

A utilização do sistema de informação como estratégia de produtividade na biblioteca Central da Faculdade Ideal.

RESUMO

O artigo aborda o processo de utilização do Sistema de Informação adotado pela biblioteca da Faculdade Ideal – FACI. A pesquisa avaliou as principais atividades realizadas no ambiente de trabalho da biblioteca, procurando identificar como as ferramentas do Sistema de Informação utilizado contribuem para melhorar a produtividade das tarefas realizadas e de que forma os usuários e funcionários são beneficiados. A análise do fenômeno está fundamentada nas observações do campo mencionado, tendo como parâmetro de análise o conteúdo sobre os Sistemas de Informação. A pesquisa aponta como principais resultados que o gerenciamento do sistema deve ser feito na faculdade; as expectativas dos alunos são atendidas parcialmente com relação ao serviço prestado pelas funcionárias da biblioteca através da utilização do sistema; os alunos desconhecem a ferramenta de busca on line do acervo; em horários de pico há a necessidade de mais atendentes e é necessário o aumento do número de equipamentos de informática para melhorar o atendimento ao público que utiliza os serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Sistemas de Informação. Estratégia. Produtividade.

1. INTRODUÇÃO

A informação tornou-se um elemento essencial no ambiente competitivo. As organizações estão buscando estratégias que possibilitem um diferencial competitivo para promover a satisfação dos usuários e atingir os objetivos de desempenho.

O Sistema de Informação (SI) é cada vez mais utilizado para melhorar a produtividade do trabalho, auxiliando tanto no desenvolvimento das atividades como na prestação dos serviços oferecidos por uma organização.

Os componentes do SI facilitam as atividades desempenhadas pelas pessoas, oferecendo agilidade na prestação dos serviços e maior qualidade no atendimento aos usuários.

Diante desse contexto, este artigo propõe fornecer respostas ao seguinte problema: Como o uso inadequado de um SI gera deficiências e diminuição da produtividade no processo de empréstimo e devolução de livros, refletindo no atendimento ao usuário e na qualidade do serviço prestado?

O tema da investigação foi definido observando-se a estrutura e procedimento adotado na Biblioteca Central da FACI onde surgiu o interesse em abordar como as ferramentas de um Sistema de Informação (hardware, software, banco de dados, redes, pessoas e procedimentos) podem ajudar na produtividade das atividades desenvolvidas no local da pesquisa.

A investigação tem como objetivo geral evidenciar o Sistema de Informação como ferramenta estratégica de produtividade nesse ambiente de trabalho e como objetivos específicos identificar os principais benefícios gerados com a utilização do SI e avaliar a qualidade dos serviços prestados na biblioteca.

A relevância reside em demonstrar a utilização do SI como ferramenta para mensurar a produtividade, bem como as dificuldades em relação à utilização dos serviços da biblioteca pelos acadêmicos, funcionários e coordenadora da biblioteca.

Este artigo está organizado da seguinte maneira: Introdução, referencial teórico abordando os assuntos de Sistema de Informação e seus componentes, estratégia, produtividade, serviços, qualidade nos serviços e treinamento, em seguida é apresentada a metodologia utilizada para elaboração da pesquisa, finalizando com os resultados obtidos e as considerações finais.

2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O acesso à informação computadorizada proporcionou várias modificações no modo como as empresas passaram a desempenhar suas atividades. De acordo com O'Brien (2004):

Nos anos 1980, surgiram vários papéis para o Sistema de Informação. Em primeiro lugar, o rápido desenvolvimento do poder de processamento do microcomputador, pacotes de software de aplicativo e redes de telecomunicações deram origem ao fenômeno da computação pelo usuário final.

As empresas passaram a adotar os novos recursos tecnológicos para aumentar o processamento das informações e melhorar os produtos, os serviços oferecidos aos seus clientes e a tomada de decisões.

Segundo O'Brien (2004), "Um novo papel importante para os Sistemas de Informação surgiu nos anos 1980 e continuou nos anos 1990." Nesse contexto, as organizações passaram a utilizar o Sistema de Informação não apenas como suporte às atividades, mas também como um aliado para conquistar uma posição de vantagem perante as demais organizações.

De acordo com O'Brien (2004), "As aplicações dos sistemas de informação nas empresas têm sido significativamente ampliadas ao longo dos anos." Para acompanhar o crescente desenvolvimento que surge a cada ano, as organizações utilizam as facilidades que o sistema de informação oferece através dos seus componentes.

Segundo Laudon e Laudon (2007),

Um Sistema de Informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

O processo entre a coleta de dados e distribuição da informação que o autor se refere pode ser visualizado na figura 1.

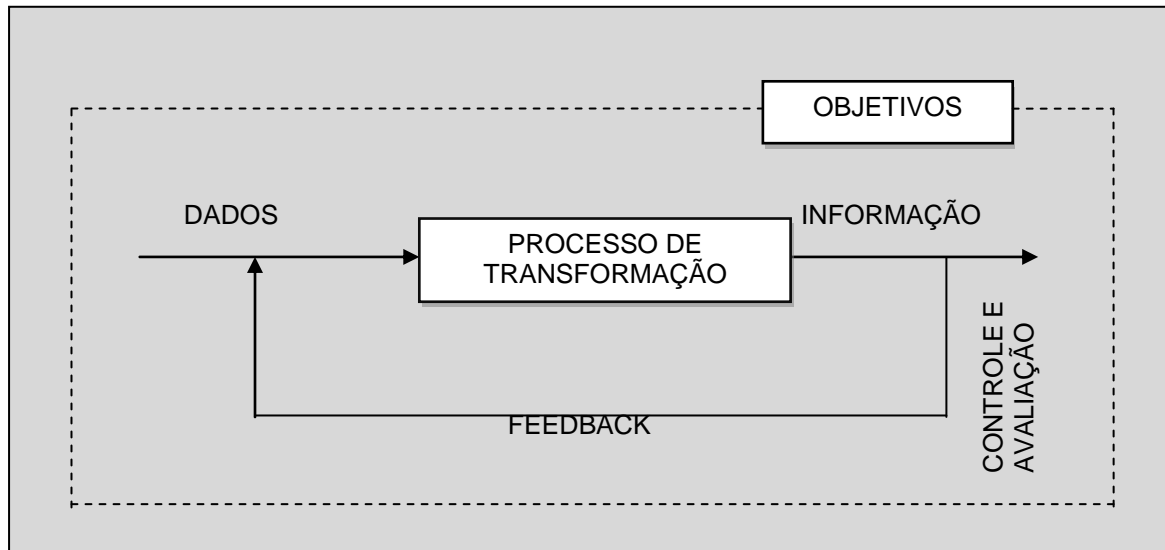


Figura 1: Componentes do Sistema de Informação

Fonte: Adaptada de OLIVEIRA 2007, p.8

A figura 1 descreve a interação que ocorre em um sistema de informação através de seus componentes. Conforme Oliveira (2007), “Os objetivos, que se referem tanto aos fins dos usuários do sistema quanto aos do próprio sistema.” Eles dizem respeito à finalidade que o sistema deve atingir. Para ingressar no sistema é necessária a entrada de dados brutos para serem processados. Segundo O’Brien (2004), “os dados são recursos de matéria-prima que são processados em produtos acabados de informação.”

O resultado do processo de transformação gera a saída de uma informação mais apropriada para o usuário. Para Turban (2005), “Informação são dados que foram organizados de modo que tenham significado e valor para o receptor.”

Na figura 1 há um componente denominado Controle e Avaliação. Segundo Oliveira (2007), “Os controles e as avaliações do sistema, principalmente para verificar se as saídas estão coerentes com os objetivos estabelecidos.” Após o processo de transformação dos dados e a saída de uma informação, ocorre dentro do sistema o *feedback*, ou seja, a reintrodução de uma saída sob a forma de informação.” O’Brien (2006) define “*feedback* como dados sobre o desempenho de um sistema.”

2.1. COMPONENTES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Um Sistema de Informação é formado por componentes inter-relacionados, Turban (2005), destaca os componentes básicos de um sistema de Informação: Hardware, software, banco de dados, redes, procedimentos e pessoas.

De acordo com Stair (2002), “hardware consiste no equipamento de computador usado para executar as atividades de entrada, de processamento e de saída.” Trata-se dos dispositivos físicos que compõem o Sistema de Informação, como processador, monitor, teclado e impressora. Esses dispositivos atuam juntos aceitando dados e gerando informações aos usuários.

Para Turban (2005), “Software é um conjunto de programas que permite que o hardware processe os dados.” É o que se pode chamar de parte lógica do computador. Existem dois tipos básicos de software, segundo Stair (2002), “Software de Sistema (que controla as operações básicas do computador como ligar e imprimir) e Software aplicativo (que viabiliza a realização de tarefas específicas como processamento de texto ou tabulações de números).” Sendo que cada um atua com um conjunto de diferentes procedimentos.

Para Stair (2002), “Um banco de dados é uma coleção organizada de fatos e de informações.” Um banco de dados permite o armazenamento de várias informações, como também uma associação entre elas.

Desde os tempos mais remotos os homens procuravam armazenar dados da forma mais eficiente possível. Atualmente, os dados aumentaram em complexidade e volume, surgindo à necessidade de uma gerência de dados. Quando os dados são gerenciados a organização pode utilizar melhor as informações para atender às necessidades dos usuários.

Para auxiliar na obtenção de dados e no seu gerenciamento é utilizado o Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD). De acordo com O’ Brien (2004), um SGBD “é considerado um importante pacote de software de sistemas que controla o desenvolvimento, utilização e manutenção dos bancos de dados de organizações usuárias de computadores.” No ambiente de estudo deste artigo o SGBD utilizado é Microsoft SQL.

Para Turban (2005), “Uma rede é um sistema de conexão (com ou sem fio) que permite o compartilhamento de recursos por diferentes computadores”. Através da utilização das redes é possível conectar os computadores e seus dispositivos com o objetivo de compartilhar dados, informações e processamento de tarefas.

De acordo com Stair (2002) “Os procedimentos abrangem as estratégias, as políticas, os métodos e as regras para se usar um Sistema de Informação computadorizado.” Trata-se das instruções de como utilizar o hardware, o software, o banco de dados e as redes com o objetivo de processar as informações e utilizá-las para um fim específico.

O sistema de informação não poderia ser completo sem a inclusão das pessoas para realizar os procedimentos. Segundo Turban (2005), “Pessoas são indivíduos que trabalham com o sistema de informação, interagem com ele ou utilizam sua saída.” As pessoas exercem um papel fundamental no SI.

Conforme Laudon e Laudon (2007),

Uma empresa é tão boa quanto às pessoas que a formam. O mesmo se aplica aos sistemas de Informação: Eles são inúteis sem pessoas

gabaritadas para desenvolvê-los e mantê-los, e sem pessoas que saibam usar as informações de um sistema para atingir os objetivos organizacionais.

O sucesso de todo o processo do Sistema de Informação está relacionado diretamente aos indivíduos que compõem a estrutura organizacional, que por sua vez, enviam, desenvolvem e modificam a atuação do Sistema de Informação buscando a estratégia para adequá-lo às necessidades reais e vislumbrando o futuro da sua aplicabilidade no contexto da empresa.

3. ESTRATÉGIA

Segundo Porter (1999), “Estratégia é criar uma posição exclusiva e valiosa, envolvendo um diferente conjunto de atividades.” De acordo com o autor, essa vantagem pode ser alcançada pela atividade desempenhada pela empresa em busca de um diferencial competitivo, sendo que os recursos do sistema de informação e humanos tornam-se necessários para que a empresa mantenha-se competitiva. Os recursos utilizados como estratégia auxiliam como a empresa deve se posicionar diante dos concorrentes.

A estrutura mais conhecida para analisar a competitividade é o modelo de forças competitivas de Michel Porter. Ele é usado para desenvolver estratégias para as empresas aumentarem sua margem competitiva. Ele também demonstra como a Tecnologia da Informação pode melhorar a competitividade das corporações. (TURBAN, 2005)

Para Barney (2007), “Estratégia de uma empresa é definida como sua teoria de como obter vantagens competitivas. Uma boa estratégia é aquela que realmente gera tais vantagens.” Percebe-se que essas vantagens competitivas podem ser alcançadas através dos recursos tecnológicos, físicos, financeiros agregados com o humano sendo fonte atrativa para vencer a concorrência.

Dentro de um ambiente cada vez mais competitivo, as organizações adotam estratégias para oferecer um diferencial nos seus produtos e serviços. De acordo com Rezende (2008), “Para vencer o desafio da competitividade, as organizações dependem cada vez mais do que os Sistemas de Informação podem fazer por elas.” As organizações perceberam a importância do Sistema de Informação não apenas para auxiliar nas atividades da empresa, mas também como um fator chave para obter vantagem competitiva. Segundo O’ Brien (2004):

O papel estratégico dos sistemas de informação envolve a utilização de tecnologia da informação para desenvolver produtos, serviços e capacidades que confirmam a uma empresa vantagens estratégicas sobre as forças competitivas que ela enfrenta no mercado mundial.

A definição do autor ajuda a compreender que o SI quando utilizado de forma estratégica permite que a empresa crie uma posição de liderança diante dos seus concorrentes e isso reflete na sua produtividade.

4. PRODUTIVIDADE

De acordo com Heizer (2001), “a produtividade é a razão entre as saídas (bens e serviços) e as entradas (recursos, trabalho e capital).” O autor inclui os termos bens e serviços, os bens são objetos ou dispositivos físicos e os serviços são ações ou desempenhos.

Para se fabricar um produto ou efetuar um serviço é necessário a entrada de recursos. De acordo com Chase (2006), “As entradas podem ser matérias-primas, um cliente, ou um produto acabado de outro sistema.” Mediante a entrada de um recurso, ocorre o processo de transformação gerando a saída de bens e serviços. O SI trabalha com a entrada de dados brutos que são processados em informações para atender uma necessidade específica do usuário. A produtividade está diretamente ligada às entradas de dados e saídas de informações.

Conforme Martins (2005):

A produtividade é assunto importante para qualquer nível de organização. Podemos mesmo dizer que o objetivo final de todo gerente é aumentar a produtividade da unidade organizacional sob sua responsabilidade, sem, entretanto descuidar da qualidade.

De acordo com a visão do autor a produtividade e a qualidade têm uma ligação paralela, sendo que o aumento de uma não pode implicar na diminuição da outra. Em um Sistema de Informação não poderia ser diferente. Segundo Rezende (2008), “Um Sistema de Informação tem produtividade quando seu resultado (produto) com qualidade foi disponibilizado no tempo predefinido, ou antes.”

A produtividade associada com a qualidade são ferramentas essenciais para complementar o atendimento dos serviços.

5. SERVIÇOS

De acordo com Fitzsimmons (2005), “Um serviço é uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para o consumidor que desempenha o papel de co-produtor.” O serviço é comparado a uma experiência, há o contato direto entre o cliente e o prestador do serviço. Diferente do produto, o serviço é precíval, é prestado e consumido no mesmo momento, não pode ser estocado e muito menos repetido com a mesma característica em outra ocasião.

Para Lovelock (2001),

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Um serviço pode sofrer modificações de acordo com o atendimento prestado ao cliente. Quando o serviço é prestado, o próprio cliente pode avaliar se o resultado atingiu ou

não o objetivo. A partir da avaliação do cliente, o prestador de serviço pode aperfeiçoar a forma de atendimento para garantir a satisfação e qualidade prestada no serviço.

6. QUALIDADE NO SERVIÇO

A qualidade pode ser percebida de forma diferente de uma pessoa para outra. De acordo com Johnston (2002):

Frequentemente a expressão qualidade no serviço é usada com significados diferentes. Alguns gerentes a utilizam para identificar como o cliente é tratado. Pode também significar o resultado e a experiência do serviço recebido pelo cliente.

O julgamento de um serviço em termos de qualidade depende do resultado do serviço desempenhado e da forma como o cliente perceberá a qualidade do serviço.

Lovelock (2001) define a qualidade como “O grau em que um serviço satisfaz os clientes ao atender suas necessidades, desejos e expectativas.” A qualidade pode ser percebida pelo cliente quando o serviço foi realizado de acordo com o prometido pela organização.

De acordo com Rezende (2008), “Um sistema de Informação tem qualidade quando está adequado à empresa, ao cliente e/ou usuário e atende a padrões de qualidade predefinidos.” Para que o SI seja efetuado com qualidade, algumas medidas devem ser tomadas, entre elas, a execução de treinamento.

7. TREINAMENTO

Segundo Gil (2009):

Treinamento refere-se ao conjunto de experiências de aprendizagem centradas na posição atual da organização. Trata-se, portanto, de um processo educacional de curto-prazo e que envolve todas as ações que visam deliberadamente ampliar a capacidade das pessoas para desempenhar melhor as atividades relacionadas ao cargo que ocupa na empresa.

O treinamento é responsável pela transmissão de conhecimento específicos, capaz de desenvolver os funcionários para adquirir conhecimentos práticos e teóricos dentro da empresa.

Segundo Lacombe (2005), treinamento é definido “como um processo sistemático de aperfeiçoamento das capacidades e das competências das pessoas.” Portanto, o treinamento torna-se essencial para a organização que depende de funcionários capacitados para realizar com segurança as atividades da empresa, através do conhecimento adquirido tornam-se seguros e adaptados para desempenhar suas funções.

Como em outros setores da organização, as pessoas que atuam com o SI passam por o processo de treinamento. Para O’ Brien (2004), “Os funcionários precisam ser constantemente

treinados para acompanhar os últimos avanços em um campo altamente técnico e dinâmico.” O treinamento auxilia o desempenho dos funcionários que trabalham com o SI.

8. METODOLOGIA

Quanto aos fins é descritiva, pois segundo Vergara (2000), “A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno.” O artigo expõe características da Biblioteca central da FACI em relação à utilização e aproveitamento do sistema de informação.

Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e estudo de caso.

É classificada como pesquisa bibliográfica, porque para a fundamentação teórico-metodológica foi realizada investigação sobre os seguintes assuntos: Sistemas de Informação, componentes de SI's, estratégia, produtividade, serviços, qualidade dos serviços e treinamento.

É ainda pesquisa de campo, pois de acordo como Vergara (2000) “Pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los.” O que se aplica a pesquisa.

Trata-se de um estudo de caso, porque analisou um caso real levantando informações sobre a utilização do Sistema de informação no ambiente de uma biblioteca.

Quanto à natureza, trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, em função das características citadas por Teixeira (2001). A pesquisa se valerá de opiniões através do roteiro de entrevista aplicado a Coordenadora da biblioteca Central da FACI e serão utilizados recursos estatísticos com auxílio do aplicativo Microsoft Excel para quantificar as opiniões dos alunos e das funcionárias da biblioteca coletadas através de questionários.

O universo da pesquisa constituiu-se dos alunos do curso de Administração totalizando 388 alunos e do corpo de funcionários da biblioteca central da FACI, perfazendo um total de 5 funcionárias. Foi selecionada uma amostra de 187 alunos, equivalente a 48% da população alvo e uma amostra de 5 funcionárias representando 100% do universo pesquisado. A amostra foi definida como não-probabilística pelo critério de acessibilidade.

O instrumento de coleta de dados da pesquisa compõe-se de questionários com perguntas fechadas e roteiro de entrevista. As variáveis para elaboração dos instrumentos de coleta foram funcionalidades do SI, qualidade e produtividade.

9. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Em 1999, o Grupo Educacional Ideal criou a Sociedade Educacional Ideal LTDA., passando a exercer suas atividades também no ensino do terceiro grau com a criação da FACI – Faculdade Ideal e aprovação pelo MEC do Curso de Administração, autorizando o funcionamento do referido curso no primeiro semestre de 2000. Atualmente a FACI oferece

os cursos de Direito, Engenharia Civil, Ciências Contábeis, Pedagogia e Administração Bacharelado, que tem a certificação da Fundação Getúlio Vargas (FGV) em suas quatro linhas de formação: Administração Geral, Empreendedorismo, Marketing e Sistemas de Informação. A Faculdade Ideal oferece também cursos superiores de Tecnologia e Engenharia da Computação.

A biblioteca central da Faculdade Ideal foi organizada em 1999. Atende aos alunos do Grupo Educacional Ideal, aos acadêmicos dos cursos superiores de Tecnologia, Pedagogia, Administração, Ciências Contábeis, professores e demais usuários do acervo disponível na biblioteca.

10. RESULTADOS DA PESQUISA

Foram aplicados dois questionários com perguntas fechadas: O primeiro, composto por quatro questões foi aplicado aos alunos do curso de Administração da FACI e o segundo contendo cinco questões foi aplicado às funcionárias da biblioteca Central da FACI. A pesquisa também apresenta um roteiro de entrevista com seis perguntas abertas aplicado a coordenadora da biblioteca.

O primeiro questionário foi respondido por 187 alunos do Curso de Administração, ressaltando-se que esse número não corresponde a toda população, mas representa uma amostra equivalente a 48% do universo de 388 alunos.

Em relação à primeira pergunta cujos resultados são mostrados no gráfico 1 foi questionado se os alunos tiveram problemas durante o processo de empréstimo e devolução de livros relacionados a falhas de equipamentos ou softwares que registram os livros da biblioteca.

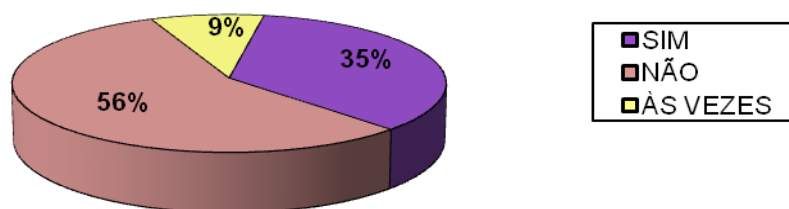


Gráfico 1: Problemas do SI em empréstimos e devolução de livros

Verifica-se que 56% dos alunos responderam que não tiveram problemas com software ou falhas de equipamentos da biblioteca, 35% responderam sim e 9% responderam às vezes a esta pergunta. A pesquisa constatou que os componentes do SI exercem sua aplicabilidade adequadamente atendendo às necessidades requisitadas pelos alunos no processo de empréstimo e devolução de livros.

No gráfico 2 foi perguntado se o aluno utilizava a ferramenta de consulta ao acervo da biblioteca pelo site da FACI. Os resultados podem ser visualizados no gráfico 2.

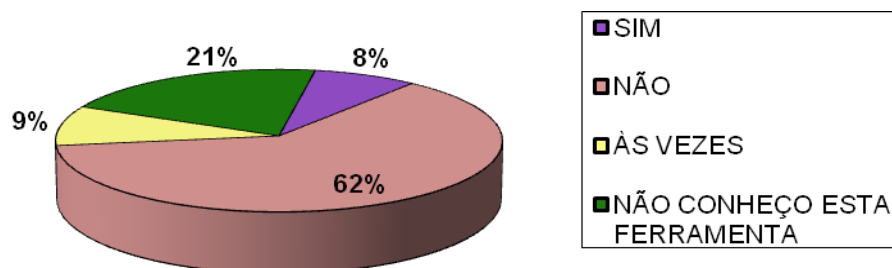


Gráfico 2: Utilização da ferramenta de pesquisa on-line

Pode-se observar que 62% dos alunos responderam que não consultam o acervo da biblioteca disponível no site da FACI, 9% responderam que às vezes realizam a consulta, 8% responderam sim e 21% dos alunos pesquisados não conhecem esta ferramenta. O resultado desses dados demonstra que a ferramenta é pouco divulgada aos alunos. A utilização eficiente dessa ferramenta contribuiria na agilidade e comodidade na consulta do acervo antes do empréstimo dos livros.

Na terceira questão foi avaliado se o serviço prestado pelas atendentes da biblioteca em relação à consulta, empréstimo e devolução de livros através do sistema da biblioteca é satisfatório. Os resultados são demonstrados no Gráfico 3.

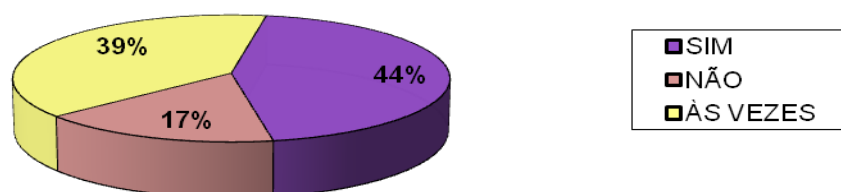


Gráfico 3: Prestação de Serviços pelas atendentes

Nesta questão 44% dos alunos consideram-se muito satisfeitos com o serviço prestado pelas atendentes, 39% declararam que às vezes o serviço é satisfatório enquanto 17% responderam que o serviço não é satisfatório. Embora um percentual maior de alunos tenha declarado que estão satisfeitos, é preciso levar em consideração que não houve uma totalidade de satisfação. De acordo com a pesquisa, o serviço prestado pelas atendentes através sistema utilizado na biblioteca atende às expectativas dos alunos de forma parcial, o que reflete no atendimento de qualidade desempenhado pelas atendentes.

A quarta questão analisava se o aluno emprestou ou devolveu um livro e o sistema não registrou corretamente o procedimento. Os resultados ficaram distribuídos da seguinte forma:

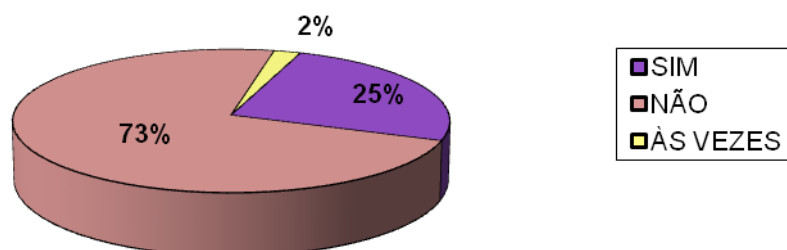


Gráfico 4: Registros de procedimentos no SI

Destaca-se no gráfico que a maioria dos alunos equivalente, a 73%, não teve problemas em relação ao registro de empréstimo ou devolução de livros, 25% responderam que já tiveram problemas e apenas 2% declararam que às vezes ocorrem erros no sistema. Essa avaliação demonstra que os dados estão sendo registrados corretamente durante os processos de empréstimo ou devolução.

O segundo questionário foi aplicado às funcionárias da biblioteca Central da FACI. As cinco funcionárias responderam as questões representando 100% do total do universo. A primeira pergunta avaliou se as atendentes participaram de um treinamento para utilizar o Sistema de Informação da biblioteca. Os resultados são apresentados no gráfico abaixo.

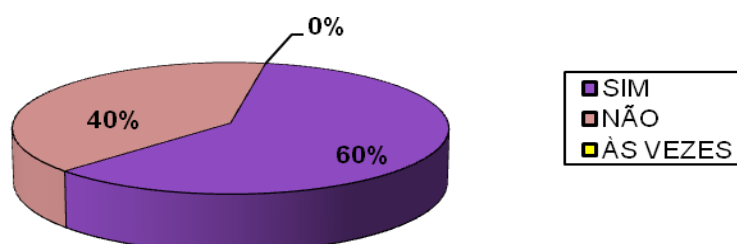


Gráfico 5: Treinamento técnico do SI

Os dados revelam que 60% das atendentes responderam sim ao questionário e 40% responderam que não participaram de treinamento para utilizar o sistema da Biblioteca. Através desse resultado pode-se observar que há uma orientação prévia a utilização do SI proporcionando maior eficiência nas suas tarefas.

A segunda questão visava medir se o número de atendentes é suficiente para o atendimento aos alunos nos horários de maior movimento na biblioteca. As opiniões das funcionárias são apresentadas no gráfico 6.

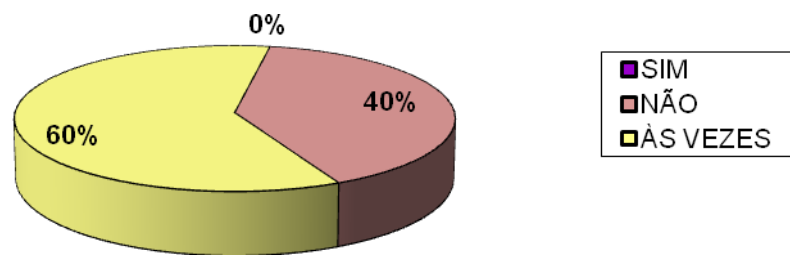


Gráfico 6: Quantidade de atendentes

Nesta questão 60% das funcionárias responderam que às vezes o número de funcionárias não é suficiente para atender os alunos nos horários de maior concentração na biblioteca e 40% responderam não a esta pergunta. Pode-se perceber pelo gráfico que não houve uma resposta positiva para essa questão, concluindo-se que o número de atendentes é insuficiente conforme o horário de procura, aumentando o tempo de espera e refletindo na qualidade do serviço prestado.

A terceira questão verificou se o número de computadores disponibilizados implica na qualidade dos serviços prestados pelas atendentes. O resultado foi o seguinte:

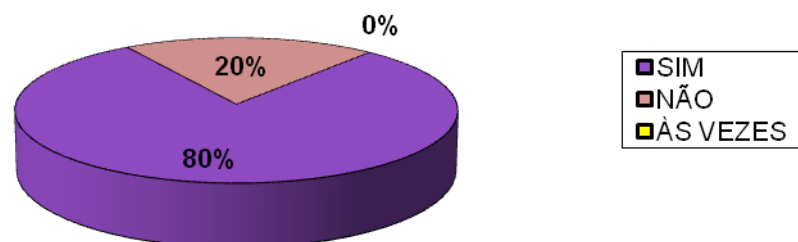


Gráfico 7: Número de computadores x qualidade do serviço

O resultado demonstra que 80% das atendentes atribuíram grande importância ao número de computadores disponíveis para realizar suas atividades e 20% das atendentes responderam que o número de computadores não implica na qualidade dos serviços prestados. Isto reflete a inter-relação que deve existir entre os componentes de SI para coletar os dados, processar e gerar as informações. As pessoas que trabalham com o SI necessitam de equipamentos para prestar um serviço de qualidade.

A quarta questão analisou se o sistema utilizado na biblioteca costuma ficar indisponível ou falhar com frequência. Os resultados são visualizados no gráfico 8.

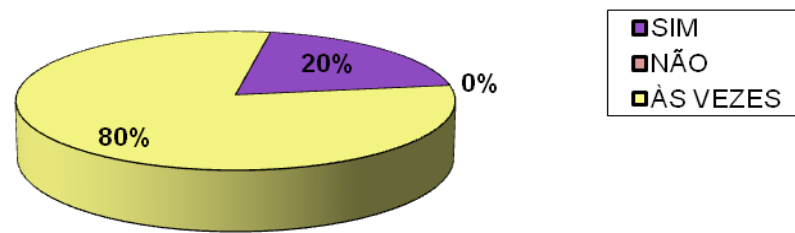


Gráfico 8: Falhas do SI

Neste item, 80% das funcionárias responderam que às vezes o sistema costuma ficar “fora do ar” ou falhar e 20% responderam que há falhas com frequência no sistema. Este resultado constata que o não funcionamento da rede gera deficiências no hardware, software, no acesso ao banco de dados dos alunos e no procedimento realizado pelas funcionárias. Os componentes trabalham interligados e um complementa o outro com o objetivo de compartilhar dados, informações e processamento de tarefas.

A última questão refere-se ao suporte técnico prestado pelo departamento de informática quando ocorre algum problema no funcionamento do sistema (computador, rede, software e outros equipamentos de informática) da biblioteca. As respostas são apresentadas no gráfico 9.

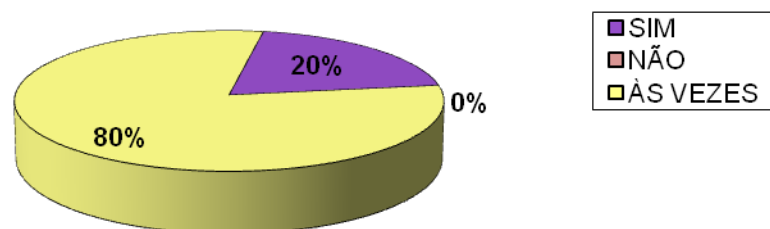


Gráfico 9: Suporte do departamento de Informática

Nota-se através do gráfico que 80% das funcionárias responderam que às vezes há um pronto atendimento do departamento de informática quando ocorre algum problema relacionado às funcionalidades do sistema e 20% responderam sim a esta questão. Se não houver uma assistência adequada isso refletirá no desempenho do atendimento das funcionárias e haverá diminuição da produtividade.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa demonstrou a importância do SI na prestação dos serviços da biblioteca. Através da aplicação dos questionários foi possível avaliar a produtividade do SI no processo

de empréstimo e devolução de livros e a qualidade do serviço prestado. O levantamento realizado baseado em dados quantitativos possibilitou a elaboração dos gráficos para analisar as opiniões dos alunos e das funcionárias da biblioteca em relação aos componentes do SI, qualidade nos serviços e treinamento.

O roteiro de entrevista aplicado à coordenadora da FACI abordou questões relacionadas à produtividade, quantidade de equipamentos disponíveis para o atendimento, treinamento e prestação dos serviços. Um ponto relevante apontado pela bibliotecária é que quando o suporte do sistema da biblioteca não pode ser resolvido pelo Departamento de Informática da FACI ocorre dependência de intervenção externa. A alternativa para solucionar este problema é que a gerência e suporte do sistema sejam feitos pelo Departamento de Informática da FACI.

As manifestações dos alunos através dos questionários demonstraram que as expectativas são atendidas parcialmente em relação ao serviço prestado pelas funcionárias através do sistema utilizado na biblioteca. Sugere-se que haja um plano de ação para identificar as causas da não conformidade de opiniões quanto à satisfação percebida pelos alunos.

Em relação ao sistema de busca do acervo da biblioteca foi demonstrado através da pesquisa que a maioria dos alunos desconhece ou não utiliza esta ferramenta. Portanto, a divulgação desta ferramenta proporcionaria o contato on-line dos alunos ao acervo da biblioteca, permitindo informações antecipadas sobre o registro e disponibilidade dos livros.

Percebeu-se com a aplicação da pesquisa que houve uma concordância de parecer entre as funcionárias e a coordenadora da biblioteca em relação à dificuldade de atendimento no horário de maior concentração de alunos. É necessário verificar se o fato de a biblioteca atender alunos de vários cursos contribui para um aumento na demanda nesses horários, implicando na qualidade do atendimento prestado.

A pesquisa comprovou que o sistema exerce suas funcionalidades corretamente quanto ao registro, empréstimo e devolução de livros, porém, há necessidade de um aumento no número de equipamentos de informática para melhor atender aos usuários.

A pesquisa atendeu aos objetivos propostos no artigo de evidenciar o SI como uma ferramenta estratégica para auxiliar na produtividade dos serviços prestados no ambiente de trabalho, bem como constatou os principais benefícios gerados com a utilização do SI para os usuários da biblioteca.

12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARNEY, Jay. B.; HESTERLY, William S. Administração Estratégica e Vantagem Competitiva. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHASE, Richard B.; JACOBS, F. Robert; AQUILANO, Nicholas J. Administração da Produção e Operações para Vantagens Competitivas. 11ª edição. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

FACULDADE IDEAL. Histórico da Faculdade Ideal. Disponível em: <<http://www.faculdadeideal.com.br/faci.html>>. Acesso em 21 abr. 2010.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: Operações, estratégias e Tecnologia da Informação. 4ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIL, Antonio Carlos. Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais. 1ª edição. São Paulo: Atlas, 2009.

HEIZER, Jay; RENDER, Barry. Administração de Operações: Bens e Serviços. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. Administração de Operações de Serviço. São Paulo: Atlas, 2002

LACOMBE, Francisco José Masset. Recursos Humanos: Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informação Gerenciais. 7ª edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LOVELOCK, Christopher. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARTINS, Petrônio Garcia. Administração da Produção. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2005.

O' BRIEN, James A. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na era da Internet. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas, táticas, operacionais. 11ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTER, Michael E. Competição – On Competition: Estratégias Competitivas Essenciais. 8ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais: O Papel Estratégico da Informação e dos Sistemas de Informação nas Empresas. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

STAIR, Ralph M. Princípios de Sistemas de Informação. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

TEIXEIRA, Elizabeth. As Três Metodologias: Acadêmica, da ciência e da pesquisa. 5ª edição. Belém: UNAMA, 2001.

TURBAN, Efraim. Administração de Tecnologia da Informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2000.