A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COM A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA ESCOLA PROFISSIONAL DOUTOR JOSÉ ALVES DA SILVEIRA EM QUIXERAMOBIM – CEARÁ

ARTIGO ORIGINAL

SALDANHA, Evangelinaldo Silva¹, PEREIRA, Amanda Conrado²

SALDANHA, Evangelinaldo Silva. PEREIRA, Amanda Conrado. **A qualidade do atendimento com a utilização da tecnologia da informação na escola profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim – Ceará.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 06, Ed. 12, Vol. 12, pp. 05-28. Dezembro de 2021. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao

RESUMO

Ao longo dos anos a qualidade do atendimento nas organizações institucionais tem sido vista como uma necessidade de melhoria e aperfeiçoamento pleno para os cidadãos usufruírem dos serviços prestados com zelo, primando pela eficiência e eficácia, elementos estruturantes para uma administração focada não apenas nas teorias, mas também em resultados. Neste contexto, visando diminuir os impasses oriundos da qualidade no atendimento, surgiu a questão de pesquisa: Que influência têm as tecnologias da informação para dinamizar a qualidade do atendimento na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira? O referido artigo destaca a importância do papel da qualidade do atendimento com a utilização da tecnologia da

¹ Mestre em Ciências da Educação pela Universidade Interamericana em Assunção Py, especialista em Matemática e Física pela Universidade Regional do Cariri, especialista em Gestão Escolar pela Faculdade Kurios, licenciado em Pedagogia e Matemática pela Universidade Estadual Vale do Acaraú e bacharel em Administração Pública pela Universidade Estadual do Ceará. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7423-3438>.

² Orientadora. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9119-0924>.

informação na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim Ceará, com o objetivo de descrever os processos relacionados a gestão da qualidade no atendimento a partir da implantação das tecnologias da informação, analisar as mudanças promovidas na qualidade do atendimento a partir da fala arguida dos docentes e comparar a situação anterior e atual da qualidade do atendimento por meio da análise dos dados extraídos nos objetivos supramencionados. Para atender as finalidades deste estudo, os métodos e técnicas utilizados foram a pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, tendo como método a entrevista e, instrumento de pesquisa, o questionário, com cinco questões abertas enviadas a doze docentes diretores de turmas por meio do google formulário. Utilizou-se também do método da observação participante, que tem como objetivo a captação das significações e das experiências subjetivas dos que intervêm no processo de interação social. Os entrevistados foram escolhidos por conveniência e, a amostragem, através da técnica de saturação. Os resultados coletados foram comparados pela fala dos docentes percebendo as similaridades nas respostas. Conclui-se que a qualidade no atendimento aliado as tecnologias da informação foram satisfatórias, na melhoria dos serviços prestados aos usuários aumentando o nível de satisfação e agilidade, na forma de perceber os processos de inovação tecnológica para tornar a organização um espaço interativo com mais diálogo, interação e agilidade no fluxo dos processos.

Palavras-chave: Qualidade no atendimento, Tecnologia da informação, Usuários, Serviços prestados.

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa aborda o tema, a qualidade no atendimento com a utilização da tecnologia da informação na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim – Ceará. O tema desperta a atenção pela importância que tem no serviço público e que aliada a tecnologia da informação oportuniza aos usuários ou a comunidade escolar ser melhor atendida e pelas ferramentas de comunicação obter feedback da qualidade dos serviços prestados. Neste contexto as instituições

RC: 104376

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>

públicas têm buscado novas formas de aprimorar a qualidade de atendimento, como por exemplo: dar uma maior importância para as sugestões advindas dos usuários e dos colaboradores. Em se tratando da realidade escolar, são os professores que estão diretamente ligados ao atendimento do usuário/aluno e, portanto, serão capazes de perceber como esse público recebe o serviço prestado.

Diante da realidade descrita, a qualidade da prestação dos serviços públicos tem se dado como pré-requisitos básicos para um bom atendimento aos usuários. A percepção na forma de perceber a organização com suas diretrizes, os critérios de bom atendimento aos clientes percebendo a importância deles dentro do contexto organizacional, faz com que haja melhoria nos serviços prestados (MARQUES, 1997)

Quando procuramos medir o grau de satisfação de usuários podemos receber tanto uma resposta positiva, quanto negativa, o que exige modificações para que o sistema se adeque a quem o utiliza (LAS CASAS, 2001). Percebe-se que hoje muitas instituições públicas dividem seus esforços ou deixam de lado situações que não existem, particularmente dentro do serviço público e algumas ações seriam realizadas de forma mais simples e com mais celeridade. Desta forma Denton (1990) diz que a organização precisa de um grupo dedicado e com perfil adequado para prestar um serviço com qualidade que satisfaça aos usuários, sendo características essenciais na prestação desses serviços.

Com esse intuito, propõe-se uma abordagem da questão focando a qualidade do atendimento no setor público, com a utilização de tecnologias da informação tornando os processos do cotidiano escolar mais práticos e resolutivos. Percebe-se que na maioria das instituições educacionais, a qualidade no atendimento não atende a necessidade que a comunidade escolar de professores e alunos esperam.

Diante dessa realidade percebida surge a pergunta: Que influência têm as tecnologias da informação para dinamizar a qualidade do atendimento na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira? Sabe-se que o usuário representa uma

peça fundamental, visto que sua sugestão é benéfica em prol do crescimento da instituição. Seno assim, faz-se necessário que as instituições promovam ações benéficas para o bom atendimento possibilitando novas formas de interação e diálogo permanente.

A pesquisa tem como objetivo geral analisar a qualidade do atendimento na Escola Profissional Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira no município de Quixeramobim, Ceará, especificamente aquele atendimento relacionado ao uso de tecnologias da informação. Em relação aos objetivos específicos; descrever os processos relacionados a gestão da qualidade no atendimento da Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira a partir da implantação das tecnologias da informação com análise observacional, analisar as mudanças promovidas na qualidade do atendimento a partir da fala arguida dos docentes por entrevistas, comparar a situação anterior e atual da qualidade do atendimento por meio da análise dos dados extraídos nos objetivos anteriores.

O trabalho abordará três tópicos que discorrem sobre: a qualidade do atendimento em serviços, qualidade do atendimento com a utilização das tecnologias da informação e a qualidade no atendimento tendo como cliente final os usuários. Os métodos e técnicas utilizadas foram a pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, tendo como método a entrevista e observação participante e o instrumento de pesquisa o questionário, com a análise e discussão dos resultados coletados e considerações finais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM SERVIÇOS

Segundo Kotler (2006, p. 145) “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afeta sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas”. Já Paladini (2008, p. 16) “qualidade é um conjunto de características, propriedades, atributos, ou elementos que compõem

bens e serviços”. Percebe-se que a qualidade em serviços na percepção dos usuários está atrelada a qualidade no atendimento.

Ressalta-se a importância de perceber que os elementos prioritários como a cordialidade, a cortesia, corroboram para a concretização de atributos reais dentro da organização. Esses atributos estão vinculados ao que Paladini (2008) confirma como características interligadas a bens e serviços e que podem garantir um atendimento de qualidade.

Para garantir a satisfação no consumo de produtos e serviços oferecidos pela instituição é necessário entender o que os usuários precisam. Segundo Godri (1994, p. 59) “Atendimento é sinônimo de empatia e atenção”. Portanto os usuários nesse atendimento devem ser respeitados em suas preferências. Para Godri (1994) a qualidade no atendimento se faz a partir de interações com a equipe de colaboradores, são capazes de relacionarem-se aos usuários, ou seja, na utilidade do produto que está sendo oferecido. A importância da qualidade está na necessidade de a instituição manter-se firme, estabelecendo as prioridades do momento como: disposição de estar em sintonia com os usuários ou clientes buscando alcançar a satisfação.

Diante da qualidade no atendimento temos a percepção de que precisamos gerar a satisfação entre os usuários dos serviços prestados. Para Kotler e Keller (2006, p. 142) “satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho ou resultado percebido de um produto e as expectativas do comprador”. Percebe-se que o nível de satisfação oriundo do desempenho pelos serviços prestados vai além das expectativas do cliente.

Deve-se considerar que a satisfação pode gerar no cliente a base da organização e para a obtenção do sucesso faz-se necessário oferecer a qualidade no serviço prestado. Como ressalta Rocha e Christensen (1999, p. 90) que “a satisfação do cliente é vista como propósito maior da organização e como única forma pela qual ela poderá sobreviver a longo prazo”.

A decisão do usuário em ter uma boa relação com a instituição ou não, pode estar interligada a elementos como: superação das expectativas, capacidade da instituição fazer o cliente se sentir especial, pois “a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los” (KOTLER e KELLER, 2006, p. 144). Por outro lado, as instituições adotam posturas estratégicas de parceria com os clientes, que vai além de um serviço prestado que garante um resultado satisfatório, pois segundo Denton (1990, p. 21) “a insatisfação do cliente produz melindres reais e isso é um fato que as empresas raramente podem se dar ao luxo de ignorar”.

2.2 QUALIDADE DO ATENDIMENTO COM A UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O conceito de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) foi iniciada no Reino Unido no final dos anos 90, como proposta de currículo escolar e reconhecida pelo mundo a partir da revolução da internet. Essa realidade refere-se principalmente as tecnologias voltadas para a adequação dos softwares, hardwares e tele móveis. (ALMEIDA, 2019).

Ainda de acordo com Almeida (2019), quando se trata de tecnologia é a união de duas palavras originadas do grego, “tecno” é a técnica, ofício ou arte e “logia” estudo. Relaciona-se ao conhecimento científico, artístico e técnico, com aplicabilidade no funcionamento das máquinas com funções e métodos que podem gerar conhecimento.

Diante da realidade descrita, vale ressaltar que mesmo com o avanço da tecnologia, a dinâmica dos processos influenciados pelos meios digitais, tem sido cada vez mais eficientes e por vezes competitivos a utilização desses meios pelas empresas (LAURINDO, 2002).

A tecnologia da informação e comunicação pode ser vista como recurso estratégico que segundo Spinola e Pessoa (1997) diz que a informação é um instrumento que

torna viável para uma organização, por meio dela podemos obter recursos para decidir as ações que forem eficazes, sendo necessária que haja a forma de obter informações nos aspectos legais, científicos, econômicos, políticos e administrativos.

As informações são capazes de influenciar o negócio da organização, tornando-se base para a competição. Com a visão da tecnologia da informação nas organizações poderemos alcançar o sucesso; pois quanto mais a valorização da utilização da informação para gerar conhecimento e aplicabilidade, podem surgir novas oportunidades de geração de recursos financeiros que gerem bens e serviços (SWEENEY, 1989).

Porter (1991) destaca a importância da formulação da estratégia no relacionamento da organização ao ambiente. Para Oliveira (1995) aponta como ação para geração de resultados, representados por seus objetivos, metas e desafios. Já Moura (1999) estabelece que essas estratégias se relacionam com um conjunto de decisões tomadas com o intuito de definir a direção a seguir para se familiarizar com o ambiente.

Vale ressaltar que essas estratégias na visão dos autores mencionados apresentam um escopo na tomada de decisões perante o ambiente organizacional, pois através dele surgem as demandas ou necessidades mais urgentes da instituição, que vai culminar na qualidade do atendimento. Quanto mais a organização tiver suas ações bem planejadas, mais os usuários ou clientes dos serviços prestados se sentirão assistidos.

Campos e Teixeira (2004) analisaram a Tecnologia da Informação e Comunicação TICs como uma junção entre computadores e seus programas, como os softwares, rede de comunicação eletrônica pública ou privada. Para Marcovitch (1996) destaca as TICs como elementos indispensáveis que reforçam a dinâmica das organizações e tornam os processos mais ágeis.

Segundo Oliveira (2005) a Tecnologia da Informação e Comunicação tem contribuído de forma satisfatória para facilitar a inclusão da informática, integrando

os setores internos, desde os clientes e fornecedores, alcançando as tecnologias de redes sem fio, telemedicina, prontuário eletrônico, na educação e saúde. Já Laurindo (2002) afirma que este fenômeno gera eficiência e novas formas de valor nas empresas, reduz custo

as empresas ganham novos mercados e contribui ao mesmo tempo com a sustentabilidade. Em relação a instituição educacional mencionada, a qualidade no atendimento aliada as tecnologias da informação e comunicação deu-se de forma coesa, existem o Sistema de Gerenciamento ao Aluno (SIGA) que tem como objetivo fazer o monitoramento sistemático diário em tempo real das infrequências, atrasos e as justificativas para um posterior feedback por parte da gestão e dos diretores de turma que são responsáveis em apoiar, acompanhar o aluno no sentido de garantir a permanência na escola, reduzindo os índices de evasão, acompanhar o rendimento quantitativo e qualitativo da turma ao longo dos períodos letivos de aula, construir parcerias com os estudantes e líderes de sala, pais e com a gestão escolar, promover um ambiente facilitador do desenvolvimento pessoal, cognitivo e social.

Temos também o Sistema de Gerenciamento e Automação que faz o controle automático de sistemas operacionais por meio de dispositivos eletrônicos em conexão a internet. Esse sistema faz o controle da liberação de salas, tanto para o horário de saída para os lanches da manhã e tarde, como para o almoço, já que a organização funciona na modalidade integral. Para Hill (1993) os serviços de manutenção dos sistemas possuem poder de dinamizar os processos tornando significativos. Diante dessa realidade na instituição, percebe-se que os serviços se tornam mais ágeis, os docentes e a comunidade escolar passam a acompanhar as ações de demanda com mais qualidade e os serviços operacionalizados pelo sistema de automação como o de acompanhamento e gerenciamento ao aluno diante das ferramentas mais produtivos.

2.3 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO TENDO COMO CLIENTE FINAL OS USUÁRIOS

Em se tratando da qualidade do atendimento partindo para o cliente final os usuários, tem-se a ideia que as ações realizadas dentro da organização podem condicionar a situações adversas, dependendo de como recebe o serviço. Entende-se que a qualidade voltada para os usuários ou clientes, devem atender aos seus anseios, para tanto a organização precisa conhecer os requisitos para um bom atendimento. “Se o produto ou material vendido é de má qualidade, não há, realmente, serviço que possa dar satisfação ao consumidor. Manter ou reparar um aparelho ou produto de má qualidade não é assegurar um serviço, é reparar um prejuízo” (COBRA, 1997, p. 222).

Portanto, para que uma organização tenha um bom desempenho, atendida pelo nível de satisfação dos usuários, no que tange a produtos ou serviços de qualidade a filosofia de marketing organizacional é essencial, ou seja ações desenvolvidas pelas organizações na tomada de decisões. O conceito de qualidade interna, quando a instituição se preocupa com a qualidade do produto e qualidade externa, quando a instituição se preocupa com a prestação do serviço aos usuários.

Algumas ações ou mandamentos são indispensáveis na melhoria do atendimento aos usuários ou clientes:

Atenda bem todas as pessoas superando uma eventual má impressão inicial que o cliente, porventura tenha causado: sorria. Seja cortês e paciente utilizando sempre o tratamento senhor e senhora. Atenda de imediato o cliente, não deixe o cliente esperando, aja com rapidez. Dê atenção ao cliente como uma pessoa importante que está a nossa frente conversando. Mostre boa vontade, o cliente precisa ver em nós o interesse em satisfazê-lo. Procure entender como ele se sente e como gostaria de ser tratado. Preste orientação segura, primeiro identificar a necessidade do cliente e depois, de forma segura, dar as devidas orientações. Se não souber orientá-lo, buscar solução com alguém que conheça o assunto. Utilize o vocabulário do cotidiano, devem ser utilizadas palavras de fácil compreensão evitando gírias. Não dê ordens; o cliente não gosta de ser mandado. Em vez de entre na fila diga por favor, aguarde na fila. Não discuta com o cliente, de que adianta ganhar a discussão e perder o cliente? Não encarar as reclamações do cliente como

uma crítica pessoal a você. Ouvir o cliente irritado sem interrompê-lo, se assim ele não se acalmar, encaminhar ao gerente do setor responsável. Fale a verdade tratando o cliente com honestidade, mesmo não sendo agradável, é melhor assumir uma eventual falha do que dar ao cliente a impressão de que está escondendo informações ou omitindo problemas. Crie e sugira soluções, buscar com sua equipe soluções criativas para a melhoria do atendimento, lembre-se: você é o ouvido da empresa (WALKER, 1991, p. 122)

De acordo com Walker (1991) a organização deve estar aberta ao diálogo, sempre com a participação de seus pares, organização e clientes, de forma que a comunicação verbal venha fluir e o nível de satisfação seja alcançada com sucesso pelos usuários.

A comunicação se tornará eficaz se clientes juntamente com a organização se dedicar diariamente aos procedimentos de melhorias. Para Kotler e Armstrong (2000, p. 133) falam que “o comportamento do consumidor é influenciado por quatro conjuntos de características do consumidor: culturais, sociais, pessoais e psicológicas”.

Percebe-se que o investimento dirigido aos clientes assegura a tomada de decisão, refletem práticas significativas que despertam valores na busca de ideais ao que é ofertado; o sucesso e futuro da organização é o atendente, que pelo atendimento aos clientes sendo bem tratados, levará uma boa impressão da organização gerando resultados significativos nos negócios.

No negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importantes, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, [...] que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto/serviço (CHIAVENATO, 2005, p. 209)

Observa-se que é essencial a utilização de diferentes canais de comunicação nas organizações, na qual clientes sejam atendidos da melhor forma possível; que haja satisfação gerada pelos usuários, qualidade no atendimento vinculada a capacitação de atendentes para que produtos e serviços sejam eficazes para a geração de renda na sociedade. Por outro lado, trata-se de um processo interacional que segundo França (2007) são atos sociais com ações compartilhadas e relações entre os

sujeitos. As operacionais apresentam um vasto número de tarefas que dependem da área de atuação dos clientes.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Escola Estadual de Educação Profissional Doutor José Alves da Silveira situada na cidade de Quixeramobim – Ceará, ano 2020, instituição composta por um público-alvo de 528 alunos e 31 professores. A instituição oferece a modalidade de ensino médio integral com abrangência de seis cursos profissionalizantes: Agronegócios, Edificações, Logística, Administração, Nutrição e Dietética e Informática.

Utilizou-se da abordagem qualitativa como parte subjetiva para interpretação detalhada das variáveis referentes aos fenômenos pesquisados. Segundo Gil (1991) a pesquisa qualitativa visa interpretar a realidade subjetiva do sujeito, tendo como abordagem a aplicabilidade do método indutivo com descrição dos fenômenos coletados.

A pesquisa foi de natureza aplicada, para Joye (2014, p. 45) “a pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimento para aplicação prática à solução de problemas específicos”. A natureza da pesquisa em questão será do tipo aplicada, pois irá partir de um problema específico para a partir de então tentar responder a pergunta ao final da pesquisa com dados científicos, reais em situações concretas.

Quanto aos objetivos a pesquisa foi exploratória e descritiva. Joye (2014) ressalta que a pesquisa exploratória tem uma abordagem de caráter bibliográfico, enfoca a técnica da entrevista.

De acordo com Joye (2014) a pesquisa descritiva faz uma análise descritiva da população ou do fenômeno pesquisado, está inserido as técnicas do questionário, observação sistemática e coleta de dados.

Quanto ao método de pesquisa utilizou-se o método de observação participante que segundo Anguera (1985) é uma técnica de investigação social em que o pesquisador divide os interesses, atividades, ocasiões, dentro de um contexto situacional, na qual é induzido a aproximar-se de um grupo de pessoas para coletar dados relevantes e subjetivos atrelados as experiências partilhadas através de interações sociais.

Também utilizado o método de pesquisa de campo. Esta é apresentada por alguns autores como sendo aquela que busca uma investigação pautada em autores renomados, além de ser uma pesquisa que fundamenta na busca por resultados fidedignos. Para Fonseca (2002) a pesquisa de campo caracteriza-se pelo levantamento de dados coletados junto às pessoas para análise e interpretação de fatos e fenômenos pesquisados. A técnica utilizada foi a entrevista por meio de instrumento utilizado na referida pesquisa o questionário, com cinco questões abertas. Portanto, segundo Marconi e Lakatos (2011) o questionário é um instrumento que coleta dados tendo como base uma lista de perguntas que podem incluir questões abertas, fechadas de múltipla escolha e que podem ser respondidos por escrito e sem a presença das pessoas que estão sendo pesquisadas.

Foram entrevistados doze docentes diretores de turma de cada ano do ensino médio conforme quadro descritivo abaixo. Os resultados coletados foram enviados pelo google formulário. Foi disponibilizado aos docentes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para o entrevistado ter ciência de sua livre participação e sigilo na pesquisa.

Tabela 01- Código dos entrevistados e área de atuação

CÓDIGO ENTREVISTADO	DO	ÁREA DE ATUAÇÃO
PROF 1		HISTÓRIA/ GEOGRAFIA
PROF 2 e 8		BIOLOGIA
PROF 3, 4, e 12		LÍNGUA PORTUGUESA

RC: 104376

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>

PROF 5	INGLÊS
PROF 6	MATEMÁTICA
PROF 7	EDUCAÇÃO FÍSICA
PROF 9	FILOSOFIA/SOCIOLOGIA
PROF 10	ESPANHOL
PROF 11	FÍSICA

Fonte: o autor da pesquisa

Os entrevistados foram escolhidos por conveniência, e a amostragem através da técnica de saturação. No total foram doze docentes diretores de turma.

Segundo Turato (2008, p. 17):

Amostragem por saturação é uma ferramenta conceitual frequentemente empregada nos relatórios de investigações qualitativas em diferentes áreas no campo da Saúde, entre outras. É usada para estabelecer ou fechar o tamanho final de uma amostra em estudo, interrompendo a captação de novos componentes.

A escolha destes docentes se deve, pois são os responsáveis diretamente ligado aos discentes, gestores e pais que conhecem o cotidiano escolar e estão na base no enfrentamento dos desafios, principalmente ao que embasam no acompanhamento do rendimento escolar infrequência no âmbito da instituição escolar Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira.

O questionário foi enviado por meio do google formulário para serem coletadas os dados, para posterior análise e discussões.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das observações foi possível proceder a análise descritiva dos processos de gestão da qualidade e a partir das entrevistas tomando como base a fala dos docentes. Os dados serão relatados abaixo:

RC: 104376

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS PROCESSOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Com base na observação participante foi possível identificar alguns pontos chave dos processos de gestão da qualidade: uso de tecnologias, atendimento à comunidade escolar.

Em relação as tecnologias, a escola dispõem de computadores nos ambientes de aprendizagem: Laboratório de Física, Química, Biologia e Matemática, Centro de Multimeios, sala dos gestores e professores. Vale destacar a utilização principalmente nos Laboratórios de Línguas e Informática, sendo estes os mais utilizados pela questão das aulas práticas do curso de Informática e do curso de Edificações em programas que envolvem disciplinas de Desenho Técnico e a utilização do Cad, ferramenta que faz projetos de construções em 3D. Por outro lado, observou-se um problema: as salas de aulas superlotadas com quarenta e cinco alunos, muitas vezes impedindo que as aulas e a qualidade do atendimento aos alunos nesses ambientes fossem dadas de forma significativa.

Encontrou-se também televisores em cada uma das doze salas de aula, permitindo a conexão cabo HDMI direto do notebook conectado ao televisor ou com a utilização do USB para inserção de pendrives facilitando o trabalho dos docentes sejam em exibição de aulas gravadas, ou slides de aulas. Um desafio encontrado foi que alguns televisores não funcionavam bem, dificultando a qualidade do atendimento em apresentar novas metodologias pedagógicas ao aluno pelos docentes.

Em relação as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, encontram-se em funcionamento na instituição: o Aluno On-line, Professor On-line e o Sistema Integrado de Gestão Escolar (SIGE), ambos disponibilizados pelo Governo do Estado do Ceará por intermédio da Secretaria de Educação e o Sistemas de Gerenciamento ao Aluno (SIGA), este criado pelos discentes do curso de Informática da instituição.

No aluno online o discente entra com uma senha que é o número de sua matrícula e tem o acesso a toda a sua vida escolar, desde notas e infrequências. No professor online, o docente entra com seus dados cadastrais de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e senha e tem todo o controle de sua vida funcional, lotação, calendário letivo, horário de aulas, turmas inseridas na qual o professor está lotado na respectiva disciplina. Também oferece uma gama de leituras, vídeos e comunicados de cursos variados dentro do contexto da educação.

O Sistema Integrado de Gestão Escolar (SIGE) monitora as ações, tais como: o Exame Nacional do Ensino Médio; acadêmico relacionado ao acompanhamento dos docentes; lotação; Diretor de Turma ou professor responsável que faz o acompanhamento pedagógico da turma. Encontra-se ainda a aba dos organismos colegiados – grêmio estudantil e conselhos escolares, da Alimentação Escolar, Terceirizados, Centro de Educação de Jovens e Adultos – (CEJA).

O Sistema de Gerenciamento ao Aluno (SIGA) que funciona na recepção escolar tem como objetivo fazer o monitoramento de entradas e saídas, como a infrequência de alunos para posterior feedback da gestão escolar e com os resultados gerados através de relatórios informatizados são entregues semanalmente a cada Professor Diretor de Turma e coordenadores escolares responsáveis pela 1ª, 2ª e 3ª séries do ensino médio para as intervenções necessárias junto aos pais e nos casos mais críticos nas reuniões de planejamento das áreas de Linguagens, Ciências Humanas, Matemática e Ciências da Natureza fazer os ajustes junto as famílias.

Antes de ser criado esse sistema, o controle de entrada e saída, atrasos de alunos nas aulas e sua respectiva justificativa eram feitos manualmente, fator que demandava tempo, como consequência, os alunos acabavam chegando atrasados para as primeiras aulas. Se porventura fosse necessário pegar um relatório de um aluno X ou Y seria necessário folhear as páginas da apostila um bom tempo para procurar em que dias aqueles alunos foram mais faltosos e ainda filtrar as justificativas e casos mais preocupantes de faltas ligar para a família para comparecer a escola e conversar com a gestão.

A Escola Profissional Doutor José da Silveira também empregou algumas ferramentas de forma autônoma, como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) para aplicação de provas no formato virtual, participação em fóruns de discussão, anexos de atividades, vídeos etc.

Outro exemplo é a Rádio Escola, uma tecnologia gerida pelo grêmio estudantil e com apoio da gestão objetiva tornar o espaço mais dinâmico e interativo nos horários de intervalo, com seleção de músicas, espaços para ouvir os colegas de turma e divulgação de projetos.

Também foi criado o Sistema de Automação ou automático, que aliado as tecnologias da informação por meio de programas ou softwares faz o gerenciamento do tempo de descida para o lanche, almoço e liberação de salas ao final da nona aula. Existe uma conexão via internet e as salas de aula, em cada sala existe uma luz que acende de acordo com um espaço curto de tempo, cada turma vai sendo liberada e apaga em seguida, esse ciclo vai percorrendo até a última sala. Vale ressaltar que parte deste sistema foi desenvolvido pelos próprios alunos da área de informática com a orientação de professores de tecnologia da informação.

Por fim, vale destacar, que no período da Pandemia da Covid 19 em que as escolas estão em aulas remotas desde março de 2020, os professores, alunos e comunidade escolar tiveram que se adaptarem à novas ferramentas tecnológicas, em um formato virtual: aulas pelo Google Meet e o Google Classarom que exigem dos gestores e professores uma maior atenção no quesito qualidade de atendimento.

4.2 PERCEPÇÃO DOS DOCENTES SOBRE AS MUDANÇAS

Abaixo serão apresentados os pontos de entrevista e suas respectivas discussões com base na fala dos entrevistados.

4.2.1 ASPECTOS RELACIONADOS À QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA ESCOLA

Os (PROFs 02 e 09) concordam com os (PROFs 10,11 e 12) quando afirmam a qualidade no aspecto humano, no sentido de ser tratado (a), na fala dos docentes dizem, “me sinto dessa forma e percebo que o restante da comunidade escolar recebe o mesmo tratamento”, qualidade no aspecto burocrático com agilidade nos atendimentos e solicitações, qualidade na criação de sistemas para o melhoramento dos serviços prestados pela escola e cita como exemplo: sistema de acompanhamento dos alunos faltosos e que chegam atrasados e esse acompanhamento é disponibilizado para cada professor. E que a escola tem priorizado o aluno se movimentando em seu favor, todos os esforços concentrados em ações que visam um atendimento de qualidade para o educando.

Corroborando assim o que Chiavenato (2007) diz que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado, ressalta que o atendimento ao cliente é um dos aspectos de significância. Já Bogman (2002) reafirma que por meio da qualidade no atendimento prestado pela organização é que os relacionamentos serão estabelecidos de forma a atender aos clientes da melhor maneira possível.

4.2.2 CONTRIBUIÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO PARA MELHORIA NA QUALIDADE ATENDIMENTO

Quando questionados sobre as tecnologias empregadas na escola para melhorar a qualidade do atendimento ao aluno nove dos doze entrevistados mencionaram: Google Meet, Google Sala de Aula, Google Drive, Google Forms, Canva, Inshot, Midomo, Kahoot, Quiz, as redes sociais como Facebook, Instagram e aplicativos como o WhatsApp, assim reafirma Las Casas (2006, p. 45) “a tecnologia auxilia o processo no sentido de proporcionar controle de operações gigantescas, com estruturas globais, ao mesmo tempo em que mantém um estreito contato com o

cliente, através do processo de fidelização, possível apenas com a sofisticada tecnologia”.

Afirmaram que essas ferramentas tecnológicas viabilizam e propiciam a expansão do conhecimento, além de proporcionar maior interação entre alunos e professores trazendo dinamismo as aulas. No registro da fala do prof 08 diz que “é notório que fomos pegos de surpresa nesse período da pandemia, mas sempre compreendi à docência como uma caixa de surpresas, pois tudo se transforma, as mudanças são fundamentais ao progresso de qualquer instância”. Ainda segundo Las Casas (2006), a viabilização da expansão do conhecimento pela tecnologia fez os clientes a se aperfeiçoarem e pelas necessidades específicas das organizações por meio das relações interativas.

Os (PROFs 1, 10 e 12) afirmam que o Sistema de Frequência Escolar e registros de disciplina dos alunos mostram o espelho de cada turma, bem como cada aluno, o que é um suporte essencial para o bom andamento dos processos. E que esses sistemas de registro de infrequência permitem: monitorar quando o aluno falta ou chega atrasado, perde alguma aula, precisa sair mais cedo (PROF 10). Corroboram ainda que os sistemas que permitem a postagem das aulas promovem um espaço de aprendizagem, através do qual toda a comunidade escolar pode acompanhar os acontecimentos. Para Alba (2006), as novas tecnologias abrem possibilidades para gerar novas formas de comunicação, interação e socialização em contextos educativos.

4.2.3 A RESPOSTA DA COMUNIDADE ESCOLAR SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO ESCOLA MEDIANTE AS NOVAS TECNOLOGIAS

A percepção dos docentes sobre este quesito é satisfatória (PROFs 1, 2, 3, 4, 5, 10) pois o feedback tem sido positivo, nos momentos de atendimento diante das ações juntos aos partícipes dos processos, conversas com os alunos, nas reuniões de pais com os gestores (PROF 12). Em contrapartida o (PROF 6) cita que “mesmo tendo o

uso de sensibilidade e bom senso para tratar com a comunidade muitas vezes não tempos retorno”.

Os (PROFs 1, 2, 3, 4, 5, 10) acreditam que um relatório semanal sobre as demandas seria mais eficiente. Este relatório seria disponibilizado para a comunidade escolar com o objetivo de aumentar a participação do público nas atividades.

No mais, os (PROFs 3, 5, 7) afirmam que é preciso conhecer a realidade escolar para mudar, também mudar para perceber, e é preciso perceber para transformar. O atendimento dos segmentos família/educando é pautado nos princípios de respeito, dedicação e responsabilidade, pois acolher o outro vai muito além de receber dados. Nesse ínterim Paro (2017) foca a gestão democrática da escola como base necessária para que essa realidade seja intensificada, principalmente quando se trata na qualidade de atendimento vista pelos usuários ou comunidade escolar. Por outro lado, Hora (2010) faz uma relação dessa gestão democrática com o compartilhamento de tomada de decisões, como de maior protagonismo e autonomia dos discentes, familiares e comunidade em geral.

Para melhorar este feedback da comunidade escolar, os entrevistados afirmam que é preciso que haja algum sistema em que o professor Diretor de Turma tivesse acesso e fosse alimentado pelo programa de acompanhamento dos alunos, o funcionamento a contento, algum instrumental de atendimento que viesse a agilizar algumas demandas (PROF 2).

Os serviços melhorariam ainda mais, se aumentasse o capital humano na operacionalização dos processos. Sugerem uma ouvidoria para que a comunidade escolar possa fazer sugestões ou alguma queixa, sem precisa se expor (PROF 4). Apostam nos diálogos coletivos, pois por mais que já aconteça, sempre pode ser melhorado, alunos entre alunos, professores entre professores, famílias com famílias (PROF 9). Em relação ao capital humano é o que destaca Carvalho e Souza 1999, p. 75) que diz que “é a capacidade, conhecimento, habilidade, criatividade e

experiências individuais dos colaboradores e gestores capazes de serem proativos e oferecer um nível de satisfação aos colaboradores”.

Por fim, aponta, que seria interessante que o atendimento aos alunos, pais e comunidade escolar seja mais efetivo o que é impedido muitas vezes pelo tempo dos envolvidos no atendimento (PROFs 10, 11, 12).

4.2.4 SUGESTÕES PARA MELHORAR A QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA INSTITUIÇÃO.

Na fala dos docentes foi possível identificar as seguintes sugestões de melhoria para a qualidade no atendimento escolar: a plataforma ou ambiente online da Secretaria de Educação do Ceará, anexada ao Google sala de aula para os pais acompanharem o desempenho dos filhos; que os funcionários pudessem fazer um curso de Relações Humanas; tornar mais constante as reuniões com pais e responsáveis; tentar aproximar a família de maneira mais sistemática não deixando somente para momentos pontuais. Estes ressaltam a importância de procurar estabelecer contatos com maior frequência e não apenas em situações especiais, gerando assim uma maior fidelidade com a comunidade escolar, deixando-a informada das ações escolares.

Reafirmam que escola poderia dispor de um número WhatsApp para disponibilizar para a comunidade com intuito de tirar dúvidas e implantar um sistema de ouvidoria, no mais oferece um atendimento de qualidade. Assim, dada as funcionalidades apresentadas, é o que Antunes (2010, p. 47) enfatiza: “a ouvidoria pública é considerada um dos instrumentos de participação cidadã e de possibilidade do controle social, de forma direta, na Administração Pública, na medida em que possibilita à sociedade expressar as suas necessidades”.

Já o (PROF 5) reitera não perceber a priori limitações, apenas de carência de maior número de pessoal para operacionalizar. Já os (PROFs 10,11, 12) ressaltaram que as formações, implementação de aplicativos que são softwares para dispositivos

eletrônicos que auxiliam os usuários a realizarem determinadas tarefas de cunho pedagógico, melhoria dos que já existem, oficinas com os discentes para que eles também possam ter conhecimentos de como se dirigir a esses serviços para que os mesmos sejam mais agilizados. Para Alcântara (2011) essas novas tecnologias móveis, além de recursos computacionais, possibilitam o acesso à internet e estabelece uma expansão rápida e crescente, tanto pela pelo interesse da mobilidade, de fácil acesso as informações e a conexão interpessoal.

4.3 ANÁLISE DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO COM A UTILIZAÇÃO DAS TICS

A partir da análise das entrevistas é possível perceber uma relação intrínseca entre a qualidade de atendimento e as tecnologias da informação, sendo estas indispensáveis para o funcionamento da instituição escolar. Este fato demonstra uma maior integração dos docentes com as mudanças na qualidade do atendimento. Esse achado corrobora com o pensamento de Oliveira (1995) quando afirma que atualmente as instituições exigem profissionais mais autônomos, participativos e flexíveis ao aprendizado de novas tecnologias.

Diante das tecnologias implantadas, percebeu-se um avanço significativo, principalmente em relação a utilização das tecnologias de forma mais frequente, até mesmo em relação aos docentes e discentes que tinham dificuldades em utilizá-las, pois a gama de ferramentas tecnológicas utilizadas como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) já dava um suporte técnico e pedagógico para que os docentes pudessem realizar provas online, como atividades de reforço da aprendizagem.

Diante disso, reforça que as ferramentas que existiam só tenderão a somar com outras disponíveis, seja o facebook, Instagram, WhatsApp etc. para aprimoramento da aprendizagem dos discentes e facilitar a metodologia pedagógica dos docentes culminando com um atendimento de melhor qualidade. Outra mudança a se destacar foi a implantação dos Sistemas de Acompanhamento de gestão escolar

como o Sistema de Gerenciamento ao Aluno e o Sistema de Automação ou de conexão da internet para a liberação de salas para os lanches, esses sistemas tornaram ágil o fluxo dos processos de entrada e saída de alunos.

Com esse monitoramento é possível tomar decisões em tempo real, dar feedbacks à gestão escolar e responsáveis de alunos e otimizar o tempo dos funcionários que antes faziam esse trabalho de forma manual.

A pandemia da covid 19, conforme a fala dos docentes entrevistados, trouxe a possibilidade de se reinventarem quanto ao uso das tecnologias da informação e comunicação: tiveram que aprender a utilizar novas ferramentas para ministrarem aulas remotas, algumas disponibilizadas pela Secretaria da Educação do Estado do Ceará como o Google Sala de Aula, o Google Meet, essa última como uma das mais utilizadas no momento, tendo em vista uma aproximação dos docentes com os discentes mesmo virtualmente.

No intuito de gerar diálogo, as tecnologias da informação favoreceram as trocas de experiências e aprendizagens como a escuta aos discentes em relação as situações vivenciadas no cotidiano escolar, tanto na questão emocional, quanto também as dificuldades apresentadas nos conteúdos ministrados pelos docentes, proporcionando uma relação interacional evidenciado por França (2007).

Analisou-se também o que poderia ser implementado para melhorar o feedback entre docentes e comunidade escolar, na fala dos entrevistados destacou-se com ênfase o professor Diretor de Turma como indispensável para gerir o acompanhamento aos discentes em relação ao processo ensino e aprendizagem. Como afirma Hill (1993) os serviços que mantêm os sistemas podem gerar potencialidades e produzir efeitos positivos. Por outro lado, os docentes perceberam a necessidade de maior representatividade de pais, nos momentos de diálogos individuais, nas reuniões com os gestores e citam a necessidade de uma ouvidoria para serem ouvidos diante de queixas ou problemas que venham surgir.

Diante dessa ação, a instituição realiza os círculos de diálogos ou um momento de escuta ao discente, com as turmas para analisar bimestralmente o rendimento escolar, como também momentos de autoavaliação individual onde os discentes expõem suas angústias e como está seu aprendizado e o que fazer para melhorar, a avaliação de como cada turma se encontra pelo índice de desempenho de cada sala que é obtido pela quantidade de aprovados e de frequência satisfatória em todas as disciplinas. Também é disponibilizada na instituição uma urna onde a comunidade escolar expõe as sugestões e críticas, os gestores fazem uma triagem, depois são levadas ao planejamento coletivo para possíveis intervenções.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo possibilitou uma análise da qualidade do atendimento com a utilização das tecnologias da informação na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim – Ceará, percepção que vai de encontro a importância da prestação de serviços aos usuários e com a qualidade otimizada pela tecnologia, o feedback com os clientes torna-se viáveis e de fácil interação para a resolução de problemas e desafios enfrentados.

O tema proposto é de extrema relevância, pois ao tratar a qualidade do atendimento aliado as tecnologias da informação, traz para os usuários, no caso a comunidade escolar a aproximação integrada e articulada com todos os setores da instituição que devem trabalhar de forma harmônica para termos êxito no que se faz ou viermos a fazer.

Através da pesquisa qualitativa foi possível destacar sob o ponto de vista dos docentes, a qualidade do atendimento como um aspecto relevante para o retorno do cliente a instituição e satisfação aos serviços prestados.

Como objetivos específicos, a pesquisa procurou descrever os processos relacionados a gestão da qualidade no atendimento da Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira a partir da implantação das tecnologias da informação com

análise observacional, analisar as mudanças promovidas na qualidade do atendimento a partir da fala arguida dos docentes por entrevistas e comparar a situação anterior e atual da qualidade do atendimento por meio da análise dos dados extraídos nos objetivos anteriores.

Para atingir os objetivos específicos da pesquisa utilizou-se do método da entrevista e da observação participante, como da técnica de saturação, utilizadas para comprovar que a instituição mencionada possui uma gestão que prima pela qualidade do atendimento e atende as perspectivas da comunidade escolar descrito nos processos da gestão da qualidade do atendimento a partir das tecnologias da informação.

Com isso facilitou os processos organizacionais, tornando mais ágeis e produtivos gerando satisfação aos usuários. Através de um comparativo de como era antes e depois, percebeu-se a tendência de crescimento e inovação tecnológica. Antes eram utilizadas mais os serviços manuais no atendimento e a partir de então mais dinamicidade, culminando assim na fala dos entrevistados.

Em relação as mudanças promovidas na qualidade do atendimento pela fala dos entrevistados, percebeu-se que a qualidade do atendimento prestado na instituição escolar é satisfatória e que a escola tem evoluído de forma a aplicar aspectos voltados para a geração de resultados, acompanhando de forma sistemática a evolução dos alunos, escola e rede.

Ainda no aspecto da qualidade do atendimento aliada as tecnologias da informação, a instituição tem tido todo um aparato de ferramentas tecnológicas voltadas para essa melhoria, desde os instrumentais criados na própria escola como o Ambiente Virtual de Aprendizagem e as que se utilizam atualmente por conta das aulas remotas, os docentes passaram a usar com frequência o Google Sala de Aula e o Google Meet.

Outro ponto importante que vale ressaltar é o investimento na qualificação dos docentes por conta desse período de aulas remotas, percebe-se o quanto de

aprendizado têm adquirido e experiências compartilhadas com outros docentes. Percebeu-se ainda a importância que os docentes e comunidade escolar deram em relação a logística no atendimento tornando os sistemas de gerenciamento de tecnologia mais ágeis e dinâmicos, diminuindo a burocracia de papéis e tornando o atendimento com mais qualidade.

Notou-se que as demandas oriundas da instituição, ou seja, fazer o monitoramento da infrequência, dos atrasos e por vezes um funcionário somente no atendimento não conseguia fazê-lo com agilidade. Para resolver esse impasse a gestão da instituição decidiu colocar um professor readaptado de função na qual faz todo o acompanhamento junto a um gestor de turno que no caso pode ser um dos coordenadores escolares, ou coordenadores de curso.

Com essa parceria os resultados têm melhorado de forma significativa, pois são gerados os relatórios dos Sistemas de Acompanhamento e entregue ao diretor geral, coordenadores escolares e de curso como também aos professores diretores de turma para fazerem as intervenções juntos aos alunos e famílias.

Em relação a questão da pesquisa: Que influência têm as tecnologias da informação para dinamizar a qualidade do atendimento na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira? Percebe-se, portanto, que a questão abordada dentro da Administração, no quesito da qualidade do atendimento aliada as tecnologias da informação, o estudo trouxe bons resultados, na gestão compartilhada entre todos os que fazem a comunidade escolar, gestores, docentes, discentes e pais de alunos que puderam melhorar o atendimento com a utilização dos vários instrumentais tecnológicos, programas computacionais gerando eficiência e eficácia nos resultados.

Por outro lado, os docentes puderam se conscientizarem da necessidade de maior transparência e objetividade na resolução de problemas, com práticas de gestão consolidadas em resultados. Para o futuro, tem-se a possibilidade de rever posturas que ainda precisarão de ajustes inseridos na qualidade do atendimento, por meio de pesquisas futuras aprofundar o tema de forma que se possa fazer outras análises e

perceber por meio das ações propostas melhoria na gestão da qualidade desse atendimento, na visão dos docentes e comunidade escolar, ter-se uma instituição consolidada em valores, com missão e visão de seus ideais, uma organização que vislumbre a valorização dos cidadãos, pela utilização das tecnologias da informação e satisfação plena dos serviços oferecidos aos seus usuários.

REFERÊNCIAS

ALBA, Maria; HERNANDEZ, Fernando. et al. Tecnologias para transformar a educação. Porto Alegre: Artmed, 2006.

ALCANTARA, Carlos Augusto Almeida. Tecnologia Móvel: uma tendência, uma realidade. 2011

ALMEIDA, Hugo. Pesquisador Industrial do ISI- TICs. Disponível em<<https://www.linkedin.com/in/hugolnalmeida>, isitics. com/2019/07/01/**masafinal-de-contas-o-que- e-tics**>. Acesso em: 06 dez. 2020.

ANGUERA, M. T. **Metodología de la observación em las Ciencias Humanas** (3ª edic. Ampliada). Madrid: Cátedra, 1985.

ANTUNES, Celso et al. **Geografia e didática**. 1. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. 149 p.

BOGMAN, Itzhak Meir. Marketing de Relacionamento: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras. São Paulo: Nobel, 2002.

CAMPOS, Edna. TEIXEIRA, Francisco Lima. Adotando a Tecnologia da Informação: análise da implementação de sistemas de Groupware. **ERA – eletrônica**, v. 3, n. 1, art.2, jan./jun, 2004.

CARVALHO, A.; SOUZA, L. Ativos intangíveis ou capital intelectual: discussões das contradições na literatura e propostas para sua avaliação. **Perspectivas em Ciência**

da Informação, v. 4, n. 1, p. 73-83, 1999. Disponível em: 23 set. 2018: <
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/595/364>>.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2005.

COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 1997.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil**. São Paulo, Cobra Editora de Marketing, 2003.

DENTON, D. KEITH. **Qualidade e serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron: McGraw-Hill, 1990.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1990.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FRANÇA, Vera. Contribuições de G. H. Mead para pensar a comunicação. In: XVI Encontro da Compós na UTP, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

HILL, C. H. **Manufacturing strategy**. 2ª ed. Londres: MacMillan, 1993.

HORA, D. L. **Gestão educacional democrática**. 2 ed. Campinas, São Paulo: Editora Alínea 2010.

JOYE, Cassandra Ribeiro. **Metodologia Científica: Curso de Aperfeiçoamento em Docência na Educação Profissional nos Níveis Básico e Técnico**. Fortaleza: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, 2014.

KOTLER, P.; KELLER, K.L. **Administração de Marketing**. 12. Edição. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10ª Ed., São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2000.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12ª Ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing: conceitos, exercícios, casos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. São Paulo: Atlas S. A, 2006.

LAURINDO, F. J. B. **Tecnologia da informação**. São Paulo: Futura, 2002.

MARCOVITCH, J. org. **Tecnologia da informação e estratégia empresarial**. 1ª ed. São Paulo: Futura. 130p. 1996.

MARQUES, Fábio. **Guia prático da qualidade total em serviços**. 1ed. São Paulo: APMS, 1997.

MOURA, L. M. F.; BRAUNER, D. F.; JANISSEK-MUNIZ, R. 'Blockchain' e a Perspectiva Tecnológica para a Administração Pública: Uma Revisão Sistemática. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 24, n. 3, p. 259-274, 2020.

MOURA, L. R. **Gestão Integrada da Informação: proposição de um modelo de organização baseado no uso da informação como recurso da gestão empresarial**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: EPUSP, 1999.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Excelência na administração estratégica – a competitividade para administrar o futuro das empresas**. São Paulo: Atlas, 1995.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Macir Bernardo de ; SPINOLA, Mauro de Mesquita. A Influência da Tecnologia da Informação nas Estratégias de Negócios do Setor da Saúde. In: XI Seminário Latino- Iberoamericano de Gestão Tecnológica. Salvador – Bahia, Brasil. Altec. 2005.

PALADINI, E. P. **Gestão Estratégica da Qualidade: princípios, métodos e processos**. São Paulo: Atlas, 2008.

PARO, Vitor Henrique. **Gestão democrática da escolar pública**. Cortez Editora, 2017

PORTER, M. E. Strategy and the internet. **Harvard Business Review**, v.79, n.1, p.63 -78, March, 2001.

PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústria e da concorrência**. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

ROCHA, Ângela da, CHRISTENSEN, Carl. **Marketing teoria e prática no Brasil**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RC: 104376

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>

SPINOLA, Mauro, PESSOA, Marcelo. S.P. **Tecnologia da informação. In: Gestão de Operações.** São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

SWEENEY, G. P. **Information and corporate growth.** London: VK: Pintes Publishers, 1989.

TURATO, E.R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico qualitativa.** Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar: **O atendimento e a satisfação do cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas.** São Paulo: Makron, 1991.

Enviado: Outubro, 2021.

Aprovado: Dezembro, 2021.