

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS
ADMINISTRAÇÃO**

DANIELLE DOS SANTOS CERETTA

Qualidade em serviços de implantação remota de ERP em Nuvem: Uma análise a partir do modelo Servqual

Uberlândia/2023

Resumo

O presente estudo tem como principal foco mensurar qual o nível de qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem de uma empresa de tecnologia situada na cidade de Uberlândia. Abordar a qualidade justifica-se porque o setor de serviços está em constante crescimento no Brasil, e mesmo com a crise financeira instituída devido a pandemia do COVID 19 o setor apresenta expansão que é influenciada pelo avanço de negócios relacionados à digitalização de empresas. Assim, é possível notar que a qualidade dos serviços de implantação remota de um ERP em nuvem pode impactar direta ou indiretamente na tomada de decisão da empresa escolhida para a pesquisa quanto às oportunidades de melhorias na prestação de serviço da mesma com base na avaliação de seus clientes, através do modelo de pesquisa SERVQUAL. O presente estudo consiste em pesquisa de caráter descritiva, com a análise de resultados tratadas de maneira qualitativa-descritiva, a partir da coleta de dados de fontes primárias. Com o levantamento de informações ao longo da pesquisa e da análise das informações, foi possível concluir que os clientes, de modo geral, consideram as dimensões mais importantes na prestação do serviço a segurança e os tangíveis.

Palavras Chaves: SERVQUAL; Qualidade de Serviço; ERP; Implantação Remota;

Abstract

The main focus of this study is to measure the level of quality in remote ERP and cloud deployment services using the SERVQUAL model, in a technology company located in the cities of Uberlândia. To do so, we want to carry out a bibliographic survey on quality of service, define a research instrument to evaluate the quality of services of a company that provides an ERP cloud system, plan the collection and analysis of data obtained through the research instrument and present the results of the survey. search. Addressing the quality of is justified because the service sector is constantly growing in Brazil, and even with the financial crisis instituted due to the COVID 19 pandemic, the sector presents expansion that is influenced by the advancement of businesses related to the digitalization of companies. Thus, it is

possible to note that the quality of remote implementation services of an ERP in the cloud can directly or indirectly impact the decision making of the company chosen for the research regarding the opportunities for improvements in the provision of its service based on the evaluation of its customers, through the SERVQUAL research model. The present study consists of a descriptive research, with results treated in a quantitative way, from the collection of data from primary and secondary sources. With the collection of information throughout the research and the analysis of the information, it was possible to conclude that the customers, in general, consider the most important dimensions in the provision of the service to be security and tangibles.

Keywords: SERVQUAL; Service quality; ERP; Remote Deployment;

1. Introdução

Serviços são atos, processos e atuações oferecidas ou coproduzidos por uma entidade ou pessoa, para outra entidade ou pessoa, em sua maioria, todo o serviço é representado para o cliente por meio de atividades de análise de solução de problemas, reuniões com o cliente, telefonemas de verificação da situação e geração de relatórios – uma série de atos, processos e atuações. Zeithaml, Bitner & Gremler (2014).

O mercado de serviços está em expansão, e em todo o mundo há uma crescente prevalência de economias voltadas para o setor. A evolução neste setor vem chamando a atenção para os desafios que as respectivas empresas prestadoras enfrentam em todo o mundo. Zeithaml, Bitner & Gremler (2014).

O setor de serviços assume posição de destaque na economia brasileira contemporânea, seguindo uma tendência histórica de crescimento da participação deste na geração do emprego, com possíveis consequências para a produtividade agregada da economia, Silva, Filho e Komatsu (2016). Estudos sobre a produtividade dos serviços descrevem o setor como tendo produtividade relativamente elevada, composto por segmentos bastante heterogêneos e com alguns segmentos dinâmicos, que contribuem para o processo de inovação e difusão de conhecimento na economia, Silva, Filho e Komatsu (2016).

Sendo assim, para se manter competitivo neste mercado e atuar com qualidade na prestação de serviços, faz-se necessário adotar ações de melhoria contínua, inovação e dominar as mudanças. Então identificar se o serviço prestado está adequado no formato que foi concebido e se ele apresenta qualidade da perspectiva do cliente é de fundamental importância para a manutenção do negócio.

Os serviços de TI referem-se a um conjunto de atividades e soluções que envolvem banco de dados, hardware, software e banco de redes. Todas essas ações são executadas para auxiliar as análises e gerenciamento das informações. O setor de TI presta serviços para todas as demais áreas que utilizam a tecnologia, ou seja, atua diretamente na área de desenvolvimento tecnológico para atender às demandas de um

determinado usuário ou sistema. O serviço de TI divide-se em três principais áreas de atuação dentro do mercado: Infraestrutura, Software e banco de dados e redes, Netsupport (2022).

Discutir sobre a qualidade do serviço de implantação remota de ERP em nuvem justifica-se pois, de acordo com a Associação Brasileira das Empresas de Software (2022) o Setor de serviços de TI apresentou crescimento acentuado em 2021, da ordem de 19,5%, superando o setor de serviços , que teve um crescimento de 0,9% no mercado brasileiro. O crescimento do setor ainda pode ser atribuído ao fato de que as empresas mantiveram as mudanças de suas estruturas de trabalho, em função da necessidade de manter regras de distanciamento social e da continuidade da manutenção da modalidade home-office que ainda era necessária. Para poder continuar a conduzir seus negócios, as empresas seguiram apostando na introdução de novos produtos, no aumento da segurança em TI, no aumento da produtividade e na redução de custos.

Avaliar a qualidade do serviço é fundamental para que uma organização possa alcançar bons resultados em seus processos de melhoria, para isso, é essencial que a organização entenda o seu nível de qualidade sob a perspectiva do cliente de modo a avaliar sua expectativa antes do atendimento e sua perspectiva após o atendimento.

Sendo assim, a presente pesquisa estabeleceu como problema de pesquisa, qual o nível de qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem? E como objetivo geral, mensurar qual o nível de qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem de uma empresa de tecnologia situada na cidade de Uberlândia. Para alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos serão:

- 1) Realizar levantamento bibliográfico sobre qualidade de serviço (o que é , como se realiza)
- 2) Definir um instrumento de pesquisa para avaliação da qualidade de serviços de uma empresa fornecedora de sistema ERP em nuvem .
- 3) Planejar coleta e análise dos dados obtidos por meio do instrumento de pesquisa.
- 4) Apresentar os resultados da pesquisa.

O presente estudo consiste em uma pesquisa aplicada de caráter descritivo, que visa identificar o nível de qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem utilizando o modelo SERVQUAL. A partir da coleta de informações de fontes primárias e secundárias, é realizada uma análise qualitativa dos dados. A pesquisa de dados secundários para este trabalho será realizada a partir de publicações relacionadas aos conceitos chave de análise. Tendo como principal autor com conteúdo relacionado, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, cujo conceito da escala SERVQUAL constitui elemento central deste trabalho. Outros autores serão utilizados, na tentativa de promover uma análise mais aprofundada dos demais conceitos relacionados à implantação remota de ERP em nuvem.

A planificação da pesquisa inclui, em primeiro lugar, o levantamento dos dados secundários, para posterior contato com as fontes primárias, a fim de promover a coleta de dados em campo. Os instrumentos de pesquisa são aplicados de maneira planejada, com uma amostra de clientes em processo de implantação na empresa foco deste estudo. As pesquisas são respondidas pelos profissionais diretamente envolvidos em todo o processo de implantação, denominados pela empresa foco da pesquisa como líder do projeto.

2. Referencial Teórico

Neste tópico serão apresentados conceitos de diferentes autores sobre a qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem, e desejamos esclarecer os conceitos de ERP em nuvem e instrumento SERVQUAL .

2.1 Enterprise Resource Planning

Enterprise Resource Planning ERP, é um sistema de software com o propósito de integrar, executar e controlar toda a informação organizacional.

Segundo Saccol et. al (2004), na década de 90 esses sistemas tiveram um crescimento expressivo em função da busca por redução de custos, recursos e desperdícios, por diferenciação de produtos e serviços, e por melhoria na agilidade do atendimento às necessidades do mercado.

Empresas de vários tamanhos e segmentos fazem uso dos ERPS, sua utilização racional impõe mudanças nos processos administrativos, forçando os profissionais a

se aprimorarem Peleias et al. (2009). O ERP é um elemento chave de infra-estrutura que fornece uma solução para o negócio

De acordo com Elmonem, Eman & Gheith (2017) os sistemas ERP tradicionais podem ser classificados em duas categorias: ERP local e ERP hospedado. Na premissa ERP local, o sistema é carregado e executado na infraestrutura da empresa (servidores, rede, plataformas, computadores, etc), a empresa executa, opera e gerencia o sistema ERP de acordo com o modelo de licença de software. O ERP hospedado pode ser definido como um serviço oferecido a um indivíduo ou uma organização por um provedor que hospeda os servidores físicos e executa esse serviço em outro lugar. O serviço é na maioria das vezes oferecido através de uma conexão de rede direta que pode ou não ser executado via internet

2.2 Computação em nuvem

A Computação em nuvem, do inglês *Cloud Computing* ou apenas *Cloud*, possibilita via Internet o acesso a um conjunto de recursos de computação construídos e mantidos por terceiros.

De acordo com Franco (2021), computação em nuvem é o termo utilizado para definir um modelo de computação em que os recursos e serviços são disponibilizados em uma rede de servidores e utilizados de forma compartilhada através da internet. Essa rede de servidores, espalhados ao redor do mundo e conectados entre si, formam a “nuvem”. Simboliza a tendência de colocar toda a infraestrutura e informação disponível de forma digital na internet, incluindo software, aplicativo, ferramentas de busca, redes de comunicação, provedores, centros de armazenamento e processamento de dados.

Para Elmonem, Eman & Gheith (2017), a computação em nuvem é um ambiente de computação que fornece disponibilidade, escalabilidade, e flexibilidade computacional em um diferente nível de abstração com baixo custo operacional. Computação em nuvem pode ser definido como um método de computação para fornecer facilidades para atender às necessidades diárias da comunidade empresarial.

2.3 ERP em Nuvem

Agora que sabemos o que é ERP e o que é computação em nuvem fica fácil entender o que é um ERP em nuvem, podemos dizer que ERP em nuvem é quando toda a infraestrutura do sistema ERP fica disponível em uma rede de servidores e pode ser utilizado de forma compartilhada através da internet.

Para Vasconcelos (2013), ERP's implantados no ambiente cloud reduzem os custos da infra-estrutura do centro de dados, ou seja, minimizam os custos de alocação dos dados e assim ficam mais acessíveis as pequenas e micro empresas. Reduzem custos operacionais e de aquisição de software's, tendo maior segurança física, pois os dados estarão 'virtualizados', disponibilizados na internet, diminuindo os riscos de acidentes físicos, falhas e consequentemente perdas físicas. Aumentam a disponibilidade, pois estando na rede mundial, você pode acessar o sistema e os dados de qualquer lugar, a qualquer hora. O que é de extrema importância para executivos que precisam tomar rápidas decisões fora de seu escritório ou ambiente de trabalho. Geram facilidades no gerenciamento, alinhado às melhores práticas de governança de TI. A gestão poderá alocar um papel maior dentro da empresa, visando rapidez e disponibilidade do acesso aos dados.

Sobre os benefícios e desafios da implantação de ERP's no ambiente em nuvem Junior e Dos Santos, citam Ivanu, Iovan e Iovan :

- Benefícios:
 - Baixo custo inicial e operacional
 - Rápida implementação e atualização
 - Escalabilidade
 - Foco nas competências essenciais e padronização do trabalho
 - Tecnologia avançada
 - Integração facilitada com serviços em nuvem
 - Disponibilidade e recuperação de desastres
 - Transparência de custos
 - Padrões de Segurança
 - Acesso rápido a dados críticos e aumento da velocidade de resposta
 - Aumento da produtividade
 - Eficiência na tomada de decisão gerencial
 - Eliminação de acesso não autorizado
 - Melhora no relacionamento com o cliente
 - Redução da complexidade dos negócios
- Desafios
 - Despesas com assinatura
 - Custos adicionais Riscos de segurança
 - Riscos de desempenho

- Riscos estratégicos
- Riscos de conformidade
- Sensibilidade da informação
- Controle
- Redução de conhecimento técnico e competências de TI
- Escolha entre sistemas de ERP em nuvem
- Migração entre servidores de serviços em nuvem
- Conhecimento em nuvem
- Desafios organizacionais
- Problemas com o nível de serviço
- Limitações de funcionalidade e personalização (Ivanu, Iovan e Iovan (2018), apud Junior e Dos Santos(2022).

Ainda segundo Elmonem, Nasr e Geith(2016), as empresas que optam pelo ERP em nuvem devem se adequar ao resistente processo de controle que conseqüentemente poderá resultar na perda de conhecimento técnico necessário, ao longo do tempo, para o suporte do departamento de TI, considerando que muitas atividades deste departamento serão transferidas para o provedor de nuvem. Estes fatores fazem parte dos cuidados que devem ser tomados em relação aos diferentes provedores pela equipe envolvida na avaliação e escolha do ERP em nuvem, assim como na avaliação dos serviços oferecidos pelos provedores, pois a migração entre provedores é um grande desafio, podendo gerar custos.

2.4 Qualidade em Serviços

Serviço e qualidade são dois conceitos intangíveis, de acordo com o dicionário português, serviço é a ação ou efeito de servir, de dar de si algo em forma de trabalho e, qualidade segundo o mesmo dicionário é a propriedade que determina a essência ou a natureza de um ser ou coisa.

Kotler e Keller (2003), por sua vez, define serviço como uma ação ou processo cuja principal característica é a intangibilidade, para ele o ato de servir pode estar vinculado a um produto concreto e o atendimento de excelência que se torna fator de diferenciação.

Avaliar um serviço prestado não é tarefa fácil , afinal como se mede algo intangível ? Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), acredita que medir a qualidade dos serviços é um desafio, pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis, ao contrário de um produto com características físicas, que pode ser mensurado.

De acordo com De Oliveira (2018), as pesquisas realizadas sobre qualidade de serviço sugerem que os clientes não percebem a qualidade de modo unidimensional: ao contrário, eles julgam a qualidade com base em fatores diversos, relevantes ao contexto.

Ao longo das últimas décadas surgiram muitos métodos de avaliação que permitem obter diagnósticos para este tipo de avaliação, um desses métodos é a escala SERVQUAL, escala de análise utilizado neste trabalho e através do qual desejamos medir a qualidade de serviços da empresa que escolhemos para estudo.

Em 1985, Parasuraman et. al, efetuaram entrevistas em grupo focal com consumidores e entrevistas aprofundadas com executivos para desenvolver um modelo conceitual de qualidade de serviços. Propuseram uma medição de qualidade do serviço baseada em um modelo de desconfirmação que avalia as expectativas e percepções do cliente, o modelo SERVQUAL .

Na escala SERVQUAL é feita uma comparação entre a expectativa e a percepção do serviço no ponto de vista do cliente. Quanto às expectativas, são feitas declarações dirigidas para identificar as expectativas gerais dos usuários em relação aos serviços e, em relação às percepções são feitas declarações para medir a percepção da qualidade do serviço relativa a uma determinada empresa de serviço analisada, Schmenner (1999).

De acordo com Lobato Neto, Martins e Miranda (2022), o Modelo SERVQUAL é importante, pois na ausência de medidas objetivas, uma abordagem apropriada para avaliar a qualidade do serviço de uma empresa ou organização é medir as percepções de qualidade do cliente.

2.4.1 A escala SERVQUAL

A escala SERVQUAL original era composta por dez dimensões, que após testes adicionais por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) reduziram de dez para cinco dimensões. Este é um dos modelos mais utilizados para avaliar as expectativas e suas percepções sobre a qualidade do serviço . As cinco dimensões-chave da qualidade de serviço são confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), essas dimensões representam como os consumidores organizam as informações sobre a qualidade do serviço em suas mentes e expande o raciocínio sobre cada uma dessas dimensões do modelo SERVQUAL.

Ainda de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), entre as cinco dimensões da qualidade do serviço, a confiabilidade é repetidamente indicada como a mais importante na definição das percepções sobre a qualidade do serviço entre clientes norte-americanos. A confiabilidade é definida como a capacidade de cumprir a promessa de serviço de modo fidedigno e preciso. No sentido mais amplo do termo, confiabilidade significa que a empresa cumpre suas promessas - as promessas feitas sobre a execução e prestação do serviço, a solução de problemas e a precificação. Os clientes desejam fazer negócios com empresas que mantêm suas promessas, sobretudo as relacionadas ao desfecho dos atributos principais do serviço.

Responsividade para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), é o desejo de auxiliar os clientes e oferecer um serviço imediato. Essa dimensão enfatiza a atenção e a prontidão em lidar com as solicitações do cliente, com suas perguntas, queixas e problemas. A responsividade é traduzida ao cliente como o período de tempo que ele tem de esperar por assistência, respostas a suas perguntas ou atenção a seus problemas.

A segurança é definida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), como o conhecimento e a cortesia dos funcionários, e com a capacidade da empresa e de seus empregados de inspirar confiança e certeza no cliente. Esta dimensão é especialmente importante para os serviços que os clientes percebem como de alto risco ou para serviços com os quais sentem-se inseguros acerca de sua própria capacidade de avaliar os resultados - como serviços bancários, de seguros, de corretagem, médicos e jurídicos.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a empatia é definida como a atenção cuidadosa e personalizada que a empresa oferece a seus clientes. A essência da empatia é a transmissão de mensagem, por meio de um serviço personalizado, de que os clientes são únicos e especiais, e de que suas necessidades são compreendidas. Os clientes desejam se sentir compreendidos, importantes para as empresas que lhes prestam algum serviço.

Os tangíveis são definidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), como a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, do quadro de pessoal e dos materiais de comunicação. Eles fornecem as representações físicas ou as imagens do serviço que os clientes, sobretudo os novos, utilizam para avaliar a qualidade. Os setores de serviço que enfatizam os tangíveis em suas estratégias incluem serviços em que os clientes visitam o estabelecimento de forma a receber o serviço, como restaurantes e hotéis, lojas e empresas do setor de entretenimento.

Em seu livro ‘Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente.’, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), discorre sobre a escala SERVQUAL.

“A escala SERVQUAL inclui uma pesquisa contendo 21 atributos de serviço, agrupados em cinco dimensões de qualidade de serviços[...] a confiabilidade, a responsividade, a segurança, a empatia e os tangíveis. A pesquisa às vezes pede aos clientes que forneçam duas notas para cada atributo – a primeira reflete o nível de serviço que esperam de companhias de excelente desempenho no setor e, a segunda, as percepções do serviço executado por uma companhia específica atuante no setor. A diferença entre as notas de expectativa e de percepção constitui uma mensuração quantificada da qualidade do serviço.

Os dados coletados por meio de um pesquisa SERVQUAL servem para:

- Determinar o escore médio da lacuna (entre as percepções do cliente e suas expectativas) para cada atributo do serviço.
- Avaliar a qualidade do serviço de uma empresa em relação às cinco dimensões do SERVQUAL.
- Rastrear as expectativas e as percepções dos clientes ao longo do tempo.
- Comparar os escores no SERVQUAL de uma empresa com os de empresas concorrentes.
- Identificar e examinar os segmentos de clientes que diferem expressivamente em suas avaliações do desempenho do serviço de uma empresa.
- Avaliar a qualidade do serviço interno (isto é, a qualidade do serviço executado por um departamento ou divisão da empresa a outros departamentos da mesma empresa).”

Desde sua criação este instrumento vem sendo utilizado por diversas empresas prestadoras de serviços para medir a qualidade de suas entregas e inúmeros estudos já foram feitos sobre o tema.

3. Método de pesquisa

Os instrumentos de pesquisa foram aplicados de maneira planejada, enviamos os formulários a 50 clientes em processo de implantação que são atendidos por uma das equipes de entrega da empresa alvo de pesquisa, dessa amostra obtivemos 24 respostas. A coleta dos dados ocorreu de agosto a dezembro de 2022, os formulários foram disponibilizados de maneira eletrônica, com questões diretas, respondidas por uma escala de 1 a 7. As pesquisas foram respondidas pelos profissionais diretamente envolvidos em todo o processo de implantação, denominados pela empresa foco da pesquisa como líder do projeto.

Os questionários são constituídos por um total de 21 questões cada, um primeiro formulário foi enviado para identificar as expectativas dos clientes, permitindo identificar os padrões que os clientes gostariam de receber. Em um segundo momento enviamos o segundo questionário para identificar as percepções dos usuários, apresentando o que de fato os clientes alegam estar recebendo da organização.

Quanto aos procedimentos de análise de dados, foi utilizada a medida de tendência central (a média) para avaliar a importância das cinco dimensões do SERVQUAL levando em consideração a expectativa, a percepção e o gap.

4. Desenvolvimento

4.1. Apresentação da pesquisa

A empresa analisada é uma indústria de software de gestão com mais de 30 anos no mercado brasileiro e possui diversas equipes focadas em implantar os seus sistemas, neste trabalho analisamos a qualidade de serviços de implantação da unidade localizada na cidade de Uberlândia, que atende clientes de todas as regiões do país. O software de gestão é comercializado em módulos e atende desde processos simples até processos de industrialização, sendo assim os perfis de clientes que responderam a

pesquisa são diversos, dividindo-se da seguinte maneira: 33,33% Indústrias, 29,16% Comércio e Distribuição, 8,33% Logística e Transporte, 8,33% Agronegócio, 16,66 % e 4,16% não se identificaram.

4.2. Apresentação dos Resultados

Analisamos os resultados a partir dos atributos relacionados à qualidade do serviço, procurando entender quais deles eram responsáveis pela qualidade no atendimento e satisfação do cliente. Em seguida, foi realizada uma análise procurando classificar quais dimensões foram mais bem avaliadas pelos clientes e quais precisavam ser focadas para melhorar a satisfação percebida.

No Gráfico 1, observamos a divergência entre a expectativa e a perspectiva do desempenho das dimensões. De acordo com os clientes, a expectativa de qualidade de serviço é maior que a percepção após o serviço prestado, com exceção dos atributos “Empatia” e “Tangíveis”, indicando que a empresa precisa priorizar a melhoria dos atributos avaliados com média inferior àquela atribuída à expectativa dos respectivos atributos.

No entanto, mesmo que a maioria das médias gerais apresentem um gap negativo, é importante mencionar que todas as pontuações, tanto na expectativa, quanto na percepção possuem valores superiores a muito bom.

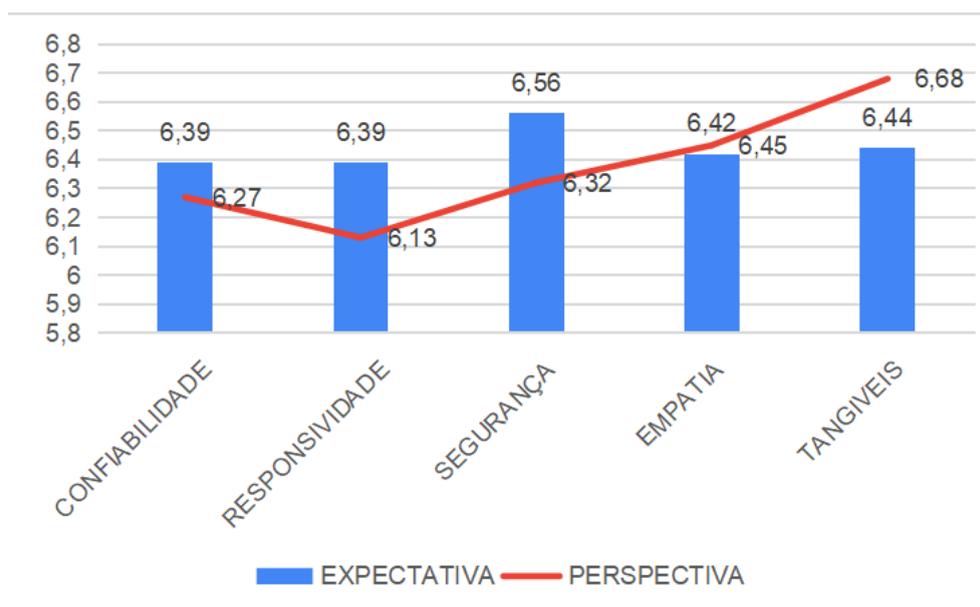


Gráfico 01: Resultado da avaliação de desempenho das dimensões.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

O Gráfico 2 representa as médias de importância e avaliação do desempenho dos atributos da dimensão confiabilidade. Os atributos representados são “Prestação do Serviço conforme prometido”, “Interesse sincero do pessoal em resolver os problemas”, “Realização dos serviços corretamente logo na primeira vez”, “Prestação do serviço na hora”. A dimensão confiabilidade não foi bem avaliada pelos clientes, tendo apenas um dos seus atributos acima da média geral de importância. Ela apresentou uma discrepância importância-desempenho, com valor 0,12, o que significa que a empresa não correspondeu às expectativas dos clientes. O atributo de menor média dentre todos os 22, foi “Realização dos serviços corretamente logo na primeira vez” (5,53).

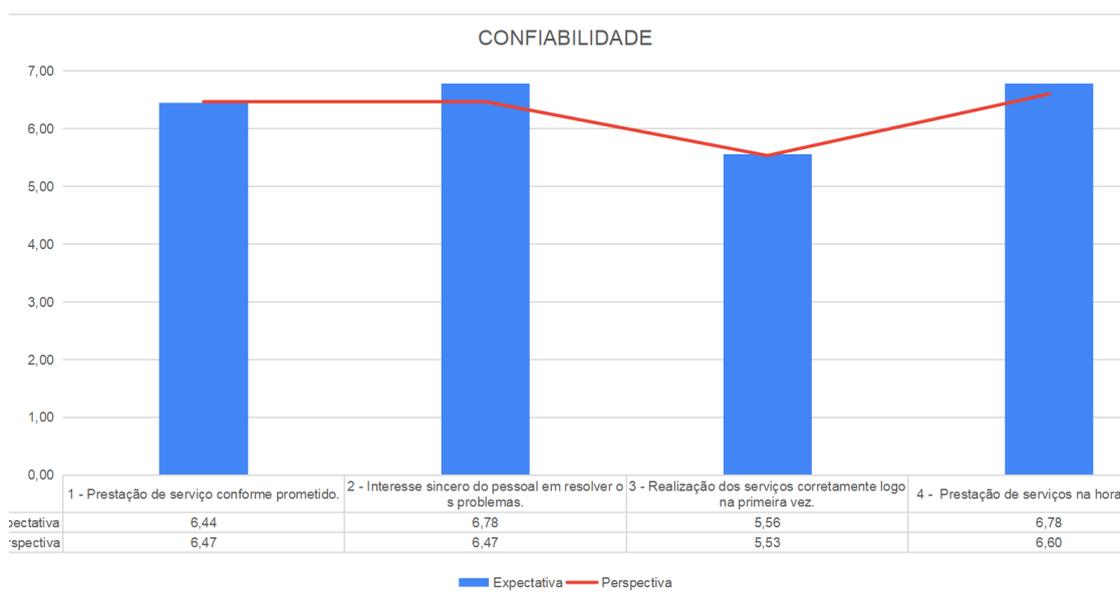


Gráfico 02: Médias para dimensão Confiabilidade.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

No Gráfico 3 observamos as médias de importância e avaliação do desempenho dos atributos da dimensão Responsividade. Os atributos representados são "Mantém o cliente informado sobre quando os serviços serão executados", "Os funcionários atendem prontamente os cliente", "Os funcionários estão sempre disponíveis para ajudar o cliente", "Os funcionários respondem prontamente às perguntas". A dimensão responsividade também apresentou resultados abaixo das expectativas, com

nenhum dos seus atributos acima da média geral de importância. Ela apresentou uma discrepância importância-desempenho, com valor 0,26, o que significa que a empresa não correspondeu às expectativas dos clientes. O atributo com menor média da dimensão - (5,93) - foi "Os funcionários respondem prontamente às perguntas".

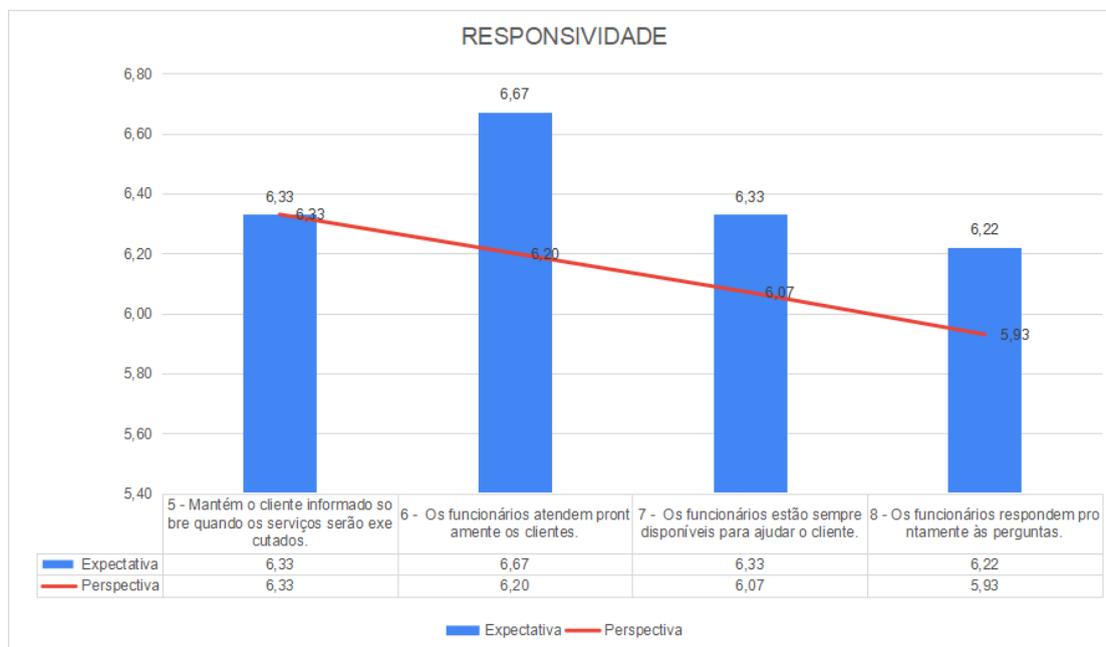


Gráfico 03: Médias para dimensão Responsividade

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As médias de importância e desempenho dos atributos da dimensão Empatia estão representadas no gráfico 4. Os seus atributos são "Trata os clientes com atenção individual", "Trata os clientes com consideração", "Os funcionários mantêm o interesse nos clientes", "A empresa compreende as necessidades específicas dos cliente" e "Possui horário de funcionamento conveniente".

A dimensão de empatia apresentou apenas dois atributos com notas abaixo da média, "Os funcionários mantêm o interesse nos clientes" e "A empresa compreende as necessidades específicas dos cliente" - 6,13 e 6,73 respectivamente, indicando que os clientes estão satisfeitos com o quanto a empresa se mostra empática para com seus problemas.

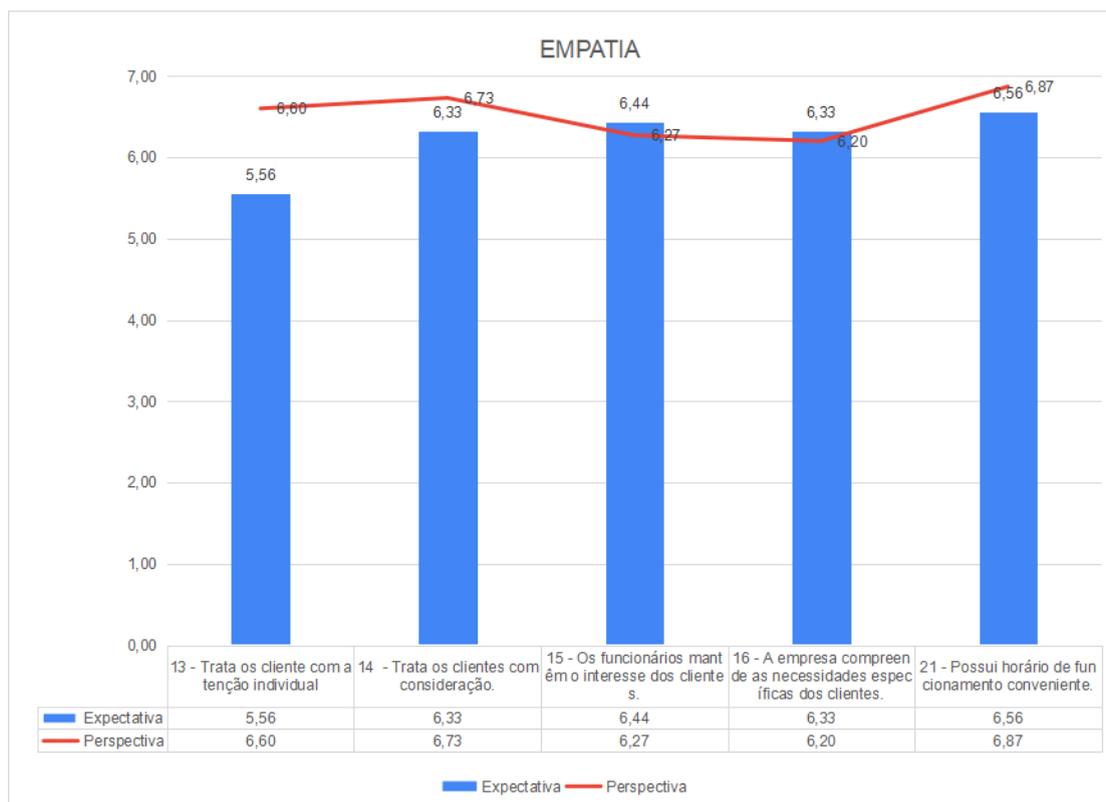


Gráfico 04: Médias para dimensão Empatia

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No Gráfico 5, estão apresentados os resultados da dimensão Segurança, e essa dimensão foi a que apresentou o pior desempenho, indicando que os clientes não têm segurança quanto aos serviços prestados. Os atributos analisados foram, "Possui funcionários nos quais o cliente confia", "Os clientes se sentem seguros ao receber os serviços", "Os funcionários são atenciosos com os clientes" e "Os funcionários têm o conhecimento para responder aos clientes". O atributo com a menor nota foi "Os funcionários têm o conhecimento para responder aos cliente", apontando uma necessidade de melhorias na área de recursos humanos (contratação e capacitação).

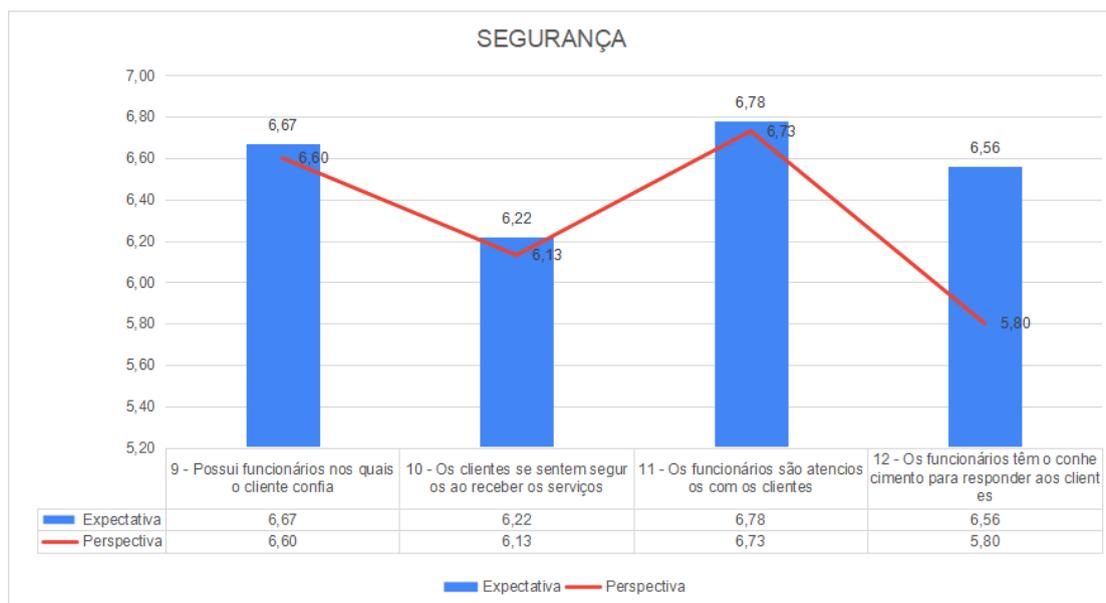


Gráfico 05: Médias para dimensão Segurança

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A dimensão tangíveis foi representada no Gráfico 6, com as médias de importância e desempenho dos seus atributos, que são: "As instalações físicas possuem apelo visual alinhado com a marca", "Os funcionários são arrumados e bem vestidos", "O material associado com o serviços prestado, tais como: faturas, impressos ou panfletos, tem boa aparência visual" e "Possui equipamentos modernos e atualizados".

Na dimensão tangíveis, que obteve média de desempenho 6,68, todos os seus atributos estiveram acima da média geral de desempenho, de valor 6,44, resultando no melhor resultado de todas as dimensões.

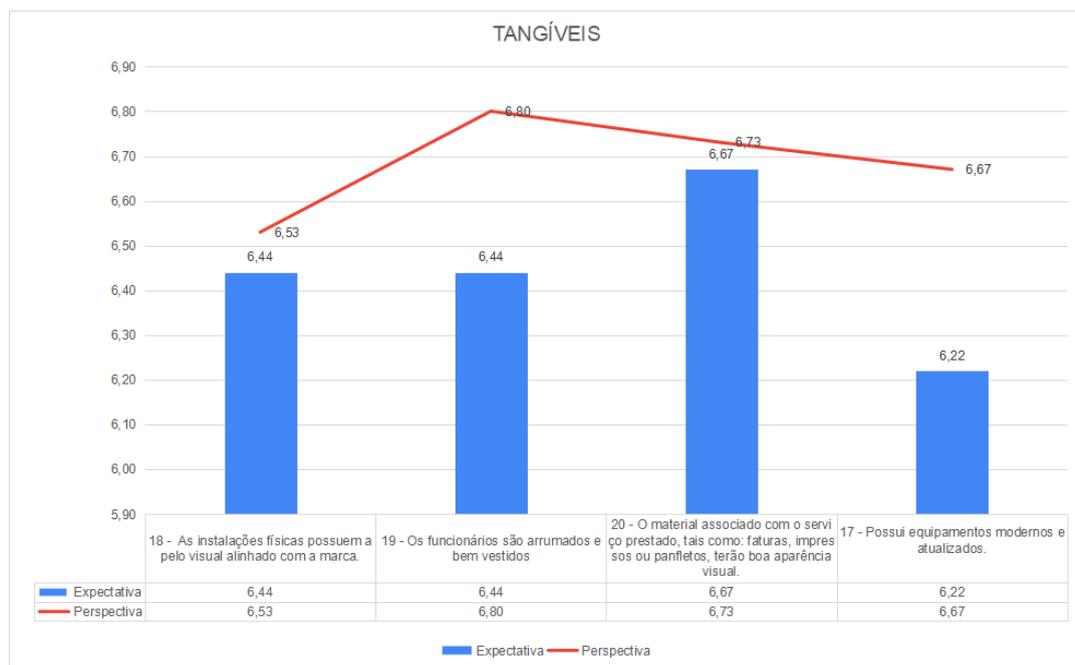


Gráfico 6: Médias para dimensão Tangíveis

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Podemos ver em todas as dimensões que, a importância que os cliente conferem aos atributos da qualidade são próximos da excelência e em sua maioria maiores que a qualidade do serviço que a empresa consegue oferecer. Esta diferença entre a importância e a avaliação é uma excelente oportunidade para que a empresa possa analisar os resultados e trabalhar nos pontos que apresentaram gaps de insatisfação. Nas dimensões pesquisadas os valores das diferenças importância-desempenho das mesmas foram: Confiabilidade (0,12), Responsividade (0,26), Empatia (-0,03), Segurança (0,24) e Tangíveis(-0,24). De acordo com essa informação, verificamos que as dimensões responsividade e segurança apresentaram a maior discrepância importância-desempenho, denotando uma lacuna maior entre o que o cliente espera e o serviço que é prestado pela empresa. Por sua vez, as dimensões Empatia e Tangíveis foram as que apresentaram uma discrepância negativa, ou seja, a qualidade percebida é superior à importância concedida pelo cliente.

5. Conclusão

O objetivo proposto por este trabalho foi avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa estudada, na implantação remota de seu software de gestão em nuvem, utilizando o modelo SERVQUAL. Dessa forma, verificamos a opinião dos clientes da amostra e analisando se existe discrepância entre a expectativa e a perspectiva dos atributos de qualidade, conforme a investigação teórica. Os resultados encontrados revelaram que os clientes que avaliaram os vinte e dois atributos agrupados em cinco dimensões, na opinião geral, consideram como sendo as dimensões mais importantes na prestação do serviço, numa escala de 7 pontos: a segurança (6,56) e os tangíveis (6,44); a empatia (6,42); a confiabilidade(6,39) e a responsividade(6,39) - sendo que a média de cada dimensão foi formada, a partir do resultado das médias dos seus respectivos atributos.

As dimensões que obtiveram menores médias, confiabilidade e responsividade, também são as dimensões ficaram com as médias abaixo da expectativa em todas as questões, mostrando que para essas dimensões as expectativas dos usuários não foram atendidas, destaca-se o item 3 (Realização dos serviços logo na primeira vez) que obteve a menor nota tanto na expectativa quanto na percepção, mostrando que os usuários não acreditam que o serviço será executado corretamente logo no primeiro atendimento.

Para melhorar os GAPs dessas duas dimensões, sugere-se melhorar a comunicação com o cliente sobre os horários em que serão efetuados os serviços e cumprir esses horários acordados e manter a comunicação ativa durante o período em que o serviço está sendo executado.

É importante destacar que foi utilizada uma escala de 1 a 7 para medir as opiniões, e a maioria das notas situou-se entre 6 e 7, podendo ser classificadas, no geral, como notas altas. Considerando os objetivos propostos pelo trabalho, nota-se que a questão da pesquisa levantada foi respondida. A escolha do referencial teórico permitiu a compreensão da qualidade em serviços de implantação remota de ERP em nuvem por meio do instrumento SERVQUAL, em uma empresa de tecnologia situada na cidade de Uberlândia, contribuindo, assim, para a ampliação do conhecimento relacionado aos critérios gerenciais do universo investigado.

Referências Bibliográficas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Mercado Brasileiro de Software: Panorama e Tendências. ABES, São Paulo, set 2022.

DE OLIVEIRA, Pedro Henrique Teixeira. A PERCEPÇÃO DO CLIENTE SOBRE A QUALIDADE NO SERVIÇO PRESTADO PELA PIRÂMIDE IMÓVEIS EM CARAGUATATUBA. CARAGUATATUBA, 2018 Trabalho de Conclusão de Curso (TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, CARAGUATATUBA, 2018.

ELMONEM, M. A.; NASR, E. S.; GHEITH, M. H. Automating Requirements Elicitation of Cloud-Based ERPs. In: International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics. Springer, Cham, p. 171-180, 2017.

FITZSIMMONS, J. A., FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégias e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman Editora, 2000.

FRANCO, C. L. F. V. et a. VANTAGENS DA COMPUTAÇÃO EM NUVEM PARA EMPRESAS DE MENOR PORTE. South American Development Society Journal, v. 7, n. 20, p. 255, 2021.

JÚNIOR, W. M; DOS SANTOS, C. E.. IMPLEMENTAÇÃO DE ERP EM NUVEM EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS: COMPARATIVOS, SEGURANÇA, BENEFÍCIOS E DESAFIOS. E-LOCUÇÃO / REVISTA CIENTÍFICA DA FAEX, v. 21, 18 Jul 2022.

KOTLER, P.; KELLER, K.. Administração de Marketing. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, f. 375, 2013. 750 p.

LOBATO NETO, M. P.; MARTINS, H. dos S.; MIRANDA, R. P. de . Evaluation of the Quality of Services of an Online Risk Registration System of a Metallurgical Company in the City of Barcarena-PA. Research, Society and Development, [S. l.], v. 11, n. 6, p. e49411629331, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i6.29331. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/29331>. Acesso em: 6 feb. 2023.

NETSUPPORT. SERVIÇOS DE TI: Quais são e por que investir?. NETSUPPORT. Disponível em: netsupport.com.br. Acesso em: 31 jan. 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **1988**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PELEIAS, I. R. et al. Pesquisa sobre a percepção dos usuários dos módulos contábil e fiscal de um sistema ERP para o setor de transporte rodoviário de cargas e passageiros., Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Vol 6, páginas 247-270, 2009.

SACCOL, A. Z, PEDRON, C. D., NETO, G. L., MACADAR, M. A., CAZELLA, S. C. Avaliação do impacto dos sistemas ERP sobre variáveis estratégicas de grandes empresas no Brasil. Revista de Administração Contemporânea, v. 8, p. 09-34, 2004.

SCHMENNER, R. W. Administração de operações em serviço. São Paulo: Futura, 1999

SILVA, C. M.; FILHO, N. A. M.; KOMATSU, B. K. Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira. Policy Paper, Insper, nº 19, Agosto, 2016.

VASCONCELOS, Y. E. C.. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO AMBIENTE CLOUD COMPUTING: (ERP NAS NUVENS) . Revista Ceciliana, Santos, 28 Jun 2013. Disponível em: https://sites.unisanta.br/revistaceciliana/edicao_09/6.pdf. Acesso em: 21 nov. 2022.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D.. Marketing de Serviços: A empresa com foco no cliente. 6ª Edição. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2014.