sonhos e projetos.

Aos meus familiares pelo incentivo e apoio durante esse processo.

A minha orientadora Prof^a Me Daniela Garcia Corrêa de Assis pela sua orientação, auxílio e dedicação ao transmitir todo seu conhecimento, enriquecendo assim esse trabalho.

A minha Mãe Reny por estar sempre ao meu lado e ser minha companheira.

Ao meu marido Rodrigo Liel e minha sogra Francisca, pois foram meus grandes incentivadores para que eu chegasse até aqui.

A minha querida irmã Maria de Lourdes, que mesmo estando tão longe contribuiu de uma forma muito especial para a concretização desse sonho.

Agradeço também a esta Universidade, seu corpo docente e todos os funcionários pelo atendimento, cortesia e dedicação a mim prestados durante todos esses anos.

A todos os meus amigos de forma geral que direta ou indiretamente contribuíram e fizeram parte da minha formação acadêmica.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo apresentar a importância da informatização na organização, apontando os benefícios que a tecnologia pode oferecer aos colaboradores e gestores durante o processo de prestação de serviços, identificando assim os principais fatores que elevam a eficiência na gestão de uma empresa e a forma que estes auxiliam os gestores e colaboradores no desenvolvimento de suas atividades, com base em estudos bibliográficos em livros, artigos e sites especializados será possível compreender a importância dessa ferramenta que hoje tem ganhado muito destaque no meio organizacional, pois fornece subsídios necessários e auxilia no processo decisório para as tomadas de decisões, partindo desse pressuposto através de uma análise e aplicação de questionário aos associados da AABB foi possível identificar a forma como é desenvolvida as atividades nesse local e o grau de satisfação dos usuários antes do processo de implantação de equipamentos tecnológicos, observando o desempenho e a forma dos procedimentos adotados por essa empresa para atender seus clientes, é relevante destacar que hoje para que uma empresa consiga se manter no mercado e adquirir melhores resultados é necessário o envolvimento por parte dos dirigentes e colaboradores no processo de implementação e utilização de sistemas, a informatização contribui muito para melhoria na gestão como um todo a fim de se alcançar resultados positivos e seguros em todas as áreas.

Palavras-chave: Gestão, suporte, sistemas de informação, informatização.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Visão sistêmica da empresa.....	20
Figura 2 Tipos de Sistema de Informação.....	22

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1 Faixa etária	37
Gráfico 2 Gênero	38
Gráfico 3 Nível de escolaridade	38
Gráfico 4 Tempo de Associado	39
Gráfico 5 Frequência que utiliza os serviços.....	40
Gráfico 6 Conhece todos os serviços oferecidos.....	40
Gráfico 7 Satisfação com os serviços em geral	41
Gráfico 8 Conhecimento dos serviços oferecidos.....	42
Gráfico 9 Necessidade de investimento.....	43
Gráfico 10 (a) agilidade nos serviços de Recepção.....	44
Gráfico 10 (b) Controle de informação.....	45
Gráfico 10 (c) Agilidade nos serviços de escritório.....	46
Gráfico 10 (d) Agilidade nos serviços de área de lazer.....	47
Gráfico 10 (e) Agilidade nos serviços do bar.....	48
Gráfico 11 Insatisfação como Associado.....	49
Gráfico 12 Para melhoria nos serviços.....	49
Gráfico 13 Situação frente aos concorrentes.....	50
Gráfico 14 processo de Informatização.....	51
Gráfico 15 Método de trabalho.....	52
Gráfico 16 forma de atendimento.....	53
Gráfico 17 A implantação de sistemas.....	54
Gráfico 18 Recomendação dos Serviços.....	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Resumo de processamento do caso.....	57
Quadro 2- Tabulação Cruzada	57

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	07
LISTA DE GRAFICOS.....	08
LISTA DE QUADROS	09
1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1 PROBLEMA	13
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
1.3 HIPÓTESE.....	15
1.4 OBJETIVOS.....	16
1.4.1 Objetivo geral	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
2.REVISÃO DE LITERATURA	17
2.1 Conceito de Sistema.....	17
2.2 Sistemas de Informação.....	18
2.3 Fases do Sistema.....	19
2.4 Classificação dos sistemas	21
2.5 Importância da Informação	23
2.6 Tecnologia da Informação.....	24
2.7 Sistemas de Informação e a Relação com o Cliente (Atendimento e serviços).....	25
3. METODOLOGIA.....	32
3.1 Cenário da Pesquisa.....	32
3.2 Breve Histórico.....	32
3.3 Caracterização da pesquisa.....	33
3.4 População e amostra da pesquisa	34
3.5 Estratégias de coleta de dados.....	35
3.6 Análise dos dados	36
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	37
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
APÊNDICE.....	64

1.INTRODUÇÃO

Diante do atual cenário competitivo e a crescente demanda por serviços rápidos e eficientes, os clientes estão se tornando mais exigentes e buscam atendimento ágil e de qualidade impondo às organizações a necessidade de se adequar a tais exigências buscando mecanismos que agilizem e assegurem tal eficiência.

O presente estudo apresenta a relação desse novo cenário com os sistemas de informação, através de um estudo de caso na AABB (Associação atlética Banco do Brasil) onde atende seus associados na forma de prestação de serviços na área de lazer, buscando atender e oferecer um serviço altamente eficaz à seus clientes a empresa está passando por um processo de mudança e adequação de seus espaços e estrutura administrativa, envolvendo os sistemas de informatização nesse processo.

No processo administrativo, gerenciar as organizações da forma mais segura possível é um dos fatores determinantes para o sucesso, evitando a tomada de decisões precipitadas e uma série de problemas decorrentes de escolhas erradas. Toda tarefa é cercada de muitos desafios, pois abrange diversas ações e responsabilidades que devem ser analisadas e executadas da melhor forma possível, portanto observa-se que há necessidade do auxílio de métodos e instrumentos que facilitem e garantam tal eficiência, tais como ferramentas e mecanismos que processam e armazenam dados, agilizando os processos de saída envolvendo toda administração de modo geral.

Através desse estudo busca-se uma análise de instrumentos que podem melhorar o controle interno da organização e os serviços prestados de forma a atender as necessidades dos clientes de forma eficaz.

De acordo com Cruz (2000) a partir da década de 50, os computadores permitiram ao homem coletar e processar maior quantidade de informações, dessa forma os administradores que antes usavam planejar e monitorar o desempenho organizacional de forma manual passou a ter a oportunidade de fazer mais e de maneira mais eficiente. Isso trouxe, também, a necessidade por outras informações, pressionando a indústria da tecnologia da informação por maior sofisticação nos computadores, especialmente nos sistemas administrativos automatizados.

Durante todo o ciclo de atividades que são desenvolvidas no ambiente organizacional pode-se utilizar os sistemas de informação bem como os recursos tecnológicos como apoio para tomada de decisões e para um maior desempenho e execução das tarefas, pois essas ferramentas possibilita que os dados processados possuam clareza, objetividade e segurança através da geração de informações contribuindo para que os gestores no exercício de suas funções tomem decisões corretas e forneça soluções para os problemas.

1.1 PROBLEMA

A crescente demanda por serviços rápidos e eficientes faz com que os administradores busquem alternativas para atender tal exigência buscando meios de manter a competitividade e a qualidade nos serviços prestados.

A FENABB (Federação nacional das AABBs) disponibilizou um sistema de gerenciamento chamado SGA (Sistema de gerenciamento de AABBs) cujo programa armazena todos os dados, realiza cadastro, emite relatórios, agendamentos, emissão de cobrança etc., no entanto ao adquirir esse programa foram constatadas algumas falhas, não sendo compatível com os softwares atuais impossibilitando assim sua instalação, no momento este programa passa por modificações para que as Associações possam fazer sua implantação.

As tarefas desenvolvidas na AABB Maracaju-MS são realizadas através de procedimentos totalmente manuais levando-se muito tempo para que sejam executadas, pois exige atenção redobrada por parte dos colaboradores, dessa forma há uma grande necessidade de investimentos em ferramentas tecnológicas e sistemas que agilizem esses serviços e atendam melhor as necessidades dos clientes.

Diante exposto surge a seguinte problemática desta pesquisa: Como a tecnologia e os sistemas de informação poderá agilizar o serviços prestados aos clientes da AABB de Maracaju-MS ?

1.2 JUSTIFICATIVA

A dificuldade em manter os controles internos e a necessidade de ferramentas adequadas no ambiente organizacional tem se tornado algo preocupante para os gestores e colaboradores, pois todos os processos devem ser organizados de forma a facilitar a realização das tarefas e o alcance dos resultados da forma mais eficiente possível.

Os Sistemas informatizados automatizam muitas etapas que antes eram executadas manualmente, possibilitando assim uma maior rapidez e, agilidade no desempenho das atividades tornando-as de forma completa e segura.

Conforme afirma Laudon e Laudon (2001), Os sistemas de informação influenciam diretamente o modo como os gestores decidem, planejam e, em muitos casos, determinam como e quais produtos e serviços são produzidos. Atualmente, podem ajudar as empresas a ampliar seu alcance a mercados distantes, oferecer novos produtos e serviços, reformar tarefas e fluxos de trabalho e até mesmo mudar profundamente a maneira de conduzir negócios.

Atualmente as organizações estão buscando meios que agilizem os processos administrativos de sua empresa, pois não adianta ter um planejamento adequado e faltar sistemas estruturados de controle de informações que visam os processos decisórios.

Nessa perspectiva é importante ressaltar que os sistemas de informação devem estar inteiramente ligados às necessidades da organização bem como de seus usuários, atendendo os padrões de qualidade que são estabelecidos, sendo capaz de gerar informações precisas, clara e objetiva em tempo hábil, a fim de atender toda necessidade que por ventura venha surgir.

1.3 HIPÓTESE

O processo de informatização poderá contribuir de forma significativa para o desenvolvimento das atividades organizacionais melhorando a rotina dos trabalhadores e o alcance dos objetivos por parte da organização.

Sua utilização passa a ser um recurso estratégico decisivo para aquisição e manutenção de vantagens competitivas, pois estas fornecem subsídios para que melhores resultados possam ser alcançados garantindo rapidez e agilidade nos processos que envolvem a prestação de serviço.

1.4 OBJETIVO

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar os processos adotados pela empresa para atender as demandas de seus clientes.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analisar a forma e os procedimentos adotados pela AABB Maracaju-MS na prestação de serviços e o grau de satisfação dos usuários.
- Relatar a importância e contribuição das ferramentas tecnológicas no ambiente organizacional.
- Analisar a relação existente entre o atendimento eficiente ao cliente e a utilização da tecnologia e os sistemas de informação.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Conceito de Sistema

Para entendermos a importância dos sistemas de informações é necessário saber seu conceito, evolução e finalidade.

Conforme Batista (2004, p.13) sistema é o conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo.

Segundo Stair (2008, p.7), um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para atingir objetivos.

Para Laudon e Laudon (2004, p.7) “Sistema é um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões e o controle em uma organização”.

Nessa perspectiva os autores Batista, Laudon e Laudon e Stair, corroboram com a ideia de que os sistemas trabalham em conjunto de forma ordenada para formar um todo unitário a fim de gerar os resultados e objetivos esperados.

Para esses autores compreender esse conceito e suas funções no âmbito organizacional possibilita aos administradores, gestores e colaboradores uma visão mais ampla e inovadora sobre os aspectos fornecidos pela tecnologia e seus componentes, pois oferece uma gama de instrumentos facilitadores no desempenho das atividades.

Conforme Batista (2006), As organizações de modo geral são consideradas um sistema, pois pessoas, materiais, dinheiro, máquinas, equipamentos, dados, informações e decisões formam um sistema organizacional tendo como saída desse mecanismo de transformação os bens ou serviços produzidos, utilizando-se dos sistemas de informação para controlar e monitorar esses processos.

2.2 Sistemas de Informação

Segundo Turban (2005) Sistemas de informação (SI) é um processo que coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações para uma finalidade específica; a maior parte dos SIS é computadorizada. Afirma também que: Sistema de informação baseado em computador (SIBC) é um sistema de informação que utiliza tecnologia de computador para realizar algumas ou todas as tarefas planejadas.

Segundo Cautela & Polloni (1996), sistemas de informação é um conjunto de elementos interdependentes (subsistemas), logicamente associados, para que sejam geradas informações necessárias à tomada de decisões a partir de sua interação, ou seja, é um conjunto de elementos interdependentes ou um todo organizado ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo.

Segundo Laudon & Laudon (2004) sistemas de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera) dados, processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões e o controle em uma organização.

Complementando as ideias dos autores acima, Batista (2004) Afirma que esses sistemas são desenvolvidos com base no conhecimento específico do negócio, chamado de método de trabalho, e com metodologia adequada para selecionar informações estratégicas e atividades críticas da empresa.

Um sistema de informação de modo geral apresenta algumas vantagens no ambiente organizacional segundo (Earl, 1990):

- Melhora as informações para tomada de decisão;
- Automatiza as tarefas rotineiras;
- Melhora o controle interno das operações;
- Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas
- Melhora o atendimento ao cliente;
- Aumenta a capacidade de reconhecer problemas mais cedo;
- Ajuda o gerente a testar algumas decisões antes de colocá-las em prática;
- Melhora o processo produtivo;
- Aumenta a produtividade e competitividade.

Conforme Rezende e Abreu (2003), Os sistemas de informação são vitais para a gestão, organização e operação das empresas. O enorme salto tecnológico ocorrido na última década transformou, de maneira decisiva, a execução do trabalho. Cada vez mais, as empresas passam a ver na informação o principal recurso estratégico.

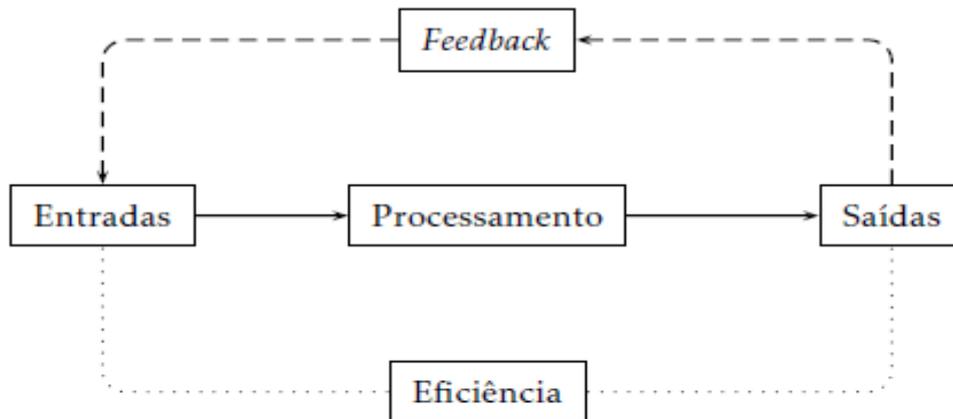
Com base nesses conceitos os sistemas de informações é uma ferramenta que pode ser utilizada como recurso para obtenção de melhores resultados no ambiente organizacional e melhores condições de trabalho voltado para a satisfação dos clientes.

2.3 Fases do Sistema

Um Sistema de Informação é composto principalmente de três fases segundo BATISTA (2006, p. 14):

- **A entrada de dados**, que é o lançamento de todos os dados gerados na organização pelo desenvolvimento de suas atividades corriqueiras.
- **O processamento**, que é o processo de transformação dos milhares de dados gerados (organizando, ressaltando e selecionando exceções) em informações úteis para o processo de tomada de decisões;
- **A saída de dados**, que é a exteriorização de tudo aquilo que foi processado e será o alicerce para as decisões gerenciais e estratégicas. Vale ressaltar que alguns dados de saída poderão retornar a entrada no sistema para uma realimentação, com o intuito de refinar e avaliar os dados de entrada.

A Visão sistêmica da empresa pode ser visualizada na figura 1



Fonte: Adaptado de Oliveira (2002)

Figura 1: Visão sistêmica da empresa

De acordo com Oliveira (2002), Os dados de entrada serão processados para atender as necessidades dos usuários gerando informações de saída que serão utilizados para a resolução de problemas que surgem no cotidiano das organizações, se um sistema for bem implantado e a empresa for totalmente informatizada com sistemas funcionando de forma eficaz, isso proporcionará grandes vantagens, pois facilitará a obtenção de informações e disponibilizará subsídios necessários para o sucesso da empresa.

Oliveira (2002), afirma que milhares de dados são gerados por uma organização ligada à seu funcionamento, sejam eles dados de vendas, recebimentos, pagamentos ou dados de produção, ou seja tudo que é gerado no cotidiano da empresa define-se como dados.

Conforme Batista (2004), ao relacionar a administração de uma empresa com a definição de sistemas, devem-se analisar dois importantes elementos que são de fundamental importância para a tomada de decisões e melhor desempenho nas atividades, são eles os canais de informações que nada mais é que os pontos de localização a origem das informações, e as redes de comunicação, que integram e colaboram com informações já existentes.

Dessa forma Batista e Oliveira concordam com a ideia de que esses dados devem ser organizados e classificados de acordo com a necessidade dos usuários a fim de suprir um objetivo específico, os dados se transformam em informações servindo de base para os gestores tomar suas decisões, devendo estas ser precisas

e confiáveis, sendo de fundamental importância a coleta das informações que estão disponíveis no mercado filtrando apenas aquilo que servira para o desenvolvimento de suas atividades.

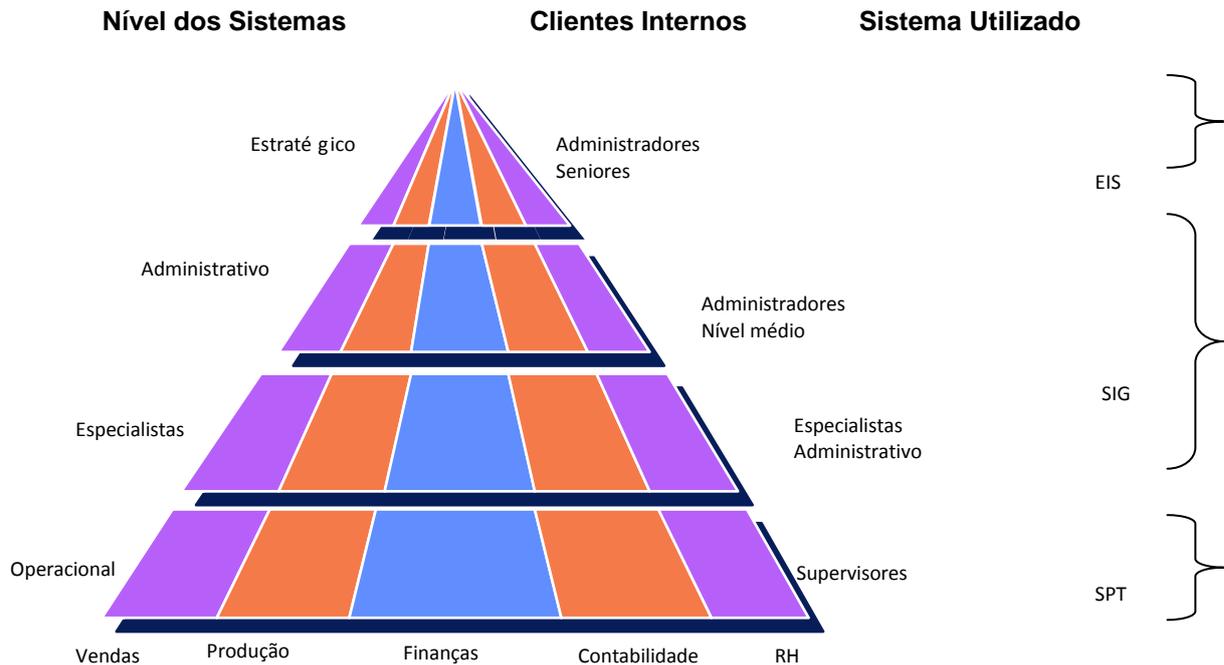
2.4 Classificações dos Sistemas

Os sistemas de informações podem ser classificados de várias maneiras exigindo cuidados e preparo para sua adequada utilização, adequando-se ao perfil da empresa bem como sua estrutura funcional.

Dessa forma Turban (2005,) classifica os sistemas da seguinte maneira:

- **Sistemas empresariais básicos:** sua utilização é direcionada para a realização de tarefas de rotina, ou seja, aquelas que conduzem a organização, pois aumentam o controle dessas atividades sendo um dos responsáveis pelo funcionamento da mesma.
- **Sistema de automação de escritório:** é a tecnologia que visa o aumento da produtividade pessoal dos trabalhadores, ou seja, aos responsáveis pelo processamento das informações para que então possam organiza-las de acordo com a necessidade para realização do seu trabalho.
- **SIG- Sistemas de informações gerenciais:** são responsáveis pelos principais indicadores de desempenho da empresa, pois fornecem uma gama de relatórios de forma resumida sobre o mesmo, sendo muito utilizado no planejamento operacional.
- **SSD- sistemas de suporte a decisão:** esses tipos de sistemas interagem com as ações dos usuários tendo como foco a tomada de decisão, sendo responsável pelo fornecimento dos dados e modelos que direcionará a resolução dos problemas.
- **SSE- sistema de suporte executivo** fornece o suporte necessário para o planejamento estratégico auxiliando na definição dos objetivos a serem estabelecidos, tendo relação com dados externos para o processo de tomada de decisões no nível gerencial de alto escalão da organização.

A Figura 1 exemplifica a aplicação dos tipos de Sistemas de Informação, seus grupos de clientes e as funções administrativas.

Figura 1 – Tipos de Sistema de Informação

Fonte: Adaptado de LAUDON e LAUDON (1997).

De acordo com Laudon e Laudon (1997), Os SIG's oferecem o principal suporte para os gerentes. Os SIG funcionais são projetados para resumir dados e preparar relatórios para as áreas funcionais, como contabilidade e marketing.

Os sistemas de informações gerenciais tornam-se indispensáveis, pois é evidente que na grande maioria das empresas que utilizam sistemas informatizados, há muitos dados que estão à disposição, mas esses dados por si não podem ser utilizados no processo de tomada de decisões sem antes passar por um processo de conversão, de transformação, fazendo com que se tornem efetivamente informações, no entanto é nesta etapa onde os sistemas de informações gerenciais atuam, compilando estes conjuntos de dados e transformando-os em informações processadas. (OLIVEIRA 2011, p.58)

Conforme Oliveira (2011), do ponto de vista empresarial os sistemas são classificados, seguindo os parâmetros da organização quanto a sua forma de utilização e os retornos fornecidos à tomada de decisão, dessa forma facilita a aquisição e adequação de acordo com a necessidade de cada instituição.

Nesse sentido, é senso comum entre os autores Oliveira, Turban e Laudon e Laudon, que os gestores necessitam de sistemas informatizados para controlar sua gestão e preparar sua equipe fornecendo condições para que conheçam as potencialidades desse método de trabalho, treinamento dos usuários a fim de que

possam visualizar a facilidade que a implantação desses sistemas irá fornecer à organização.

Na visão desses autores, é através da melhoria do fluxo de informações que são geradas diariamente que as organizações podem se tornar mais eficiente e eficazes obtendo vantagem competitiva em seus serviços, pois durante a utilização dos sistemas de informação acontece o processamento que é nada mais que uma conversão de todos os dados resultando em uma saída útil, nesse processamento pode envolver uma variedade de etapas e procedimentos tais como cálculos, comparações e ações alternativas podendo até armazenar esses dados para que futuramente sejam utilizados.

2.5 Importância da Informação

Conforme Moura e Campanholo (2000), a informação apoia as estratégias e processos de tomada de decisão, possibilitando um maior controle das operações empresariais podendo ser utilizada para interferir no processo de gestão, com a possibilidade de provocar mudanças organizacionais modificando o ambiente de trabalho.

Laudon e Laudon (1996) ressalta que na década de 50, considerava-se a informação um requisito burocrático necessário, que contribuía para reduzir o custo do processamento de muitos papéis; nos anos 60 e 70, via-se a informação como um Suporte aos propósitos gerais da empresa, que auxiliava no gerenciamento de diversas atividades; a partir das décadas e 70 e 80, passou-se a compreender a informação como um fator de controle e gerenciamento de toda a organização, que ajudava e acelerava os processos de tomada de decisão, e, da década de 90 até os dias atuais, passou-se a reconhecer a informação como um recurso estratégico, uma fonte de vantagem competitiva para garantir a sobrevivência da empresa.

Batista (2004), Afirma que ao utilizar os sistemas de informações o processamento de dados que tem como saída resultados fornece subsídios básicos que os gestores necessitam para a tomada de decisões, quanto maior for a sintonia entre a informação fornecida e as necessidades informativas dos gestores e colaboradores, melhores decisões poderão ser tomadas.

Um aspecto importante a ser observado é que, apesar das características acima serem fundamentais, cada organização deve determinar o que lhe interessa e a partir daí descobrir qual a melhor maneira de adequação e qual o tipo de recurso poderá atender suas necessidades.

Oliveira (2004) enfatiza que a informação que será utilizada pela organização devem ser resumidas e objetivas, possibilitando o planejamento, o controle e a ação principalmente se tratando dos assuntos financeiros e operacionais da organização, dificilmente há uma boa gestão sem a utilização de ferramentas de controle de dados e processos internos que garantem eficiência aos resultados esperados.

Nessa perspectiva Oliveira e Batista apoiam a ideia de que um sistema de informação bem estruturado irá possibilitar uma nova visão ao desempenho organizacional, pois estes irão fazer uso das informações que a empresa já possui e a partir daí indicar o caminho para o alcance de melhores resultados.

2.6 Tecnologia da Informação

Conforme Rezende (2008), Os sistemas de informação (SI) e a tecnologia da informação (TI) da organização são recursos para a agilidade, efetividade, sucesso ou êxito e a inteligência da organização sendo que é difícil construir e utilizar sistemas de informação nas organizações sem envolver a tecnologia da informação.

As organizações estão utilizando a tecnologia da informação de forma intensiva como uma ferramenta poderosíssima para alcançar o sucesso, tendo a como base principal na elaboração de planejamento, projetos, estratégias e objetivos que envolvem a estrutura organizacional.

A TI é vista como uma das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações.

As modernas tecnologias de informação tem se destacado no ambiente organizacional, pois permitem melhorar a qualidade de vários aspectos do negócio. Além disso, as mudanças em um setor são consideradas de grande influência na situação atual e tendências para a utilização de TI nos demais setores inovando e facilitando o desempenho funcional da organização. (ALBERTIN 1991, p. 51).

Segundo Batista (2004), Saber qual é o suporte que a TI fornece e a forma como atuam é indispensável para qualquer empresa, uma vez que esses sistemas vêm sendo muito utilizado por facilitar a comunicação e a colaboração dentro e entre as organizações de forma a garantir a qualidade, aumento na produtividade, reduzindo os custos e tempo, esses sistemas gerenciais sofrem variação, pois podem ser usados isoladamente ou em conjunto com outros sistemas.

O uso de TI oferece benefício para o negócio que incluem custo, produtividade, qualidade, flexibilidade e inovação, sendo que cada uso tem uma composição própria destes benefícios. O desafio das organizações é determinar o mais precisamente possível qual dos benefícios realmente são ofertados e desejados, pois esta identificação será a base para a confirmação destes benefícios no desempenho empresarial. (ALBERTIN 2005, p. 51).

Para Batista, Albertin e De Sordi as informações podem ser armazenadas e processadas em tempo hábil, dando respostas imediatas e fornecer subsídios para que a empresa possa se destacar nesse cenário que se torna cada vez mais avançado e competitivo, exigindo das organizações o acompanhamento dessas mudanças de forma que se possa manter o nível de segurança financeiro e operacional não afetando o desenvolvimento da organização garantindo assim eficiência nos resultados de forma satisfatória não só para a organização como também para os usuários.

2.7 Sistemas de Informação e a Relação com o Cliente (Atendimento e serviços)

Manter um padrão de qualidade na prestação de serviços tem sido um dos grandes desafios enfrentado pelas empresas, pois essas precisam reunir processar e transmitir informações em tempo hábil buscando atender as necessidades dos clientes em um curto espaço de tempo, processo este que é facilitado pelo uso tecnologia.

Batista (2004) ressalta que a implantação da tecnologia no âmbito empresarial requer bastante cuidado e atenção, pois necessita que os funcionários estejam preparados e capacitados para lidar com essa ferramenta, é indicado uma análise

antes de investir nesses equipamentos, estando atento a todos os processos que envolve as atividades e a satisfação dos clientes.

A intensa competitividade empresarial tem levado as empresas a reverem suas estratégias, o que resulta, frequentemente, em direcionar as iniciativas da empresa à redução de custos, à busca da inovação e do diferencial da qualidade. Dos caminhos para a obtenção do sucesso empresarial, a qualidade demonstra ser a opção mais confiável e importante. A excelência em qualidade passa por assegurar ao cliente um momento agradável a cada contato com os produtos e serviços da empresa. (DE SORDI 2003, p. 52)

Batista (2006) Afirma que após a informatização uma série de vantagens serão automaticamente visualizada pelos usuários dentre eles destacamos a rapidez nos serviços prestados, a diminuição de papéis, anotações, fichas, pastas, e arquivos, a eliminação das atividade burocráticas, tais como elaboração de manual de fichas de fornecedores e clientes, liberação de pedidos, emissão de notas fiscais, cadastro de funcionários, sem contar com o auxílio na administração geral da empresa, da administração de marketing, do planejamento e controle da produção, das demonstrações financeiras, das previsões orçamentárias, das análises de investimentos e de custos.

Esse mesmo autor ressalta que essa ferramenta também facilita alguns métodos que levavam certo tempo para se realizar manualmente como, por exemplo, consulta à documentos que podem ser facilmente localizadas no computador ou até mesmo dados de cliente que estão cadastrados, o aumento da agilidade, segurança, integridade e exatidão das informações levantadas, e além dessas vantagens está uma das mais importantes que é a redução das despesas em todos os setores envolvidos.

Uma das formas mais significativas de expressão da qualidade é a personalização, a adaptação de um produto ou serviço conforme a necessidade ou o desejo de um cliente. O grande desafio para tal está em conciliar a padronização das linhas de produção, elemento-chave para a redução de custos, com a diferenciação necessária a personalização. A solução para esse dilema está na aplicação da tecnologia da informação nos produtos e serviços. Softwares podem personalizar desde uma rotina de atendimento num call center até a operação de um produto, conforme o desejo de seu usuário. (DE SORDI 2003, p. 52)

A fim de responder as exigências do mercado que a cada dia que passa se torna mais dinâmico e globalizado é essencial possuir um sistema de informação

bem implantado e planejado para uma melhor filtragem dos dados que possui e o controle das operações internas.

Tendo em vista que a principal função de uma organização empresarial é a obtenção de lucro através da geração de produtos ou serviços, com objetivo na maximização de lucros e minimização de despesas e perdas promovendo melhorias nos processos de produção de produtos, bens ou serviços.

Conforme Carmo e Pontes (1999), alguns impactos podem ser observados com a implantação de um sistema de informação gerencial, tais como melhoria e comunicação interna e externa, otimização do acesso às informações, propiciando assim a melhoria na produtividade e agilidade no meio organizacional, fortalecendo dessa forma a posição frente à competitividade.

Turban (2005), afirma que os gestores estão buscando sistemas que sejam capazes de diagnosticar e controlar aspectos fundamentais para o sucesso da organização apresentando-se como um suporte fundamental para a gestão e planejamento, proporcionando condições favoráveis para alcançar maior competitividade, eficiência e agilidade nas tomadas de decisões gerenciais e estratégicas da organização.

Os sistemas de informações trabalham com base nos dados que são inseridos, sendo que as informações geradas através do processamento destes são de suma importância no âmbito empresarial podendo identificar problemas e necessidades, fornecendo subsídios para que possam ser avaliados os impactos decorrentes das decisões que precisam ser tomadas pelo executivo.

Os sistemas de informação computadorizados absorvem tarefas e procedimentos dos sistemas manuais tais como: classificação, cálculos, sintetização, elaboração da informação. Portanto, ao elemento humano caberão as tarefas nobres de tomada de decisão, julgamento e emissão de opinião no ambiente computadorizado. É importante destacar que é cada vez mais acentuada a substituição dos sistemas manuais por sistemas computadorizados, particularmente em virtude da forte penetração empresarial das tecnologias de microcomputadores e de comunicação de dados. (GIL 1992, p. 44).

No ambiente interno das organizações os colaboradores precisam ter uma relação harmoniosa com as ferramentas de trabalho para que através destas

possam estabelecer contatos com sua clientela e fornecedores, possibilitando dessa forma uma coleta de informação mais segura e uma melhor comunicação com seu público em geral.

Os administradores buscam estabelecer estratégias em sua estrutura organizacional de acordo com os objetivos estabelecidos, todo esse processo requer atenção tanto dos gestores como dos colaboradores nos desempenho de suas funções, as atividades passa por um processo de transmissão de informações entre as pessoas devendo esta, ser clara e objetiva a fim de não conter falhas que venham afetar o alcance do objetivo esperado.

Dessa forma os gestores buscam adequar suas empresas para que não venham ficar atrasadas diante dos avanços tecnológicos, inovando seus métodos para oferecer um melhor atendimento a seus clientes para que estes para estes se sintam satisfeitos.

As organizações têm buscado um uso cada vez mais intenso e amplo da Tecnologia de Informação (TI), utilizando-a como uma poderosa ferramenta, que altera as bases de competitividade, estratégicas e operacionais das empresas. As organizações passaram a realizar seu planejamento e criar suas estratégias voltadas para o futuro, tendo como uma de suas principais bases a TI, em virtude de seus impactos sociais e empresariais. (ALBERTIN 1999, p. 43)

Todo processo desenvolvido na organização passa por mudanças constantes, portanto é necessário acompanhá-las e adequar-se conforme a imposição do mercado, a tecnologia aplicada na empresa deve estar ligada a evolução do mercado como um todo, pois estas têm influência direta e indiretamente com todo o processo que envolve uma organização.

Utilizar a tecnologia de forma correta requer esforço de toda a equipe, pois devem se adaptar às mudanças que podem surgir, algumas pessoas tem certa resistência à mudança o que acaba dificultando o desempenho de suas funções, sendo que com o uso dessa ferramenta os resultados podem ser alcançados de forma rápida e precisa.

A vantagem competitiva de qualquer organização começa com as pessoas, sua disciplina, motivação, qualificação e participação. Assim, antes da compra de equipamentos intensivos em tecnologia avançada, deve-se investir no potencial criativo e inovador das pessoas, desenvolvendo nelas novas habilidades e integrando-as plenamente ao processo de trabalho, com treinamentos e educação geral. A capacidade criativa do trabalhador é

um ativo valioso, parte integral da tecnologia da empresa. (VALLE 1996, p. 5).

Antigamente a tecnologia era uma realidade apenas das empresas de grande porte pelo alto custo de investimento, hoje os custos estão mais acessíveis com isso a maioria das organizações estão implantando algum tipo de ferramenta tecnológica, capaz de fornecer vários benefícios, se tornou algo indispensável para os usuários que desejam certa velocidade, agilidade e eficiência na execução de suas tarefas.

Todos os sistemas existentes em uma empresa são interdependentes a fim de considerar a empresa como um todo, a interligação entre planejamento estratégico e sistema de informações gerenciais visa melhorar a produtividade e a qualidade da empresa como um todo, tendo em vista que esses sistemas são capazes de detectar falhas que podem afetar os resultados almejados, portanto todos os objetivos estabelecidos pelo executivo devem obedecer critérios rígidos de avaliação.

Os esforços organizacionais para a assimilação e utilização de TI são realizados na forma de projetos de TI. Essa resposta à necessidade da companhia apresenta características que englobam a existência de um objetivo predeterminado, com qualidade, prazo, orçamento, condições ambientais e satisfação dos envolvidos, incertezas, complexidades e urgências. (ALBERTIN 1996, p 45)

O aprimoramento da empresa bem como todas as informações nela contida deve ser trabalhado e utilizadas na proporção certa sem perda de dados e processamentos de dados irrelevantes que não leva benefício à organização.

Diariamente as organizações enfrentam novos desafios que são impostos pelo mercado, exigindo certo nível de qualidade nos serviços prestados, dessa forma o grande desafio é determinar diretrizes para o alcance das metas pré-estabelecidas e contar com a tecnologia como uma grande aliada para o sucesso empresarial.

Albertin (2001) Afirma que o desenvolvimento e a implementação das TI em uma organização apresentam suas próprias características as quais devem ser estudadas e planejadas de acordo com o ambiente, para que assim atinjam os resultados esperados. Diante das inovações tecnológicas, muitos executivos se perdem ao escolher o tipo de sistema a ser implantado em sua empresa, ou acabam

não se adequando por completo ao uso dessas ferramentas, o que pode afetar o resultado final desejado, para evitar isso é indicado que os gestores conheçam detalhadamente as funções de cada sistema adequando às ao perfil de sua empresa.

Com isso ficam evidentes que alguns aspectos devem ser levados em consideração como as fontes internas e externas de informação, análise dos pontos negativos e positivos que o uso da tecnologia poderá gerar e também a habilidade de quem irá administrá-las.

A tecnologia da informação tem proporcionado às empresas uma vantagem competitiva, pois oferece elementos básicos para sua sobrevivência, contribuindo dessa forma para que os gestores possam enfrentar os desafios de sua administração direcionando suas estratégias de atuação.

A maneira como as organizações devem desempenhar suas funções para atender as necessidades de seus clientes deve estar ligada às características de cada indivíduo em particular, buscando estabelecer formas de relação e convívio com os mesmos, já que cada um tem uma visão diferenciada dos produtos e serviços que são oferecidos.

Nessa perspectiva De Sordi (2003) afirma que para gerar uma base sólida de conhecimento de seus clientes, a empresa necessita ter uma visão computacional que abranja todos os pontos de interação deste com a empresa. Essa visão abrangente das interações dos clientes

O planejamento e acompanhamento das funções desempenhadas devem ser realizados de forma detalhada, sendo objeto facilitador no processo de mudança quando este for necessário.

Muitas oportunidades podem surgir no ambiente organizacional, cabendo às empresas estarem preparadas para encarar de forma segura o que é lhe é proposto, pois são grandes as contribuições que a tecnologia oferece sendo necessária apenas uma administração adequada de seus componentes.

Embora a finalidade de algumas organizações não seja alcançar lucros é necessário ter presente uma boa gestão financeira e administrativa visando benefícios aos usuários, pois o sucesso de qualquer empresa depende cada vez mais da qualidade dos serviços prestados, a captação, a aplicação e a destinação

eficiente dos recursos é que possibilitará às organizações atingirem seus objetivos e metas a que se propôs, dentro deste enfoque devem desenvolver algumas práticas e orientações que irão permitir ações que busquem equacionar o equilíbrio entre as necessidades dos clientes e a disponibilidade de recursos para suprir essas demandas, a fim de torna-los satisfeitos.

3. METODOLOGIA

3.1 Cenário da Pesquisa

A presente pesquisa foi desenvolvida no Município de Maracaju, Estado de Mato Grosso do Sul na Associação Atlética Banco do Brasil.

3.2 Breve Histórico

Na década de 1920, paralelamente ao movimento internacional de esporte dos trabalhadores – sediado na Europa –, surgiram as primeiras associações de funcionários do Banco do Brasil, que se destinavam às práticas esportivas, de lazer e de experiências culturais. Em 10 de março de 1928, inaugura-se o primeiro clube sócio esportivo e cultural dos funcionários do Banco do Brasil, em Belém (PA) e no dia 17 de maio do mesmo ano, às margens da Lagoa Rodrigo de Freitas no Rio de Janeiro (RJ), foi fundada a AABB-Rio - Lagoa.

À época, o Banco do Brasil considerou de grande relevância a atuação das AABB para o lazer e bem-estar aos funcionários, razão pela qual apoiou integralmente a implantação das agremiações, com adoção de inúmeras medidas, dentre as quais:

- a) Permissão de uso do nome do Banco na denominação dos clubes;
- b) Cessão de funcionários para a administração dos clubes, com ônus para o Banco, além de permitir que, eventualmente, outros profissionais como engenheiros, advogados e arquitetos prestassem serviços às Associações;
- c) Aporte financeiro, com base na política de pessoal então vigente, abrangendo subvenção de 50% na mensalidade devida pelos sócios-funcionários; apoio financeiro para compra de terrenos, edificação e manutenção de instalações; e apoio financeiro para a realização de festa natalina.

A Federação se estruturou como órgão gerenciador dos vários programas esportivos, culturais e educacionais, muitos deles mantidos até hoje, em edições repetidas anualmente, com adaptações e melhoramentos.

Em 1993, ciente do transtorno provocado pela escassez de recursos financeiros e dada a importância do Sistema AABB, o Banco do Brasil assinou convênio com a FENABB em que esta passou a ser a estipulante de apólices do seguro Ouro vida, Ouro vida Empresarial, Ouro Empresarial, Residencial e de

Máquinas, gerando-lhe ganhos monetários destinados à manutenção da rede de clubes e à promoção de produtos e marca do Banco, por ocasião de eventos socioculturais e esportivos realizados pelas associações.

Esse acordo teve o enfoque de efetivar pacto de cooperação mútua, envolvendo interesses de ordem administrativa, financeira e estratégica, eis que também incorporou estímulo à participação de funcionários nas agremiações, além de reforçar o papel das entidades na ampliação do relacionamento do Banco com as sociedades locais.

Tem-se o Sistema AABB como empresa de lazer, assim definido pelo cumprimento dos objetivos estabelecidos, mantido o equilíbrio financeiro das atividades promovidas.

3.3 Caracterização da pesquisa

A realização desse trabalho ocorreu durante o período do mês de março à Outubro do ano de 2015, através de um projeto de pesquisa com a temática: Sistemas de Informação e a qualidade dos serviços na AABB, para a fundamentação teórica foi realizado um levantamento bibliográfico em livros, artigos e sites especializados para obtenção de informações relevantes ao tema abordado, buscando assim entender o conceito de forma ampla bem como sua contribuição para o desenvolvimento dos processos administrativos da organização.

A pesquisa é por meio exploratório com análise qualitativa e aplicação de questionário direcionado aos associados da AABB, buscando identificar o grau de satisfação dos mesmos diante dos serviços prestados por parte da AABB (Associação Atlética Banco do Brasil) Maracaju-MS, com a realização de um estudo de caso no ambiente estudado.

Neste contexto, Klein e Myers (1999), afirma que o estudo de caso é considerado, por muitos pesquisadores, uma das estratégias de pesquisa mais adequadas à realização de investigações na área de SI.

Nesta direção, Hartley (1988) aponta que o estudo de caso adapta-se particularmente às investigações que exigem o estudo do impacto da utilização do SI em uma organização.

“Em todas as ocasiões, a clara necessidade pelo estudo de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos”. Segundo o autor, o estudo de caso ganha uma “certa” força ao contar com duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas, quando comparado a uma simples narrativa da história: a observação direta dos acontecimentos e a entrevista com os envolvidos no processo. (YIN 2005, p. 20):

Com base nessa pesquisa busca-se obter dados que comprovem a problemática avaliando o ponto de vista dos entrevistados à qual estão envolvidos no processo de análise e estarem diretamente ligado ao objeto de avaliação, ou seja, a prestação de serviços.

Segundo Godoi e Balsini (2006), a visão qualitativa nos estudos organizacionais aparece a partir de 1960. Para as autoras, pesquisa qualitativa é um conceito “guarda-chuva” que abrange várias formas de pesquisas e ajuda o pesquisador a compreender e explicar o fenômeno social com um menor afastamento possível do ambiente natural. Neste cenário, busca-se então uma compreensão do agente, daquilo que o levou a agir como agiu.

Segundo Hoppen (1997), o uso de técnica qualitativa se justifica no contexto de pesquisa em que a prática antecede a teoria, o que ocorre com os estudos de casos.

3.4 População e amostra da pesquisa

Essa Pesquisa contou com uma população de 350 pessoas que fazem parte do quadro de associados da AABB, para definição da amostra foi utilizado o cálculo estatístico Dimensionamento da Amostra com um erro amostral de 10%, nível de confiança 95,5% e variável nominal, obteve o seguinte resultado uma amostra composta por 88 pessoas para aplicação do questionário, foi necessário a utilização desse método por se tratar de uma população extensa o que demandava muito tempo para sua execução.

Conforme relatado por Gil (1991) em função de a população ser muito grande, é recomendável que se utilize desse método de forma a trabalhar com amostras, ou seja, com uma parte dos elementos que compõem o universo, onde os resultados coletados tendem a aproximar-se bastante dos resultados caso fosse

possível pesquisar todos os elementos, isso é se a amostra for rigorosamente selecionada.

Por se tratar de uma população Finita, foi utilizada a fórmula abaixo a qual que permite a utilização de apenas 4% de erro amostral, em comum acordo com a orientadora foi permitida a utilização de 10% tendo em vista que a amostra continuaria muito extensa caso utilizasse apenas 4%.

$$\text{Finita: } n = \frac{\partial^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + \partial^2 \cdot p \cdot q}$$

3.5 Estratégias de coleta de dados

O Processo de coleta de dados foi elaborado ao público alvo, ou seja, os associados da AABB que através de um questionário na forma de alternativas de múltipla escolha puderam expressar seu grau de satisfação diante do atendimento/serviços recebido por parte da associação, seus gestores e colaboradores, obtendo assim informações relevantes para a identificação de problemas e as possíveis soluções.

Os questionários foram distribuídos aleatoriamente e individualmente aos entrevistados onde alguns optaram por responder instantaneamente e outros optaram por entregar posteriormente, logo foi feito o recolhimento desses questionários para levantamento dos dados, dos questionários entregues todos foram respondidos e devolvidos, ou seja, o total de 88 questionários.

Gil (1991) afirma que esse método de pesquisa, ou seja, o questionário é o meio mais rápido e barato para a obtenção de informações, além disso, não exige treinamento e garante total anonimato dos entrevistados.

3.6 Análise dos dados

A elaboração do questionário obedeceu alguns critérios para facilitação de sua aplicação e análise dos dados, tais como enumeração dos questionários e das alternativas, cabeçalho identificando seu objetivo e instruções de preenchimento.

Para análise dos dados todas as perguntas do questionário foram inseridas no programa IBM Statistics SPSS V22 logo foi feita a inserção dos dados obtidos em ordem crescente para tabulação e cruzamento de dados sendo possível chegar a uma conclusão quanto ao grau de satisfação dos serviços na perspectiva dos usuários da AABB Maracaju-MS, depois desse processo foi realizado a confecção de gráficos através da transferência dos dados para a planilha calculo Microsoft Excel 2010 sendo possível demonstrar de forma ilustrativa os resultados obtidos.

Com o alcance dos resultados e da observação realizada no ambiente de estudo foi possível levantar discussões relevantes sobre o tema abordado ao longo desse trabalho.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi possível constatar através dessa pesquisa que as pessoas entrevistadas participam e usufruem dos espaços e atividades disponibilizadas pela AABB há anos, no entanto requerem algumas mudanças que melhorem a rotina da empresa.

Atualmente a Associação atende seus associados através da prestação de serviços na área de lazer, serviços esses que requerem bastante cuidado e controle por se tratar de atividades que envolve a manipulação de dados.

Afim de padronizar a qualidade dos serviços oferecidos, a empresa precisa passar por um processo de adequação de seus métodos de trabalho, a implantação de sistemas tem se tornado uma das principais necessidades para garantia no armazenamento dos dados e eficiência na prestação dos serviços desenvolvidos pela empresa.

Um sistema que seja capaz de atender as dificuldades enfrentadas atualmente pela associação que são: Controlar as pessoas que adentram ao local, controle de estoque e vendas no bar, e serviços de escritório.

Foi realizada algumas observações na rotina da empresa analisando o desempenho dos funcionários na prestação dos serviços e a reações apresentadas pelo associados diante dos procedimentos adotados pela AABB.

A pesquisa apresentou os seguintes resultados:

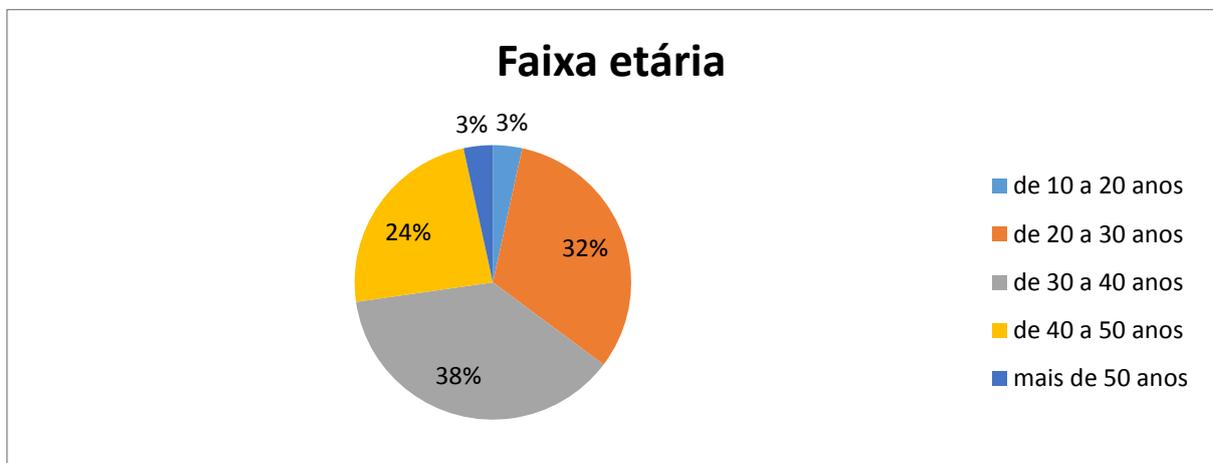


Gráfico 1: Faixa Etária
Fonte: Autor

Das pessoas entrevistadas 38% se enquadram na faixa etária dos 30 aos 40 anos, 32% de 20 a 30 anos, 24% de 40 a 50 anos, 3% de 10 a 20 anos e 3 % acima dos cinquenta anos, ficando evidente que o maior público está na faixa dos 30 e 40 anos sendo os que participam com maior frequência das atividades como futebol, natação, vôlei e futevôlei.

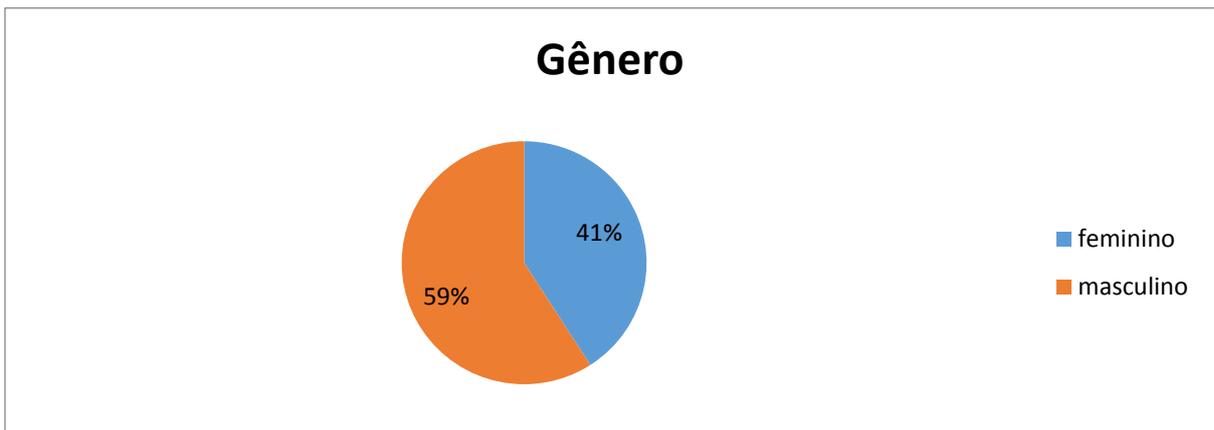


Gráfico 2: Gênero
Fonte: Autor

O público entrevistado atingiu 59% do gênero Masculino e 41% do gênero Feminino, esse resultado pode estar ligado ao dia em que foi distribuído o questionário, onde a amostra maior se concentra nos dias de jogos de futebol sendo do gênero masculino.

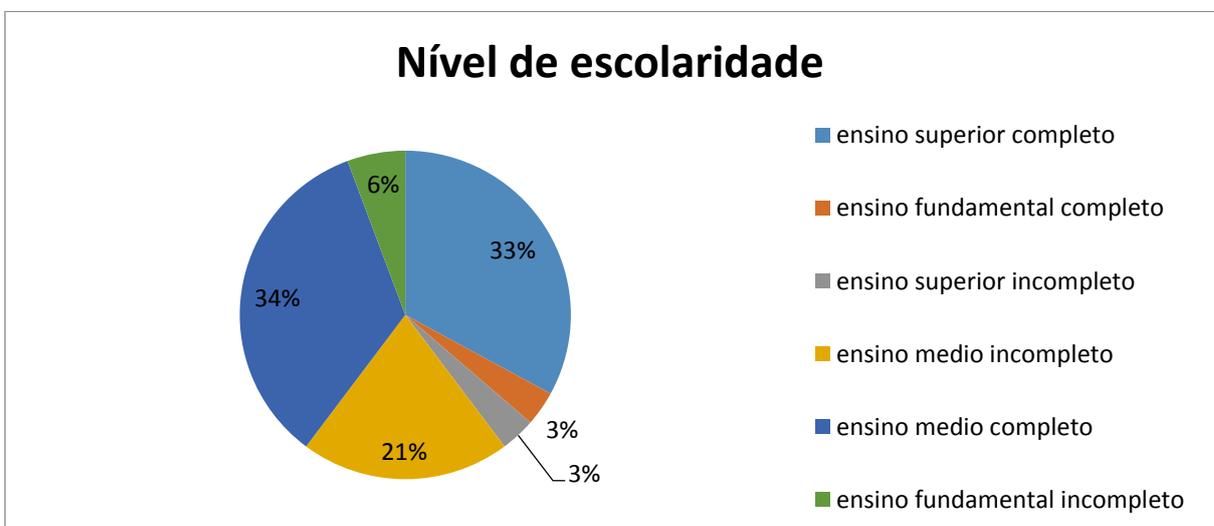


Gráfico 3: Nível de escolaridade
Fonte: Autor

O nível escolar dos entrevistados são 34% possuem Ensino médio completo, 33% ensino superior completo, 21% ensino médio incompleto, 6% ensino fundamental incompleto, 3% ensino fundamental completo, 3 % ensino superior incompleto.

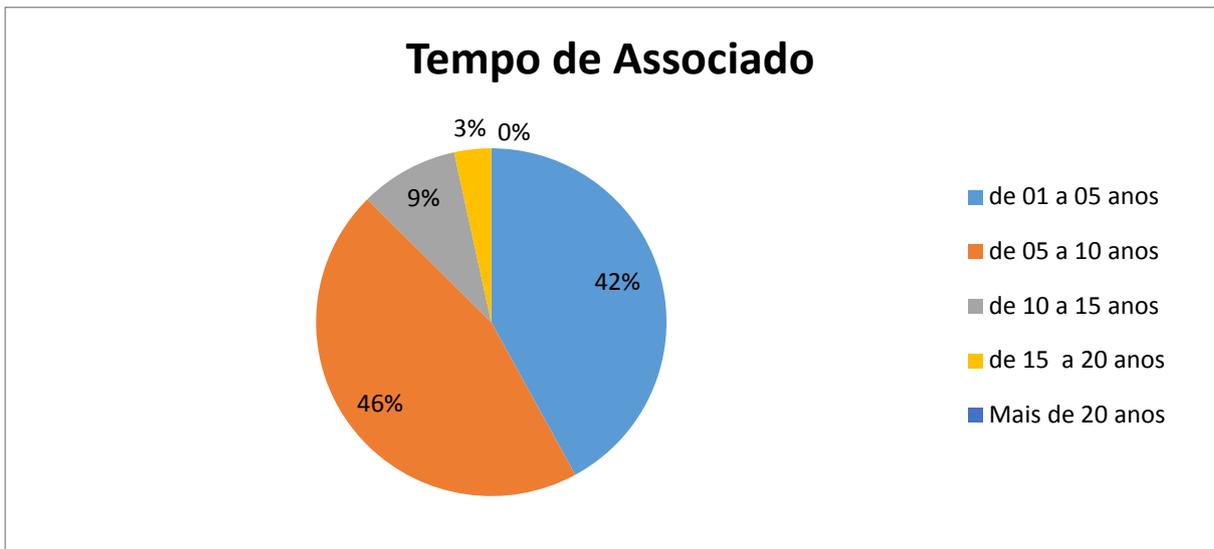


Gráfico 4: Tempo de Associado
Fonte: Autor

Quanto ao tempo que os entrevistados fazem parte do quadro de associados da AABB foi constatado o seguinte resultado 46% estão entre 05 a 10 anos, 42% de 01 a 05 anos 9% de 10 a 15 anos 3% de 15 a 20 anos e pessoas que estão a mais de vinte anos não opinaram isso não se deve ao fato de não existir pessoas que se enquadra nesse quesito e sim por não estarem entre a amostra selecionada para a entrevista dessa forma fica evidente que a maior parte dos entrevistados estão há bastante tempo usufruindo dos espaços disponibilizados pelo clube o que eleva o alto índice de procura por melhorias e consequentemente insatisfações por estarem há tanto tempo e não notarem mudanças nos serviços ofertados.

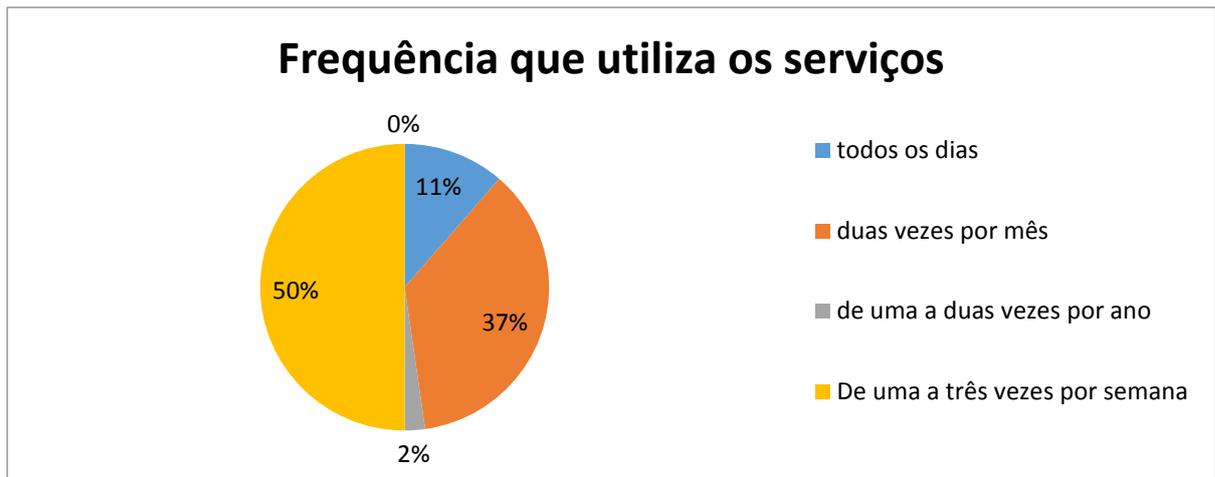


Gráfico 5: Frequência que utiliza os serviços
Fonte: Autor

Conforme ilustrado no gráfico acima, a maioria dos entrevistados utilizam com frequência os serviços disponíveis, sendo 50% que utilizam de uma a três vezes por semana, 37% duas vezes por mês, 11 % todos os dias e 2% de uma a duas vezes por ano, no entanto todo os associados entrevistados já teve pelo menos uma vez contato com o atendimento prestado pela Associação possuindo assim capacidade para opinar à respeito.

Nessa perspectiva é importante destacar a afirmação de De Sordi (2003) onde diz que são através dos dados coletados de cada interação do cliente com os produtos e serviços da empresa que se podem gerar informações e conhecer melhor os clientes, ou seja, quanto mais tempo a pessoa estiver em contato com os serviços melhor conhecimento ela terá sobre o que precisa melhorar.



Gráfico 6: Conhece os Serviços oferecidos
Fonte: Autor

Na opinião dos entrevistados 90% responderam que sim conhecem todos os serviços disponibilizado pela AABB, 10% disseram que não conhecem isso demonstra que a maioria tem conhecimento ou já teve contato com a prestação de serviços no local tendo em vista que ao fazer parte do quadro de associados é repassado o máximo de informações possíveis a respeito, aos 10% que disseram não conhecer pode estar relacionados aos que fizeram a adesão mais quem usufrui e frequenta o local são os dependentes, o próprio titular não utiliza.



Gráfico 7: Satisfação modo geral
Fonte: Autor

Quanto ao grau de Satisfação dos serviços/atendimento em geral 55% declararam não estar satisfeito já 45% disseram que sim, dessa forma observa-se que a maioria apresenta algum tipo de insatisfação.

Em observações realizadas no local e com base nos resultados obtidos pelo questionário pode se dizer que alguns fatores estão ligados à forma como são realizados os procedimentos para execução das atividades, ou até mesmo pelos associados conhecerem outras sedes e fazerem comparações por estarem mais avançados em questão de investimentos em instrumentos que agilizem os serviços e melhoram a rotina dos colaboradores.

Com a implantação de sistemas de controle muitos benefícios podem surgir começando pela agilidade nos serviços onde muitos dos associados reclamam pela demora e formação de fila no atendimento, outro fator que gera descontentamento e

a falta de segurança nas informações prestadas, pois se utilizam os métodos tradicionais para armazenamento das informações tais como comandas, fichas, papéis etc. tendo em vista que atualmente as inovações tecnológicas oferecem uma gama de possibilidade de melhorias no meio organizacional trazendo vários benefícios como a contribuição para a eficiência operacional, maior produtividade em um curto espaço de tempo e satisfação dos clientes além de contribuir para tomada de decisões torna-se necessário sua adaptação por parte da organização.

Nesse contexto Berry (1996) afirma que um sistema eficaz de informações sobre qualidade em serviços pode oferecer aos executivos de uma empresa uma visão ampla da qualidade em serviços composta por visões detalhadas. Ele pode oferecer aos gestores quais atributos de serviços são importantes para o cliente e quais não são podendo focalizar o planejamento da melhoria em serviços e a alocação de recursos.



Gráfico 8: Grau de Satisfação
Fonte: Autor

Conforme demonstrado no gráfico 8, é possível mensurar o grau de satisfação dos associados com os serviços de modo geral sendo que 40% apresentaram estar pouco satisfeito, 25% muito satisfeito, 22% muito insatisfeito, 9% pouco insatisfeito e 4% insatisfeito, dessa forma observa-se que a maioria estão pouco satisfeito porem não totalmente insatisfeito, nessa perspectiva pode-se dizer que há necessidade de

mudanças para que o alcance dos resultados sejam satisfatórios tanto para a empresa como para os usuários.

De Sordi (2003 p. 54) auxilia para um melhor entendimento pois afirma que é necessário personalizar o atendimento ou seja partindo do melhor conhecimento das necessidades dos clientes a empresa passa a empregar esse conhecimento na personalização de seus produtos e serviços, tendo como objetivo fazer com que a experiência do cliente diante dos negócios com a empresa seja único. Quanto mais personalizado o produto ou serviço, maior é o valor percebido pelo cliente, que vê conveniência em continuar o relacionamento com a empresa.

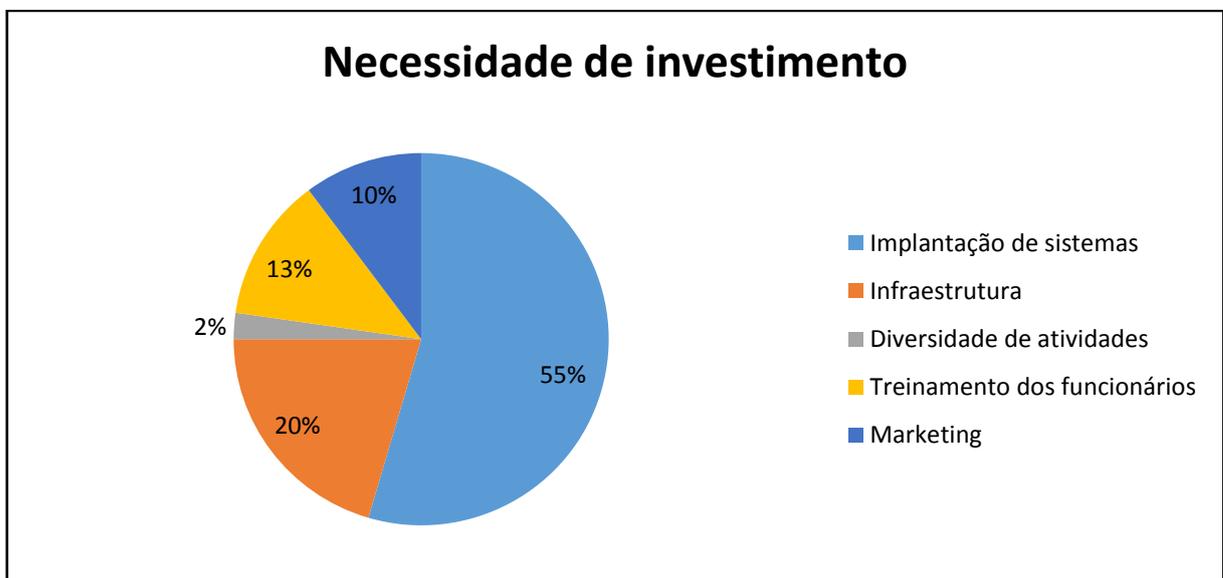


Gráfico 9: Necessidade de investimento
Fonte: Autor

Conforme ilustrado no gráfico, 55 % responderam que a empresa precisa investir em tecnologia, ou seja, implantar sistemas que agilizem os procedimentos, melhorando assim os serviços prestados, 20 % acreditam que é necessário investir na infraestrutura do local tendo em vista que a instalações apresentam necessidade de ampliação e reforma para um melhor atendimento à seus clientes 13% acreditam que a falta de agilidade e todos os fatores ligados à sua insatisfação está relacionado a falta de treinamento dos funcionários uma vez que esses acabam não conseguindo atender em tempo hábil a solicitação dos clientes, 10% informaram que a empresa precisa investir em Marketing divulgando melhor seus serviços de forma

a atrair um número maior de associados e aumentar suas receitas tendo condições para investimentos em melhorias, 2% opinaram que é relevante diversificar as atividades oferecidas no local tendo em vista que é um espaço bastante amplo para os mais variados tipos de atividades.

Nessa visão O'Brien (2003) reforça que a tecnologia de informação pode ajudar todos os tipos de empresas a melhorarem a eficiência e eficácia de seus processos empresariais, tomada de decisões gerenciais, colaboração de grupos de trabalho e com isso pode fortalecer suas posições competitivas em um mercado em rápida transformação.

O Processo de informatização irá possibilitar uma nova direção para o desenvolvimento da organização contribuindo para que haja agilidade e eficiência na execução e desempenho das atividades fornecendo assim melhores resultados e satisfação dos clientes.

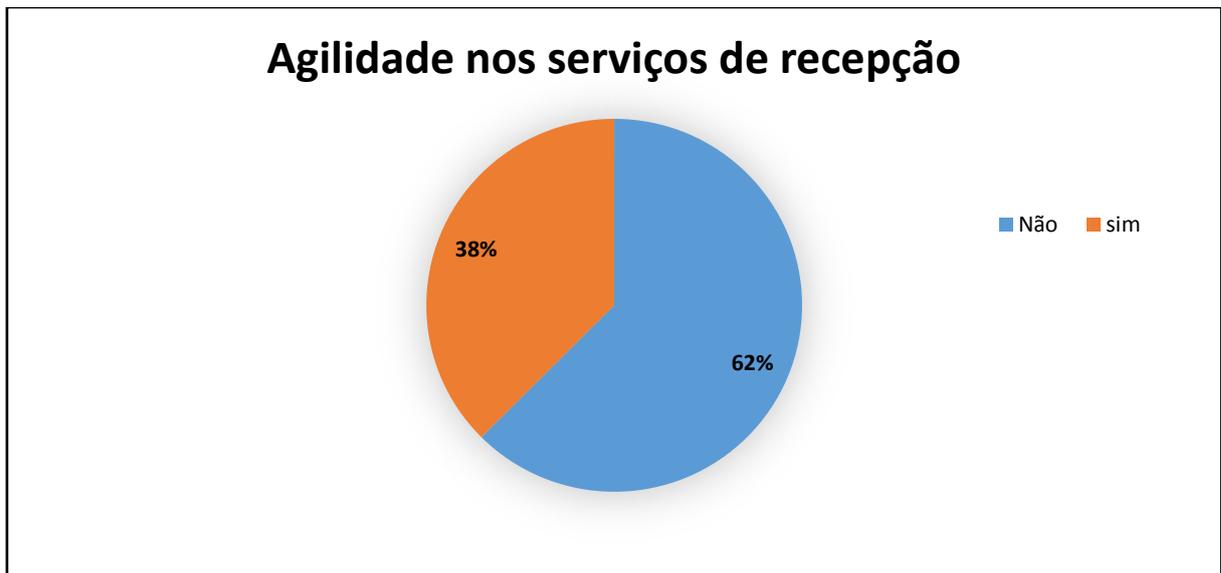


Gráfico 10 (a): há agilidade nos serviços de Recepção
Fonte: Autor

Conforme demonstra o gráfico 62% dos entrevistados não estão satisfeitos com os serviços de recepção, e 38 % declararam que estão satisfeitos, dessa forma é relevante destacar que esses serviços são realizados sem um controle informatizado apenas através da conferência de carteirinhas de associado que é apresentado aos funcionários da AABB, dessa forma fica inviável a emissão de relatórios de entradas

e saídas de pessoas dificultando assim o controle de acesso o que acaba gerando certa insegurança aos associados que frequenta o local, pois os mesmos não se sentem tranquilos por não ter esse controle, podendo passar despercebido e pessoas estranhas adentrar ao local sem identificação e também usufruir dos espaços sem fazer parte do quadro de associados.

O ideal seria a instalação de um sistema de monitoração de controle de acesso com um porteiro para visualizar no sistema todas as informações necessárias, tais como veículo, se faz parte do quadro de associados conferindo pela foto registrada no sistema, pessoas que estão acompanhando os sócios e outras informações básicas para que se possa emitir um relatório completo de quem adentrou ao local horário de entrada de saída etc.

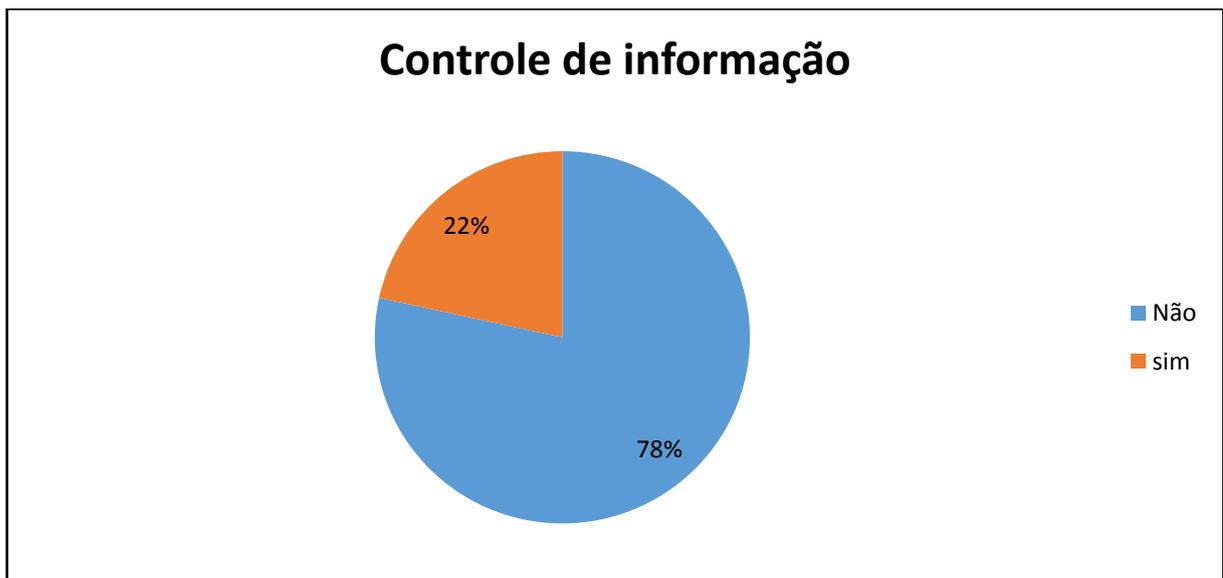


Gráfico: 10 (b): Controle de informação
Fonte: Autor

Diante do controle de informações 78% responderam não estar satisfeito e 22% estão satisfeito, a observação reforça o grau de insatisfação, pois todas as informações são armazenadas em papéis e fichas dificultando seu acesso quando solicitado pelos usuários e até mesmo ocasionando perdas de arquivo, dessa forma o armazenamento esta ocorrendo de forma inadequada por não possuir sistemas específicos que garantem o bom armazenamento e processamento a fim de gerar resultados seguros em um curto espaço de tempo, esse resultado vai ao encontro da afirmação de Stair e Reynolds (2002) "a informação valiosa é precisa, completa,

econômica, flexível, confiável, relevante, simples, pontual, verificável, acessível e por último segura”, no entanto é possível ressaltar que é de suma importância que se tenha um controle eficiente de todas as informações que são geradas no ambiente organizacional.

Nessa percepção O'Brien (2003) corrobora com a afirmação de Stair e Reynolds, onde diz que informações antiquadas, inexatas ou difíceis de entender não seriam muito significativas, uteis ou valiosas para você ou outros usuários finais. As pessoas desejam informações de alta qualidade, ou seja, produtos de informação cujas características, atributos ou qualidades ajudam a torna-los valiosos para elas.



Gráfico: 10 (c) Há Agilidade nos serviços de escritório.
Fonte: Autor

Em relação aos serviços de escritório 68% apresentaram insatisfação e 32 % satisfação, esse resultado pode estar relacionado à forma como é feito os procedimentos tais como inclusões/exclusão de associados, relatórios de gastos recebimentos de mensalidades, perda de informações ou informações incompletas e inseguras já que não possui sistemas específicos que armazenem que garantem segurança aos dados que são processados diariamente, ou seja, todas as informações dos associados são armazenadas em fichas e processadas manualmente ocasionando muitas vezes demora nos procedimentos o que acaba gerando uma serie de problemas. Conforme Laudon (2007) um tipo de sistema que

pode auxiliar esse tipo de serviço são os sistemas de processamento de Transações por ser computadorizado e realizar registros de todas as transações rotineiras ligadas ao funcionamento da empresa.



Gráfico 10 (d): Há agilidade nos serviços de área de lazer.
Fonte: Autor

Nos serviços de área de lazer os resultados apresentados foram de 69% opinaram que os serviços são ágeis e eficientes nesse setor já 31% disseram que não, observa-se, que essa área por não haver necessidade de informatização não apresenta muita insatisfação, tendo em vista que o clube fornece várias opções tanto para criança como adulto tais como piscina, parquinho, quadras esportivas, campo de futebol, sinuca, jogos de ping pong etc.

Essas atividades já são disponibilizadas apenas aos associados sem necessidade de manter um controle específico para esse setor, já que foi observado uma maior necessidade de controle na portaria do clube.

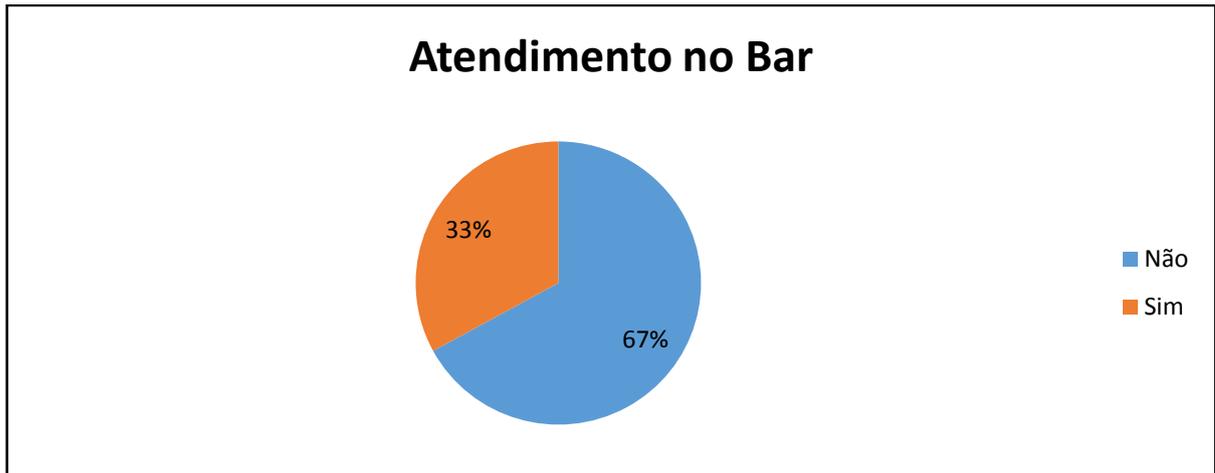


Gráfico 10 (e): há agilidade nos serviços do bar.
Fonte: Autor

No atendimento do bar obteve-se o seguinte resultado 67% responderam não estar satisfeito com o atendimento recebido nesse setor, 33 % responderam estar, através da análise foi possível perceber como se dá esse procedimento, o cliente faz um pedido, através de uma comanda o funcionário faz a anotação individualmente para cada associado com a data, logo após anotar o pedido pega o produto e o entrega ao cliente, esse procedimento levou em média 2 minutos, como a quantidade de pessoas é muito grande principalmente em dias de competições ou verão intenso um funcionário apenas não consegue atender com agilidade, pois são realizadas várias operações manuais, com todo esse tempo gasto surge à formação de filas esperando pelo mesmo atendimento e reclamações sobre a demora.

Com a informatização desse setor diminuiria os problemas decorrentes da falta de agilidade, pois com a utilização dos equipamentos tecnológicos os procedimentos manuais seriam substituídos possibilitando vendas através da leitura de código de barra onde seria possível realizar o mesmo procedimento de anotação citado acima bastando um clique para a venda ser destinada diretamente ao consumidor, facilitaria também o fechamento dos gastos com maior precisão, relatórios de consumo, fechamento do caixa, controle de estoque entre outras vantagens que podem ser observados com a utilização dessa ferramenta.

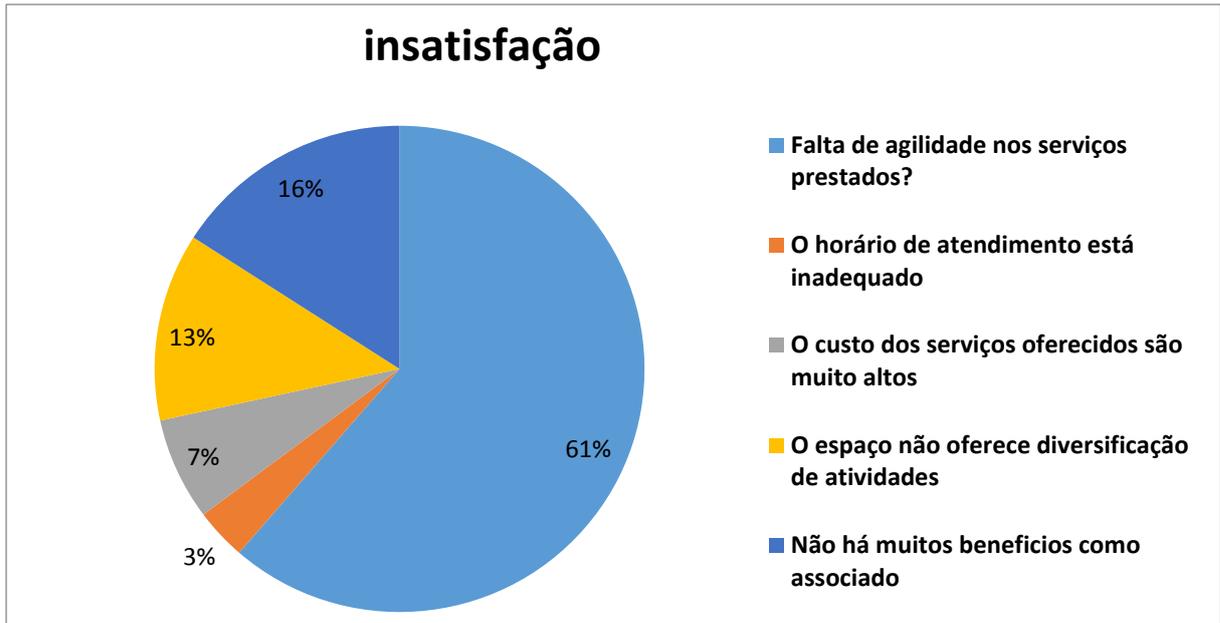


Gráfico 11. Insatisfação como Associado.
Fonte: Autor

Conforme demonstrado no gráfico acima a falta de agilidade nos serviços prestados tem sido uma das maiores insatisfação dos associados, 61% apresenta esse tipo de insatisfação relacionado a um determinado setor da organização ou de modo geral, 16% acredita que não há muito benefícios como associado dessa forma fica evidente que os serviços atualmente prestados pela AABB não esta atendendo as expectativas dos associados.

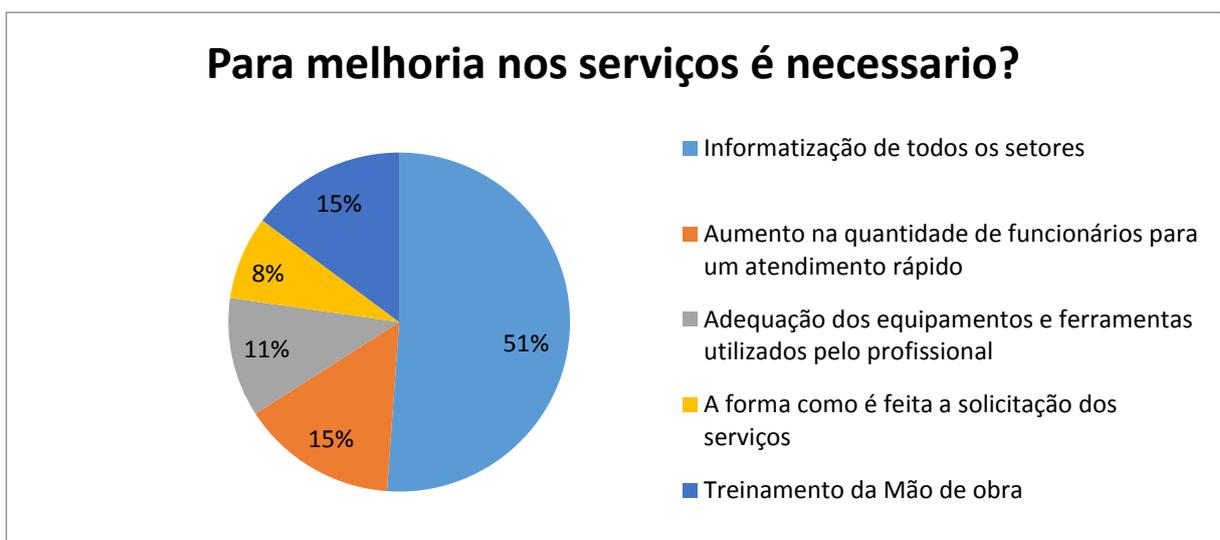


Gráfico 12: Para melhoria nos serviços?
Fonte: Autor

Na opinião dos entrevistados para que os serviços prestados melhorem 51% acreditam que é necessário informatizar os setores para que assim agilizem os processos realizados por parte dos colaboradores, já 15% acham que é preciso aumentar o número de funcionários assim haverá maior rapidez no desenvolvimento das atividades tendo em vista que às vezes um funcionário apenas não é suficiente para atender a demanda de clientes, 15% relata que os colaboradores precisam de treinamento para o desempenho das funções isso demonstra que muitas vezes por não ter instrumentos necessários para um bom desempenho das tarefas os colaboradores se sentem amarrados por não conseguir atender em tempo hábil a necessidade dos clientes e na visão dos clientes é tido como um despreparo ou falta de treinamento, 11% acredita que é necessário mudar os métodos de trabalho utilizados pelos funcionários como foi citado acima os procedimentos manuais a forma de anotações e registro deveriam ser substituídos pelo uso de sistemas específicos para esse fim, 8% relatam que a forma como é feita a solicitação dos serviços estão inadequadas cabendo à organização uma mudança nesse processo.

Esse resultado pode ser comprovado com a afirmação de Oliveira (2005) de que as ferramentas tecnológicas oferece vantagens e benefícios que contribui para a eficiência das atividades operacionais e para a tomada de decisões.

O processo de informatização nos setores da AABB permitiria aos associados um acompanhamento das informações diárias e serviços com maior segurança e rapidez.

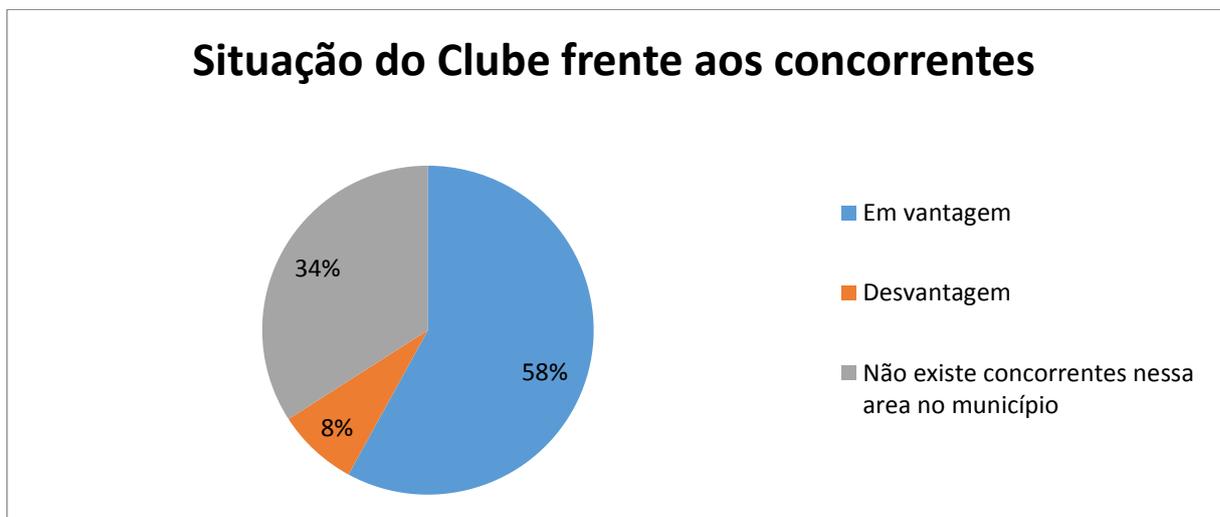


Gráfico 13: Situação frente aos concorrentes.
Fonte: Autor

Conforme observações e o resultado apresentado nesse gráfico o clube apresenta vantagem frente aos concorrentes tendo como base a opinião dos 58% entrevistados, já 34% responderam que não existem concorrentes nessa área no município, e 8% responderam que esta em desvantagem, conforme pesquisa realizada no município buscou-se identificar quais são os concorrentes existentes e foi constatado que existe apenas um e que o mesmo não oferece opções diversificadas e a qualidade dos serviços oferecidos são inferiores comparadas aos da AABB.

Torquato e Silva (2000), ao esclarecerem a ligação entre tecnologia e estratégia, afirmam que, na criação e renovação de vantagens competitivas, fatores necessários à sobrevivência das empresas, a tecnologia surge como um elemento-chave na busca de peculiaridades que as distingam favoravelmente de seus concorrentes.

Entretanto as organizações devem buscar um novo modelo de gestão a fim de se manterem altamente competitivas e se diferenciarem com a concorrência, pode se dizer que a empresa que não buscar se inovar e adequar seus métodos de trabalho conforme exigências dos clientes estão fadadas ao fracasso.

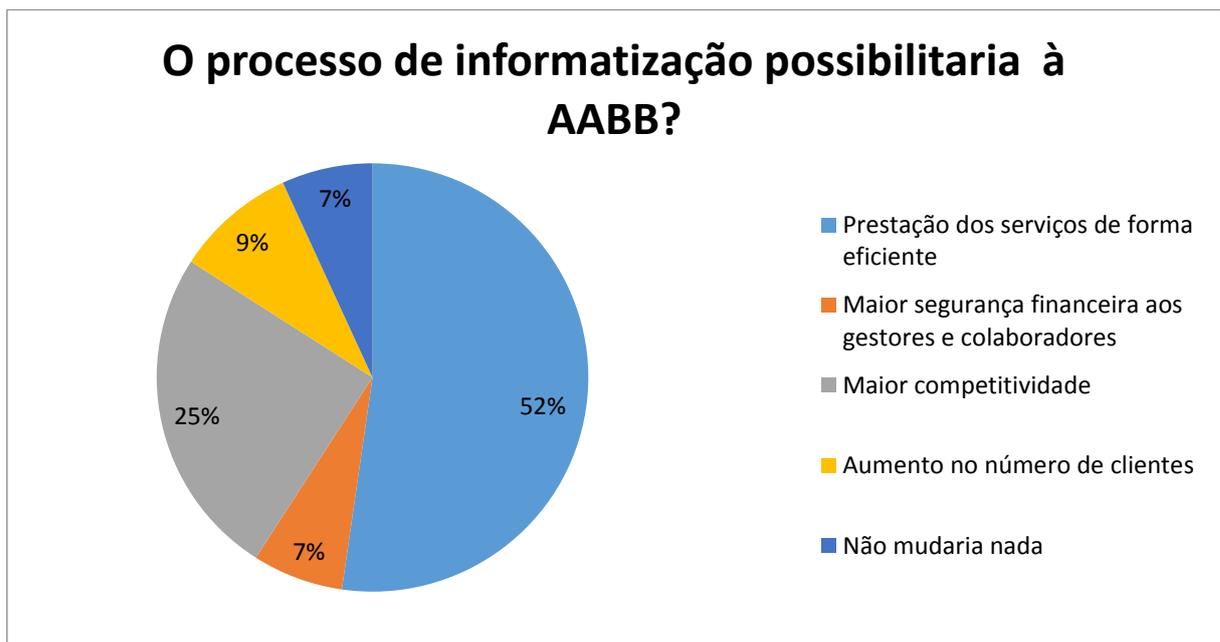


Gráfico 14: processo de Informatização.
Fonte: Autor

Na opinião dos entrevistados quando perguntado o que o processo de informatização possibilitaria à AABB 52% responderam que haveria uma prestação de serviço de forma mais eficiente, 25% acreditam que o clube teria maior condições para enfrentar a concorrência, 9% disseram que com esse processo aumentaria o número de clientes no local, 7 % maior segurança financeira aos gestores e colaboradores e 7% disseram que não mudaria nada.

De acordo com a opinião dos entrevistados a principal dificuldade encontrada diz respeito a falta de eficiência e agilidade nos serviços isso demonstra que há um alto nível de insatisfação direcionados a esse assunto no entanto os gestores devem fazer uma análise com base nessas insatisfações buscando formas de melhorias esse resultado deixa explícita a afirmação do autor Berry (1996) quando diz que as expectativas dos clientes são os padrões de comparação que usam para julgar o desempenho de vários atributos de serviço. Os clientes avaliam o desempenho em serviços segundo dois padrões: o que desejam (serviço desejado) e o que aceitarão (serviço adequado).

Observa-se que com a crescente revolução da tecnologia vários serviços podem ser otimizados e planejados para a obtenção de qualidade e satisfação dos clientes de modo geral, pois o uso dessa ferramenta fornece uma gama de vantagens e benefícios para a eficiência operacional, satisfação do cliente, maior produtividade e rentabilidade e melhor desenvolvimento na realização dos procedimentos diários.

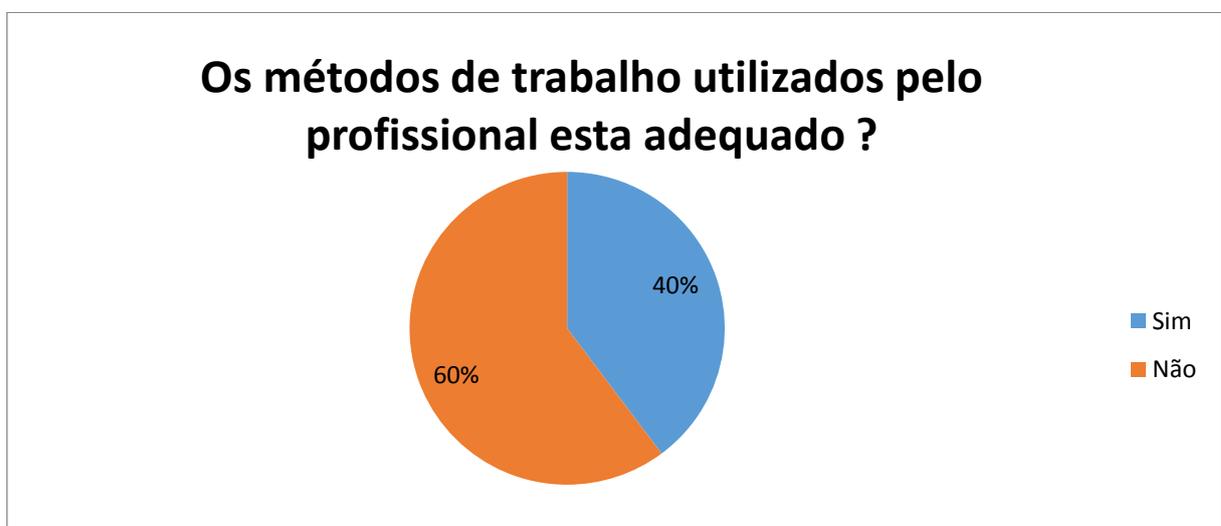


Gráfico 15: Método de trabalho
Fonte: Autor

Conforme explicito no gráfico 60% disseram que os métodos de trabalho utilizados pelo profissional não esta de acordo e 40 % disseram que sim esse resultado comprova e justifica as alternativas anteriores onde os entrevistados revelam que os serviços prestados são lentos e ineficiente dessa forma pode se dizer que há uma forte correlação entre os métodos de trabalhos inadequados com a demora no atendimento.

De acordo com a opinião dos entrevistados uma das maiores dificuldades encontrada esta relacionada à falta de instrumentos e métodos de trabalho adequado que atenda a demanda de pedidos e facilite a execução das tarefas tendo em vista a variedade de ferramentas disponíveis hoje no mercado que fornece vantagens e benefícios não só aos gestores como também aos colaboradores no exercício de suas funções.

Conforme afirma Prates, Saraiva e Caminiti (2003) os benefícios estão relacionados com a melhoria de compreensão das funções produtivas, principalmente o aumento da satisfação do usuário, em melhoria de controles dada pelo aumento de velocidade de resposta.



Gráfico 16: forma de atendimento
Fonte: Autor

Conforme demonstrado no gráfico acima, 67% dos entrevistados disseram que o atendimento recebido, é na maioria das vezes demorado e 33% disseram que ao

solicitar um serviço os mesmos são atendidos de forma imediata, esse resultado confirma que por se tratar de operações manuais demandam muito tempo para que seja executado o que eleva o tempo de espera pelo atendimento, com esse resultado a organização pode fazer uma análise de como esta sendo a aceitação dos associados frente aos serviços prestados, pois muitos reclamam da demora no atendimento ou ate mesmo ineficiência por parte dos colaboradores tendo em vista que a qualidade dos serviços é medida e definido pelo cliente cabendo aos gestores a aplicação de métodos para identificação dos problemas que a empresa apresenta.

Diante exposto Gonçalves (2006) afirma que a tecnologia da informação assume papel de vital importância para aumentar a produtividade individual e dos processos. No entanto a maioria das atividades que um ser humano desempenha hoje, por mais simples que seja, pode ser agilizada através dos dispositivos de informação, o principal objetivo de investimento em tecnologia da informação é o de aumentar a eficiência operacional de uma organização e reduzir custos, aumentando os lucros como consequência melhorando o fluxo das tarefas.

A busca pela identificação da insatisfação do cliente pode ajudar a organização a estabelecer novos planos de negócios tendo em vista que o principal elemento é o cliente, é ele quem definir a qualidade dos serviços.

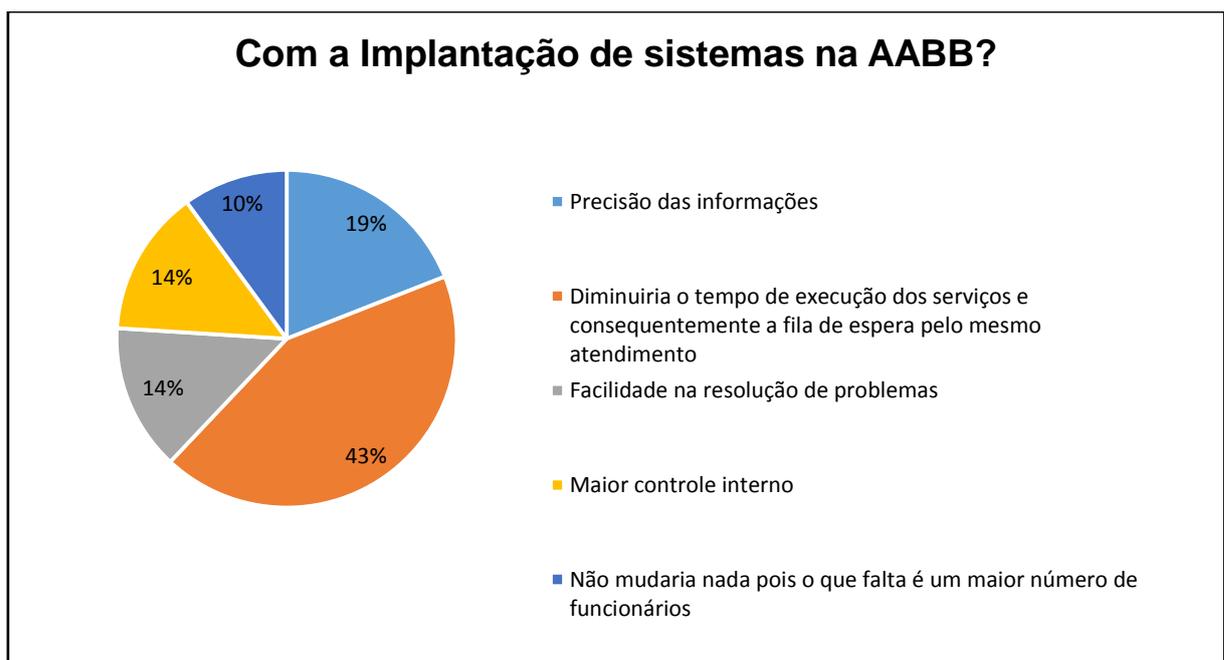


Gráfico 17: A implantação de sistemas.
Fonte: Autor

Na opinião dos Associados há uma grande carência de investimento na área da tecnologia nessa empresa, pois 43% responderam que se houvessem sistemas específicos em todos os setores haveria um maior controle e também diminuiria o tempo de execução das tarefas e conseqüentemente haveria maior agilidade nos serviços através da utilização da tecnologia, 19% acreditam que não mudaria nada, pois a falta de agilidade esta ligada ao numero de funcionários que trabalham nessa empresa, 14% disseram que com a implantação de sistemas haveria maior controle interno uma vez que o controle realizado sem a utilização dessas ferramentas torna se falho ou inseguro 14% diz que haveria facilidade para resolução de problemas, ou seja, os dados seriam processados de forma mais rápidas com clareza e com resultados seguros resultado semelhante aos 10% que afirmaram que seria possível uma maior precisão nas informações processadas.

Conforme afirmação de O'Brien (2001, p.3) a tecnologia da informação esta redefinindo os fundamentos do negócios: atendimento ao cliente, operações, estratégias de produto, de marketing e distribuição, fornecendo recursos necessários de suporte à organização de modo geral.



Gráfico 18: Recomendação dos Serviços.
Fonte: Autor

Quanto a Recomendações dos serviços dessa empresa 68% responderam que indicariam os serviços 32 % responderam que não, esse resultado se deve ao fato de não possuir concorrentes que oferecem a diversidade de atividades à qual a AABB possui no município tendo em vista que a AABB é um clube de grande potencial e oferece diversidade de lazer atendendo pessoas da comunidade de modo geral com um quadro extenso de associados.

Quadro 1 - Resumo de processamento do caso

	Casos					
	Válido		Ausente		Total	
	N	Porcentagem	N	Porcentagem	N	Porcentagem
Grau de satisfação de modo geral * Os serviços oferecidos são ágeis e eficiente? Controle de Informação quanto ao acesso dos usuários e demais serviços?	88	88,9%	11	11,1%	99	100,0%

Grau de satisfação de modo geral * Os serviços oferecidos são ágeis e eficientes? Controle de Informação quanto ao acesso dos usuários e demais serviços? Tabulação cruzada

Quadro 2- Tabulação Cruzada

		Os serviços oferecidos são ágeis e eficiente? Controle de Informação quanto ao acesso dos usuários e demais serviços?		Total
		Sim	Não	
Grau de satisfação de modo geral	Pouco satisfeito	7	28	35
	Muito Satisfeito	8	14	22
	Insatisfeito	0	4	4
	Muito insatisfeito	5	14	19
	Pouco insatisfeito	0	8	8
Total		20	68	88

Conforme demonstrado no cruzamento dos dados há uma forte correlação entre a ineficiência e falta de agilidade nos serviços com o grau de satisfação dos usuários isso demonstra que o principal fator de insatisfação está ligado a isso, a ausência de controle interno também apresentou forte índice pois o clube não apresenta em sua estrutura funcional uma portaria informatizada capaz de controlar o acesso de pessoas o que acaba ocasionando uma série de problemas decorrentes dessa falta de monitoramento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise foi possível identificar a forma e os procedimentos adotados pela Associação Atlética Banco do Brasil para prestação de serviços a seus clientes, basicamente todos os processos que envolvem o atendimento local são realizados manualmente por não possuir sistemas informatizados nos setores que prestam os serviços, acarretando assim, problemas tais como: perda de dados, ineficiência no controle das informações internas, repasses de informações aos usuários de forma incompleta e insegura, demora no atendimento e ineficiência no controle de acesso das pessoas ao local.

Os participantes da pesquisa tem ligação direta com os serviços oferecidos pela empresa e tiveram através do questionário a oportunidade de expor suas opiniões, sugestões de melhorias, satisfações e insatisfações à respeito dos serviços apresentados.

Através de observação na rotina da empresa foi possível notar alguns fatores que elevam as insatisfações tais como, formação de filas de espera, demora do funcionário em atender a necessidade do cliente, fechamento de gastos incorretos, entrada de pessoas não identificadas ao local, perda de cadastro dos associados, cobranças indevidas, funcionários estressados pois não conseguem atender a demanda de pessoas e conseqüentemente um aumento na rotatividade de funcionários.

O resultado dessa pesquisa demonstrou que os entrevistados, ou seja, os associados possuem plena consciência da importância da tecnologia no meio organizacional e os benefícios que essa ferramenta proporciona não somente aos gestores como também aos colaboradores.

Observa-se que a busca por serviços na área de lazer tem crescido muito nos últimos anos o que requer dos gestores uma análise rigorosa dos processos que envolve este setor, pois ao estabelecer como eles devem acontecer, é aconselhável uma busca de opinião dos frequentadores para não somente implantar serviços de qualidades que satisfaçam necessidades e tragam retorno ao clube, mas também proceder ao continuo monitoramento dos mesmos, garantindo a qualidade e a identificação de novos serviços à oferecer.

A garantia de bons resultados está inteiramente ligada ao planejamento, programação e controle de todos os processos de existência do serviço, dessa forma a utilização da tecnologia possibilita um controle eficaz dos procedimentos que envolvem a administração disponibilizando resultados precisos e seguros, tornando-se possível atuar corretamente quando ocorrerem desvios, falhas do processo, ou agir em metas traçadas de melhoria nos serviços para que ele seja bem aceito, essa prática também possibilita a diminuição de custos operacionais além de melhorar a rotina dos funcionários e o desenvolvimento da empresa.

A tecnologia da informação pode atender as necessidades dos clientes aprimorando as tarefas desenvolvidas em cada setor da AABB, pode se dizer que, com a informatização muitos procedimentos hoje realizados por essa empresa ganhariam novos rumos.

Atualmente uma série de problemas pode ser observada nessa empresa pela falta de equipamentos tecnológicos para execução das tarefas, por exemplo: no bar, as entradas e saídas de mercadorias são contabilizadas semanalmente e registradas em fichas dificultando assim o controle de estoque e conseqüentemente a falta de mercadorias para atender os clientes, o consumo dos clientes são anotados em uma comanda diária depois é feito o fechamento mensal dos gastos demandando bastante tempo para sua execução, apresentando também falhas, caso o cliente solicite informações detalhadas sobre seu consumo tais como: o dia em que consumiu; o produto consumido; quem consumiu etc., é possível repassar essas informações, porém de forma incompleta, insegura e demorada por não possuir um sistema que processe e controle essas informações de forma eficaz.

Nessa mesma área de atendimento surge a formação de filas esperando pelo atendimento, principalmente em dias de muito movimento, pois um funcionário apenas não consegue anotar o pedido e pegar o produto em um curto espaço de tempo, causando assim certa insatisfação por parte dos clientes.

Toda parte de documentação dos associados, tais como inclusão, exclusão e transferência são registrados em fichas e organizadas em gavetas por ordem alfabética, ocasionando perda das informações e deterioração dessas fichas o que torna impossível seu acesso futuramente; o registro de horas trabalhadas pelos funcionários não são registrados em sistemas biométricos e sim em livro ponto; na

portaria não possui um controle informatizado de acesso das pessoas que adentram ao local tornando se inviável a coleta de informações necessárias para promover a segurança corretamente.

No entanto observa-se que todos os serviços desenvolvidos nesse local demanda bastante tempo para sua execução e não são altamente eficazes e seguros por se tratar de operações completamente manuais, não permitindo aos usuários um acompanhamento completo das transações, informações e ações que são desenvolvidas por não possuírem sistemas que processem e agilizem todos esses procedimentos.

A hipótese levantada no decorrer desse trabalho foi confirmada com a aplicação do questionário onde os resultados obtidos evidencia claramente que os associados tem consciência que através da utilização das ferramentas tecnológicas os serviços podem ser desenvolvidos de forma ágil e eficiente elevando assim a qualidade dos serviços prestados.

As ferramentas tecnológicas disponíveis hoje no mercado se tornaram grande aliadas das empresas que buscam crescimento e vantagens competitivas pois fornecem recursos que processam as informações que surgem no cotidiano da empresa, fornecendo resultados de forma clara e objetiva possibilitando um atendimento adequado às solicitações dos usuários.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERTIN L. A., RAE - Revista de Administração de Empresas, valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação/FGV/EAESP, São Paulo- Brasil. • Jul./Set. 2001. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a05.pdf>>. Acesso em 18 Set. 2015.

ALBERTIN, A. L., & ALBERTIN, R. M. M. Tecnologia de informação e desempenho empresarial: as dimensões de seu uso e sua relação com os benefícios de negócio. São Paulo: Atlas 2005.

BATISTA, E. de O. Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva 2006. Cap. 3.

BATISTA, E. de O., sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento / Emerson de Oliveira Batista- São Paulo: Saraiva 2004.

Berry, L. L. Serviços de Satisfação Máxima: guia prático de ação/ Leonard L. Berry: tradução de Bazan Tecnologia, e linguística. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CARMO, V.B.; PONTES, C.C.C (1999). Sistemas de informação gerencial para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas. Revista Ciência da Informação. Brasília, v.28, n.1, p. 49-58, Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n1/28n1a06.pdf>>. Acesso em 10 agosto. 2015.

CAUTELA, A. L.; POLLONI, E. G. F.. Sistemas de Informação na administração de empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CRUZ, Tadeu. Sistemas de informações gerenciais: tecnologia da informação e a empresa do século XXI. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

De Sordi, José O., Tecnologia da informação aplicada aos negócios/ José Osvaldo De Sordi. --São Paulo, 2003.

EARL, M. Information management: the strategic dimension. Oxford: Clarendon Press, 1990.

Estratégicas Táticas Operacionais. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008. Fitzsimmons, Mona J. Administração de Serviços - 7. Ed.: Operações, Estratégia e Tecnologia da informação. Disponível em <<http://books.google.com.br/>> acesso em 15 Julho 2015.

GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

KLEIN, H. e M. Myers. A Set Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems., MIS Quarterly, 23, 1 (1999), p.67-93.

LAUDON, K. C. & LAUDON, J. P. **Gerenciamento de Sistemas de Informação**. 3º ed. Rio de janeiro: LTC, 2001.

LAUDON, K. C. & LAUDON, Jane Price. **MANAGEMENT Information Systems**. 4.a ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1997.

LAUDON, K. C. e LAUDON, J. P. Sistema de informação gerenciais: administrando a empresa digital. 5 3d. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MANÁS, A. V. Administração de sistemas de informação. São Paulo: Érica, 1999.

Moraes, Terence; E Filho; Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Journal of Information Systems and Technology Management Vol. 1, No. 1, 2004, pp. 27-43 ISSN online: 1807-1775. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/jjstm/v1n1/03.pdf>>. Acesso em 21 Maio 2015.

MOURA E CAMPANHOLO; tecnologia da informação aliada à gestão do conhecimento na melhoria da estratégia e desempenho organizacional, Disponível em <<http://catolicaonline.com.br/revistadacatolica2/artigosv3n5/artigo04.pdf>>. Acesso em 04 junho 2015.

O'BRIEN, J. A. Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet. 3ed. São Paulo: Saraiva 2010. Cap. 1.

O' BRIEN, J. A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA D. de P. R. de Sistemas, Organizações e Métodos: Uma abordagem gerencial. 13. Ed. São Paulo, 2002.

OLIVEIRA, D. de P. R. de Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais/Djalma de pinho Rebouças de Oliveira – 10. ed. – São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, D. de P. R. de Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial/Djalma pinho Rebouças de Oliveira. - 20 ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas de Informações Gerenciais**: estratégias, táticas, operacionais. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Pessoa, Cláudio Roberto Magalhães. Alinhamento estratégico entre a gestão das empresas e o setor de tecnologia da Informação (TI): o momento da aquisição de soluções de tecnologia. / Cláudio Roberto Magalhães Pessoa; 2009.

PORTER, M.E.; MILLAR, V.E. (1985) - Como as informações dar-lhe vantagem competitiva. Harvard Business Review, v. 63, n. 4, p. 149-160 jul./aug.

PRATES. G. A; SARAIVA A. L.; CAMINITI, G. B. (2003). Tecnologia da informação em pequenos hotéis. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE COMUNICAÇÃO, 7., 2003, Anais..., Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação Journal of Information Systems and Technology Management Vol. 1, No. 1, 2004, pp. 27-43 ISSN online: 1807-1775 Acesso em 08 Junho 2015.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

STAIR, M. Ralf; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 4. ed. São Paulo: LTC, 2002.

Stair, Ralph M. Princípios de sistemas de Informação: Uma abordagem gerencial / Ralph M. Stair, George W. Reynolds; tradução técnica Flávio Soares Corrêa da Silva (coord.), Giuliano Mega, Igor Ribeiro Sucupira. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

TORQUATO, P.R.G.; SILVA, G. P. (2000). Tecnologia e estratégia: uma abordagem analítica e prática. São Paulo: Revista de Administração

Turban, E. Administração de tecnologia da informação: teoria e prática/Efraim Turban, R. Kelly Rainer, Richard E. Potter; tradução de Daniel Vieira. –Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 7º reimpressão.

VALLE, B. de M. Ciência da Informação - Vol 25, número 1, 1996 – Artigos Disponível em <http://www.brapci.ufpr.br/> Acesso em 7 Agosto 2015.

YIN, R. K. Estudo de Caso: **Planejamento e métodos** .3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE

Questionário Aplicado aos Associados



Este formulário é parte integrante de uma pesquisa exploratória realizada pela Acadêmica Celia Nogueira Gonçalves, 4º ADM, que tem por objetivo a coleta de dados e avaliação da qualidade dos serviços/atendimento prestado pela AABB-Maracaju-MS.

Questionário Nº _____

Direcionada aos Associados da AABB.

Inicialmente, gostaríamos de conhecer seu perfil como usuário, logo após responda as perguntas e Indique o seu grau de satisfação com o serviço/atendimento prestado pela AABB.

1. Faixa Etária

- a. De 10 a 20 anos (1)
- b. De 20 a 30 anos (2)
- c. De 30 a 40 anos (3)
- d. De 40 a 50 anos (4)
- e. Mais de 50 anos (5)

2. Sexo F (1) M (2)

3. Nível de Escolaridade?

- a. Ensino Fundamental Completo (1)
- b. Ensino Fundamental Incompleto (2)
- c. Ensino Médio Completo (3)
- d. Ensino Médio incompleto (4)
- e. Ensino Superior completo (5)
- f. Ensino Superior incompleto (6)

4. A quanto tempo faz parte do quadro de Associados da AABB.

- a. De 01 a 05 anos (1)
- b. De 05 a 10 anos (2)
- c. De 10 a 15 anos (3)
- d. De 15 a 20 anos (4)
- e. Mais de 20 anos (5)

5. Com que Frequência você usufrui dos espaços e serviços disponibilizados pela AABB?

- a. de uma a três vezes por semana (1)
- b. duas vezes por mês (2)
- c. de uma a duas vezes por ano (3)

- d. todos os dias (4)
- e. sou associado porem não frequento o local há anos. (5)

6. Conhece todos os serviços oferecidos no local?

- Sim (1) Não (2)

7. Como Associado você se sente satisfeito com os serviços/ atendimento prestados pela AABB?

- Sim (1) Não (2)

8. Grau de satisfação de modo geral.

- Pouco satisfeito (1)
- Muito satisfeito (2)
- Insatisfeito (3)
- Muito insatisfeito (4)
- pouco insatisfeito (5)

9. Na sua opinião o clube necessita de investimento em qual área?

- a. Infraestrutura (1)
- b. Diversidade de atividades (2)
- c. Implantação de sistemas (3)
- d. Marketing (4)
- e. Treinamento dos funcionários (5)

10. Os Serviços oferecidos em cada setor são ágeis e eficientes?

- a. Recepção - sim (1) Não (2)
- b. Controle de informação quanto ao acesso dos Usuários e demais serviços – Sim (1) Não (2)
- c. Serviços de Escritório – Sim (1) Não (2)
- d. Áreas de lazer – Sim (1) Não (2)
- e. Atendimento no Bar – Sim (1) Não (2)

11. Qual sua insatisfação como associado?

- a. Falta de agilidade nos serviços prestados (1)
- b. O custo dos Serviços oferecidos são muito altos (2)
- c. Não há muitos benefícios como associado (3)
- d. O horário de atendimento está inadequado (4)
- e. O espaço não oferece diversificação de atividade (5)

12. Para um atendimento cada vez melhor você considera importante?

- a. Aumento na quantidade de funcionários para um atendimento rápido (1)
- b. Informatização de todo os setores (2)
- c. Adequação dos equipamentos e ferramentas utilizados pelo profissional (3)

