



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE ANGICOS - CMA
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

ALLAN JANSEN BEZERRA

**ESTUDO DE CASO: A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SOFTCOM E SEUS
IMPACTOS NA PRODUÇÃO DA EMPRESA AGROSOLLO**

ANGICOS/RN

2021

ALLAN JANSEN BEZERRA

**ESTUDO DE CASO: A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SOFTCOM E SEUS
IMPACTOS NA PRODUÇÃO DA EMPRESA AGROSOLLO**

Monografia apresentada à Universidade Federal Rural do Semiárido UFERSA, Campus Angicos-RN, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Samuel Oliveira de Azevedo – UFERSA

Aprovado pelo Conselho de Curso em: _____ / _____ / _____

ANGICOS/RN

2021

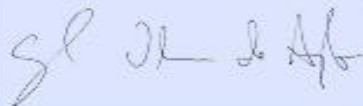
ALLAN JANSEN BEZERRA

**ESTUDO DE CASO: A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SOFTCOM E SEUS
IMPACTOS NA PRODUÇÃO DA EMPRESA AGROSOLLO**

Monografia apresentada à Universidade Federal Rural do Semiárido Ufersa, Campus Angicos-RN, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Aprovado em: 01/06/2021.

BANCA EXAMINADORA

 Assinado de forma digital por
SAMUEL OLIVEIRA DE
AZEVEDO:03463305488
Dados: 2021.06.01 20:38:59 -03'00'

Prof. Dr. Samuel Oliveira de Azevedo – Ufersa
Presidente



Prof.^a M.^a. Welliana Benevides Ramalho - Ufersa
Primeiro Membro



Bel.^a. Mariana de Albuquerque Falcão - Ufersa
Segundo Membro

FICHA CATALOGRÁFICA

B574e Bezerra, Allan Jansen.
Estudo de caso: A implantação do sistema
softcom e seus impactos na produção da empresa
Agrosollo / Allan Jansen Bezerra. - 2021.
49 f. : il.

Orientador: Samuel Oliveira de Azevedo
Oliveira de Azevedo.

Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Sistemas de
Informação, 2021.

1. Tecnologia da Informação . 2. Software de
Tomadas de decisões . 3. Usabilidade. I. Oliveira
de Azevedo, Samuel Oliveira de Azevedo , orient.
II. Título.

Dedico essa Monografia a minha Mãe Cladiete Cassiano Gonzaga, pelo exemplo de coragem e simplicidade em suas metas, com muito carinho me ensinou o caminho certo a seguir.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por permitir que esse sonho tenha sido alcançado.

A Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA.

Agradeço a Prof.^a Mariana de Albuquerque Falcão por aceitar o convite de participação na banca; a Prof.^a Ms.^a Welliana Benevides Ramalho por aceitar o convite de participação na banca defesa e pelas excelentes contribuições desde o período de qualificação da Monografia.

Ao Prof.^a Dr.^a Samuel Oliveira de Azevedo (Orientador) por todos os ensinamentos, pela paciência, dedicação e incentivos. Suas contribuições foram fundamentais para minha vida pessoal e profissional.

A todos que participaram das pesquisas, pela colaboração no processo de obtenção de dados.

A Deus, pela minha vida, e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso. Também sou grato ao Senhor por ter dado saúde aos meus familiares e tranquilizado o meu espírito nos momentos mais difíceis da minha trajetória acadêmica até então.

A Minha namorada Vivianne Cristina Saraiva Barbalho, que vem me acompanhando nessa trajetória, fez uma enorme diferença, me dando confiança e força para seguir em frente, dia após dia, e por ter sido parceira e paciente o tempo todo.

Agradeço a minha mãe, Cladiete Cassiano Gonzaga, meu pai Jose Bezerra Sobrinho, que estiveram sempre presentes me apoiando e me dando forças para que eu continuasse na luta durante essa etapa da minha vida.

Aos demais familiares Maria de Lourdes (avó), Valdemir Cassiano (avô) e Claudia (tia) obrigado pelo apoio incondicional;

A todos meus amigos e amigas, os quais tantas vezes não me deixaram cair, mostrando que para se alcançar um objetivo é necessário, muita luta e determinação.

Quero agradecer em especial a Paulo Henrique de Moraes que sempre esteve do meu lado, me apoiando e ajudando em toda trajetória desse projeto, pois o apoio dele foi fundamental para a conclusão da minha monografia.

Sou grato a todos que de alguma forma, direta ou indiretamente, participaram da realização desse projeto.

RESUMO

O avanço da Tecnologia da Informação (TI) vem contribuindo em diversos cenários de nossa sociedade, seja em escolas, em empresas, em tomadas de decisões. Tendo em vista que a TI se encontra presente nas empresas contemporâneas, o nosso trabalho tem como problemática a seguinte questão: Qual a contribuição da TI para os processos organizacionais de uma empresa da região município de Afonso Bezerra/RN? O presente trabalho tem como objetivo geral: investigar se a implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa AGROSOLLO. E como objetivos específicos buscamos identificar de qual forma ocorreram os processos de mudanças organizacionais na empresa AGROSOLLO; averiguar se a empresa AGROSOLLO passou a ter uma melhor relação com seus clientes e; identificar se os funcionários da organização acreditam que o sistema Softcom é de fácil uso. Como metodologia utilizamos uma pesquisa de campo, tendo como ferramenta de coleta de dados a aplicação de questionários com questões abertas e fechadas. Como resultados podemos observar que a TI, em especial, o sistema Softcom é uma ferramenta importante para as tomadas de decisões da empresa Agrossolo. Chegamos à conclusão de que com a implantação do sistema a empresa passou a atender melhor seus clientes, e ser mais ágil em seus processos organizacionais. Assim sendo, o sistema Softcom foi considerado de fácil uso e satisfatório pelos pesquisadores.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Software de Tomadas de decisões. Usabilidade.

ABSTRACT

The advancement of Information Technology (IT) has contributed to various scenarios in our society, whether in schools, in companies, in decision-making. Bearing in mind that IT is present in contemporary companies, our work has the following question as a problem: What is the contribution of IT to the organizational processes of a company in the region of Afonso Bezerra / RN? The present work has as general objective: to investigate if the implementation of the Softcom system contributed to the increase in productivity of the company AGROSOLLO. And as specific objectives we seek to identify how the processes of organizational changes occurred in the company AGROSOLLO; find out if the AGROSOLLO company started to have a better relationship with its customers and; identify whether the organization's employees believe that the Softcom system is easy to use. As a methodology, we used a field research, using data collection tools to apply questionnaires with open and closed questions. As a result, we can see that IT, in particular, the Softcom system is an important tool for the decision making of the company Agrossolo. We concluded that with the implementation of the system, the company started to better serve its customers, and to be more agile in its organizational processes. Therefore, the Softcom system was considered easy to use and satisfactory by the researchers.

Keywords: Information Technology. Decision Making Software. Usability.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gênero dos participantes (funcionários) da pesquisa	25
Gráfico 2. Faixa etária dos participantes (funcionários)	26
Gráfico 3. Tempo de atuação dos participantes na empresa	27
Gráfico 4. Trabalhou na empresa antes da implantação do sistema Softcom?	28
Gráfico 5. Dê sua nota sobre o quanto o sistema Softcom ajuda nas tomadas de decisões:	29
Gráfico 6. A implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa? Dê sua nota:.....	30
Gráfico 7. Nota para como a empresa passou a se relacionar com os clientes após a implantação do sistema Softcom.	31
Gráfico 8. Dê uma nota sobre a facilidade de uso do sistema Softcom (5 - muito fácil de utilizar; 4 - fácil de utilizar; 3 - nem fácil nem complicado; 2 - complicado; 1 - muito complicado):.....	33
Gráfico 9. Gênero dos participantes (clientes)	34
Gráfico 10. Faixa etária dos clientes	35
Gráfico 11. Tempo que é cliente da Agrossolo	36
Gráfico 12. Clientes antes da implantação do sistema.....	36
Gráfico 13. Sobre o atendimento aos clientes, dê sua nota antes da implantação do sistema.....	37
Gráfico 14. Nota para o atendimento após a implantação do sistema Softcom	38

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.2 JUSTIFICATIVA	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo geral	14
1.3.2 objetivos específicos	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 USABILIDADE	15
2.2 INFORMATIZAÇÃO	19
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	23
4. RESULTADOS	25
4.1 RESULTADOS FUNCIONÁRIOS	25
4.2 RESULTADOS CLIENTES	33
4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
6. REFERÊNCIAS	42
ANEXOS	45
ANEXO A - PERGUNTAS PARA OS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA	45
ANEXO B - PERGUNTAS PARA OS CLIENTES DA EMPRESA	47

1. INTRODUÇÃO

O avanço da Tecnologia da Informação (TI) vem contribuindo para diversos cenários de nossa sociedade, seja em escolas, em empresas, em tomadas de decisões, etc. De acordo com Spagnuolo, Silva e Costa (2017, p. 12), a globalização trouxe ao mercado uma complexidade na forma de elaborar o planejamento empresarial, necessitando, assim, estar atento às mudanças para manter-se competitivo no mundo dos negócios.

Para Castells (1999), com esses avanços, também chamados de era da informação, é comum presenciarmos os indivíduos conectados a diversos aparelhos tecnológicos, tais como: computadores, *notebooks*, *tablets*, *smartphones*. Dessa forma, exigindo que as organizações tenham uma eficiente gestão estratégica, facilitada pela utilização dos meios inteligentes que são disponibilizados pela Tecnologia da Informação e pelos Sistemas de Informação – SI (SPAGNUOLO; SILVA; COSTA, 2017, p. 12).

De acordo com Souza *et al.*, (2010, p. 2), “A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação”. Os autores ainda discutem que as aplicações para TI são tantas e estão ligadas às mais diversas áreas (hospitais, escolas, comércio, etc), que existem várias definições e nenhuma consegue a definir por completo.

Atualmente, a TI pode ser um dos fatores chave para as organizações, uma vez que elas podem ser utilizadas como ferramentas estratégicas, a fim de fazer com que as organizações se tornem mais competitivas no mercado, independentemente de seu segmento. Com o avanço da Tecnologia da Informação, as empresas estão percebendo a necessidade de serem informatizadas, uma vez que a TI faz com que as organizações agilizem sua comunicação com seus clientes e fornecedores, que seus clientes recebam seus pedidos de forma mais rápida e que os empresários realizem compras de forma mais ágil.

Para Moraes (2007, *apud* Sacilotti, 2011, p. 21), pode-se dizer que a TI possui participação efetiva nos processos produtivos das organizações, tornando-se peça fundamental nos processos de distribuição, transporte, comunicação, comércio e finanças.

A TI eleva e potencializa o processo de criação e desenvolvimento de capacitação tecnológica, pois a partir da evolução e, principalmente, da integração dos componentes em que a TI está fundamentada, houve uma revolução significativa no modo de viver e pensar das pessoas, de comunicação e de como fazer negócios (MORAES, 2007, *apud*, SACIOTTI, 2011, p. 21).

A TI dispõe de componentes que podem vir a proporcionar mudanças nas organizações, sejam elas de uma simples automatização de processos ou até mesmo uma alteração na maneira como as empresas conduzem seus negócios. Dessa forma, pode-se dizer que a Tecnologia da Informação é um componente capaz de contribuir para os negócios empresariais, mas, para isso deve-se ser utilizada de forma que todos os usuários dos sistemas consigam manuseá-los.

Dentre os componentes disponibilizados pela TI, temos a usabilidade. Citando a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Costa e Marques (2011, p. 4) dizem que a regulamentação da usabilidade nos projetos visam proporcionar que os usuários alcancem seus objetivos e satisfaçam suas necessidades em um contexto particular de uso. Para a (ISSO 9241 – 11, 2018) “a usabilidade é definida como até que ponto um sistema, produto ou serviço pode ser usado por usuários específicos para atingir objetivos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”.

Dissertando sobre a eficácia, ela se trata de um grau de precisão e abrangência obtidos pelos usuários na interação com o sistema; a eficácia diz respeito a proporção de recursos (tempo, mentais, físicos, operacionais, ambientais, *hardwares* e *softwares*) empregados para que os usuários alcancem seus objetivos (eficácia), em outras palavras, a eficiência é a quantidade de esforço necessário para um indivíduo chegue a determinado objetivo.

A eficiência propõe a realização da tarefa com o menor esforço possível; a satisfação trata do grau de conforto e da reação favorável (ou não) dos usuários, no que se refere ao uso dos sistemas, sendo este, talvez, o aspecto da usabilidade mais difícil de ser medido e quantificado (COSTA; MARQUES, 2011, p. 4).

A usabilidade é um aspecto importante na construção de Sistemas de Informação e *Websites*, visto que a primeira experiência do usuário é determinante para o seu retorno. A dificuldade de um usuário encontrar o que deseja, de navegar nas páginas e menus ou perder tempo tentando entender uma interface, afugenta esse usuário que procurará opções mais intuitivas e agradáveis (NIELSEN; LORANGER, 2007, *apud* JUNIOR; DELAZARI, 2016, p. 495).

Nesse sentido, nessa pesquisa, analisaremos se a implantação de um Sistema de Informação na empresa AGROSOLLO, na cidade de Afonso Bezerra/RN apresentou melhores resultados em seus processos organizacionais. A AGROSOLLO LTDA - ME é uma empresa de pequeno porte em constante crescimento, seu nome fantasia é AGROSOLLO. A empresa se encontra situada no povoado Canto Grande, zona rural do município de Afonso Bezerra/RN, localizado na mesorregião central do Estado do Rio Grande do Norte - RN, há 168 km da Capital do Estado, Natal.

Hoje a mesma conta com 10 colaboradores que contribuem coletivamente para o crescimento da empresa e difusão dos produtos comercializados pela empresa. Após dois anos de funcionamento da empresa, seus proprietários decidiram utilizar um *Software* a fim de melhorar o desempenho na organização.

A empresa que desenvolveu o *Software* foi a Softcom Tecnologias, essa que desenvolve *Softwares* para diversas empresas, de distintos segmentos. A Softcom Tecnologias está no mercado há 20 anos, desenvolvendo soluções que auxiliam na gestão de mais de 10 mil empresas em mais de 20 segmentos, a empresa é referência em transformar tecnologia em resultados. Com abrangência nacional, a Softcom Tecnologias já está presente em 10 estados: Pernambuco, Bahia, Rio Grande do Norte, Ceará, Alagoas, Minas Gerais, Tocantins, Paraná, além da Paraíba, onde se encontram os dois polos de pesquisa e avanço tecnológico, nas cidades de João Pessoa e Campina Grande. A Softcom Tecnologias tem o compromisso de oferecer a melhor experiência em gestão para micro e pequenas empresas, com softwares e meios de pagamento completos e práticos, facilitando a rotina de empresários e administradores com diferenciais exclusivos (SOFTCOM TECNOLOGIAS, 2020).

Além disso, o sistema Softcom é reconhecido por ser um sistema de práticas de gestão moderna, com competitividade e excelência em engajamento de pessoas, sendo detentora de prêmios nacionais e estaduais como o Sebrae MPE Brasil, PPQ/FNQ, GTPW (Melhores Empresas para Trabalhar), certificada pelo ISO 9001 e MPS.Br. (SOFTCOM TECNOLOGIAS, 2020). Na AGROSOLLO, apenas os funcionários utilizam o sistema implantado, o Softcom, uma vez que se trata de um sistema *Desktop*. Antes da implantação do *Software*, a AGROSOLLO possuía 80 clientes e, hoje, após a implantação do sistema possui 124. Vale mencionar, que a Softcom Tecnologias resolve possíveis problemas no *Software* desenvolvido para a AGROSOLLO por acesso remoto e, que a AGROSOLLO não tem *Site*.

O sistema da AGROSOLLO é utilizado para vendas, contas a pagar e a receber, pedidos para realização de compras e relatórios financeiros para apoio às tomadas de decisões da empresa.

1.1 PROBLEMA

O avanço da Tecnologia da Informação tem modificado de forma gradativa muitas atividades da atualidade, especialmente no que diz respeito aos processos organizacionais das empresas. Tendo em vista que a TI se encontra presente nas empresas contemporâneas, nosso trabalho tem como problemática a seguinte questão: Qual a contribuição da TI para os processos organizacionais de uma empresa da região município de Afonso Bezerra/RN?

O nosso problema de pesquisa nos leva a formular a hipótese de que a TI contribui de forma significativa para as empresas, proporcionando melhor desempenho no atendimento aos clientes, aos fornecedores e nas tomadas de decisões.

1.2 JUSTIFICATIVA

De acordo com Moraes (2004, p. 28), um dos principais vetores das transformações no cenário competitivo é a contínua evolução e utilização das tecnologias em diversos setores de nosso cotidiano, uma vez que, sua rápida disseminação afetou de modo significativo todas as atividades humanas e, fez crescer o grau de incerteza e imprevisibilidade do futuro.

Dessa forma, dentre as tecnologias contemporâneas, destaca-se a Tecnologia da Informação (TI), essa que rapidamente se tornou uma importante ferramenta no que diz respeito ao cenário competitivo para as organizações.

Para Albertin e Albertin (2008, p. 276), a TI é um dos componentes mais importantes encontrados nos ambientes empresariais atuais, e as organizações brasileiras cada vez mais têm utilizado ampla e intensamente essa tecnologia, tanto nos níveis estratégicos como nos níveis operacionais, visando, obter melhores resultados em seus processos empresariais.

Para o comércio, a TI oferta diversos recursos capazes de melhorarem as atividades comerciais das organizações, oferecendo benefícios, tais como: banco de

dados, mensagens, redes, implementação de atividades organizacionais, capacitação de pessoas, agilidade nas vendas, em pedidos e controle de estoque.

Dessa forma:

O uso de TI oferece benefícios para os negócios que incluem custo, produtividade, qualidade, flexibilidade e inovação, e cada uso tem uma composição própria desses benefícios. O desafio das organizações é determinar o mais precisamente possível quais os realmente ofertados e desejados, pois tal identificação será a base para a confirmação desses benefícios no desempenho empresarial (ALBERTIN; ALBERTIN, 2008, p. 278).

Diante desse cenário, percebe-se que a TI é importante para as organizações, uma vez que ela possibilita diversas transformações para as empresas. Cada vez mais percebe-se que as empresas estão investindo em TI, assim sendo, acreditamos que os empresários veem na TI uma forma de melhorar suas organizações.

Esse trabalho se encontra organizado em Referencial Teórico (Capítulo 2), no qual se apresenta uma discussão acerca da Usabilidade e da Informatização. O Capítulo 3 que apresenta a Metodologia utilizada para a construção do trabalho. No Capítulo 4, é apresentado os resultados da pesquisa a partir dos dados coletados, assim como as análises realizadas. No Capítulo 5 são apresentadas as considerações finais acerca do trabalho.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo geral

Investigar se a implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa AGROSOLLO.

1.3.2 objetivos específicos

- Identificar como ocorreram os processos de mudanças organizacionais na empresa AGROSOLLO.
- Averiguar se a empresa AGROSOLLO passou a se relacionar melhor com seus clientes.
- Identificar se os funcionários da empresa AGROSOLLO acreditam que o sistema Softcom é de fácil uso.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O Referencial Teórico deste trabalho está dividido em dois momentos, o primeiro traz algumas considerações acerca da Usabilidade, relatando um pouco dos seus conceitos e sua importância para as organizações. O segundo momento vem tratar da Informatização, descrevendo sua importância para às empresas contemporâneas a partir dos últimos avanços da Tecnologia da Informação no nosso dia a dia.

2.1 USABILIDADE

De acordo com Gonçalves (2009, p. 29), para que os sistemas sejam eficientes, deve-se levar em conta, entre outras questões, a usabilidade, essa que pode ser conceituada como sendo o grau de simplicidade com que uma interface, programa ou site podem ser utilizados. A interface é a região onde ocorrem as interações entre os usuários e os sistemas, por isso, as telas dos *softwares* passam a ser de fácil compreensão quando em sua construção foi considerado o preceito da usabilidade.

A usabilidade mede a facilidade dos usuários quando os sistemas são capazes de completar objetivos específicos com eficácia, utilizando um produto projetado a fim de proporcionar eficiência e satisfação aos usuários, em um contexto específico (JUNIOR; DELAZARI, 2016, p. 495).

Em outras palavras, a usabilidade se trata de um aspecto importante na construção dos Sistemas de Informação – SI e *websites*, uma vez que a primeira experiência dos usuários é fator determinante para que esses voltem a usar tais serviços. Nesse sentido, “A dificuldade de um usuário encontrar o que deseja, de navegar nas páginas e menus ou perder tempo tentando entender uma interface, afugenta esse usuário que procurará opções mais intuitivas e agradáveis (NIELSEN; LORANGER, 2007 *apud* JUNIOR; DELAZARI, 2016, p. 495)

De acordo com Nielsen (1993), no estudo da usabilidade, é de fundamental importância que os desenvolvedores realizem testes com os usuários, para que possam obter dados sobre o uso de interfaces de aplicações específicas, uma vez que essas permitem identificar problemas concretos na interação do sistema com os usuários, podendo também identificar qualidades no sistemas ainda na fase de testes.

No âmbito dos estudos de melhoria desse novo mercado, surge a preocupação em garantir a qualidade da interface dos sites, responsável pela interação entre usuários e sistemas. Identifica-se pela usabilidade a qualidade contida nos sites, para que os usuários, independentemente da experiência, sintam-se atraídos a navegar sem dificuldades. Na visão do usuário, um produto com qualidade é aquele que atende às suas necessidades, sendo fácil de usar, evitando idéias e soluções equivocadas e concentrando recursos em atividades organizadas através de uma metodologia específica (CYBIS, 2007 *apud* COSTA; MARQUES, 2011, p. 2).

Para Nielsen (1993 *apud* BRAGA, 2019), a “usabilidade é um atributo de qualidade que avalia quão fácil uma interface é de usar”. No que diz respeito a sua aplicação nos sites, sua utilização suscita em uma considerável melhora na navegação, acessibilidade e interface. Dessa forma, a usabilidade pode proporcionar qualidade na interação dos usuários e a interface dos sistemas.

A interface não tem apenas a função operativa de recursos dos sites, mas também, a função de transmitir imagens de qualidade nos sites. De acordo com Cybis (2007, p. 17 *apud* COSTA; MARQUES, 2011, p. 2), a interface de um site se trata de um componente do sistema interativo, formado por apresentações e estruturas de diálogo que lhes apresentam comportamentos em função das entradas dos usuários que acessam o site. Assim sendo, é a interface que faz a ligação das entradas dos usuários com o núcleo funcional dos sistemas, apresentando respostas equivalentes às solicitações dos usuários que estão utilizando tais sistemas.

Segundo Costa e Marques (2011, p. 2), uma interface pode ser definida segundo uma lógica de operação, para que o sistema seja agradável, intuitivo, eficiente e fácil de operar, mas ainda assim existem dificuldades nas atividades dos desenvolvedores de interfaces:

[...] um desenvolvedor tem mais chance de sucesso ao construir um núcleo funcional de programas do que interfaces com o usuário. [...] o núcleo funcional de um programa é fechado, com comportamento definido [...] e conta com ferramental de engenharia de software que auxiliam na construção de um código eficaz. [...] O desenvolvedor de interfaces não possui as mesmas facilidades, pois estas constituem um sistema sociotécnico que exige conhecimentos, abordagens, métodos e ferramentas específicas, ainda em desenvolvimento (CYBIS, 2007, p. 17 *apud* COSTA; MARQUES, 2011, p. 2)

Nesse sentido, é importante que os desenvolvedores procurem desenvolver os sites de determinados usuários e/ou para outros usuários acessarem, alinhando às necessidades dos seus clientes e/ou de seu público alvo. Assim sendo, os desenvolvedores estarão adotando padrões de usabilidade fundamentais no que

dizem respeito ao que seus clientes exigem, isso é fundamental, uma vez que acredita-se que os proprietários dos sites realizaram um estudo sobre seus possíveis clientes.

Ferreira e Nunes (2008), reconhecem a importância da usabilidade e afirmam que:

Embora a usabilidade seja fundamental no processo de planejamento e desenvolvimento de um software, muitos profissionais costumam deixá-la em segundo plano. No entanto, a usabilidade é desejada por quem mais importa: o cliente, o usuário, aquele que utiliza seus serviços no dia-a-dia. Seja na facilidade de acesso à informação desejada, seja na simplicidade dos comandos de um software, a usabilidade precisa estar presente em todas as ações executadas pelo usuário; com isto, evitam-se os problemas de usabilidade (FERREIRA; NUNES, 2008, p. 21).

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2002), a regulamentação de usabilidade nos projetos tem a finalidade de proporcionar que os usuários alcancem seus objetivos e satisfaçam suas necessidades em um contexto particular de uso. Nesse cenário, a usabilidade é definida como a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso” (NBR 9241-11, 2002).

De acordo com Cybis (2003), o desenvolvimento de sistemas com boa usabilidade pode criar um impacto positivo na tarefa, no sentido da eficiência, eficácia e produtividade, permitindo ao usuário atingir seus objetivos com menos esforço e mais satisfação. Para o autor, interfaces difíceis de serem usadas e que aumentam a carga de trabalho do usuário trazem consequências negativas que vão desde a resistência ao uso, passando pela subutilização, chegando às vezes ao abandono do sistema. Dependendo da escala em que o software é empregado os prejuízos podem ser bastante elevados (GONÇALVES, 2009, p. 55).

Os componentes de usabilidade mencionados acima, se tratam de requisitos desejáveis para um sistema de boa interface. Para Costa e Marques (2011, p. 4), os requisitos são princípios de boas práticas ou convenções amplamente adotados para que façamos sistemas interativos. Dessa maneira, a usabilidade é um atributo de qualidade que tem relação com a facilidade de uso de algo. A usabilidade se refere também, a rapidez com que os usuários podem aprender a usar seus sistemas, a eficiência deles ao usar tais sistemas, seu grau de propensão a erros durante a utilização e o quanto os usuários gostam de utilizá-los (NIELSEN, 2007 *apud* COSTA; MARQUES, 2011, p. 4)

Nos sistemas de informação, a interface é, para o usuário, a parte visível e o meio de comunicação com o sistema para realizar suas tarefas. Os sistemas que são orientados para a usabilidade demandam uma interação humano-computador (IHC) transparente. A interface, além de visar à satisfação das necessidades dos usuários, tem de ser amigável, ou seja, deixar os usuários à vontade e estimulados a usá-la (COSTA; MARQUES, 2011, p. 4).

A usabilidade não é uma qualidade intrínseca dos sistemas, mas depende de um acordo entre as características de sua interface e as características de seus usuários, esse que podem vir a buscar determinados objetivos em determinadas situações de uso (CYBIS, 2007 *apud* COSTA; MARQUES, 2011, p. 5). Por isso, é fundamental que ao iniciarem o desenvolvimento dos sistemas, os programadores tenham uma conversa atenciosa com seus clientes, procurando entender quais as principais características que eles querem que seus sistemas possua, desde a questão de sua interface até a forma da linguagem textual dos sistemas.

Dessa forma,

Uma mesma interface pode proporcionar interações satisfatórias para usuários experientes e deixar muito a desejar quando usada por usuários novatos. Independente do tipo de usuário, a percepção de usabilidade torna-se distinta caso uma tarefa em uma interface seja realizada esporadicamente ou de forma frequente, ou mesmo executada em computadores rápidos ou lentos. Sob esta perspectiva, a satisfação do usuário estará mais ligada à obtenção de seus objetivos do que aos aspectos artísticos e essencialmente estéticos do sistema (COSTA; MARQUES, 2011, p. 5).

Nielsen e Loranger (2007), dissertando sobre criar sistemas e sites fáceis de serem usados, com qualidade e usabilidade, salientam que a navegação tem que ser: consistente, sem *design* rebuscado, sem poluição visual, sem redundâncias, com rótulos claros e com *links* fáceis de ser identificado. Assim, envolver esses aspectos nos projetos que estão em desenvolvimento ou já em atividade implica em grande estudo multidisciplinar e pode ocupar livros inteiros.

De acordo com os autores supracitados, existem três critérios que compõem o estudo dos problemas de usabilidade para os usuários, são eles: frequência, impacto e persistência. Frequência: se trata da frequência em que ocorre o problema de usabilidade, ela é estimada pelo número de usuários que encontrarão o problema; Impacto: esse é medido pela dificuldade que o problema de usabilidade causa aos usuários que o encontram; Persistência: Refere-se à incidência de um problema de usabilidade que pode causar erros uma única vez, ou que causa erros continuamente aos usuários (NIELSEN; LORANGER, 2007).

2.2 INFORMATIZAÇÃO

A partir da década de 1980, com o advento dos recursos tecnológicos, houve grande crescimento no uso e na disseminação dos microcomputadores, juntamente com os sistemas informatizados, ligados às áreas administrativa, comercial, contábil e financeira das empresas (SILVA; SILVA, 2016, p. 81).

A utilização da Tecnologia da Informação (TI) nas empresas de grande e pequeno porte, tem sido fator fundamental para as organizações. Dessa forma, é fundamental que as empresas utilizem de instrumentos e medidas que permitam avaliar o uso e os impactos da TI nas suas tomadas decisões, ou seja, é necessário que cada vez mais as organizações estejam informatizadas (ZWICKER; SOUZA; BIDO, 2008, p. 1).

A informatização revolucionou a maneira de fazer negócios em escala global, e dia após dia as empresas (sejam de grande ou pequeno porte) têm aderido à esta nova tendência, uma vez que a TI fornece informações primordialmente essenciais para as tomadas de decisões estratégicas e operacionais. Além de se tornar fundamental para enfrentar o desafio da concorrência global, na qual as empresas necessitam ser mais eficientes e ágeis, com qualidade e sem custos na produção de um bem ou serviço (SALES; SILVA; BATISTA, 2016, p. 3).

De acordo com Andrade e Neves (2016, p. 3), a informatização nas organizações tem se tornado um componente fundamental para que as empresas sobrevivam a competitividade no mercado atual. Para os autores, “Muitas empresas estão adotando a Tecnologia para melhorar seu desempenho interno e externo” (ANDRADE; NEVES, 2016, p. 3).

Nesse contexto, a informatização pode ser definida como:

A conversão dos principais recursos e energias de uma economia social para informações, por meio da revolução gerada pela tecnologia de comunicação de dados, e utilizando as informações produzidas mediante a consolidação, processamento e distribuição de dados dentro dos vastos campos da sociedade (NCA, 1997 *apud* DIAS; CARVALHO, 2019).

Cada vez mais o mundo empresarial vem crescendo. E em muitos casos, faz-se necessário a implantação de sistemas que venham a contribuir para as organizações, sistemas que tenham o objetivo de facilitar, colaborar e auxiliar nas tarefas diárias das empresas.

Dessa maneira,

O mundo empresarial está a cada dia mais volátil e dinâmico, novas tendências e oportunidades aparecem todos os dias, junto com a alta concorrência. Neste sentido, ao aderir à informatização dos processos, a empresa constrói uma notável diferença no seu cenário organizacional, visto que dá um auxílio adicional e facilita os processos tornando-os automáticos e dando uma visão sistêmica da organização, oportunizando a chance de elaborar estratégias rápidas e precisas (SALES; SILVA, BATISTA, 2016, p. 1).

É importante mencionar que muitas vezes, por existirem diversos programas capazes de contribuir com a informatização das empresas, os empresários possuem dúvidas a respeito de qual programa escolher para suas organizações. Além disso, em alguns casos os empresários acabam não adquirindo nenhum sistema para suas empresas, conforme apresenta Sales, Silva e Batista (2016, p. 1) “[...] muitas vezes o empresário por desconhecer o mercado acaba por não utilizar esses programas por receio, ou não contratar esses serviços por não entender os benefícios do mesmo”.

É fundamental que ao decidirem escolher utilizar um sistema em suas organizações, os empresários busquem por profissionais capacitados, a fim de adquirirem sistemas que venham a atender as necessidades de suas organizações, desde a facilidade de uso de seus funcionários até a usabilidade para os seus clientes.

O crescente aumento de organizações que tem utilizado Tecnologia da Informação vem acompanhado com a expansão de gastos e investimentos com equipamentos de informática e sistemas, pois com a concorrência, as organizações vêm sendo obrigadas a investir em TI, entretanto muitos executivos têm investido em tecnologias sem nenhum planejamento e sem mensurar o impacto organizacional, apenas reproduzindo a concorrência com medo de ficar para trás (PINTO, 2016, p. 14).

Dessa forma, é provável que em algum momento empresários busquem por sistemas para suas empresas, uma vez que a “[...] evolução da informatização das empresas em todos os seus segmentos, impactaram diretamente na forma como estas são estruturadas, operam, comercializam e interrelacionam com outras” (ALMEIDA, 2017, p. 13).

Para Pinto (2016, p. 13), empresas que possuem sistemas completamente informatizados, funcionando de maneira eficiente e eficaz, proporcionam grandes vantagens competitivas se comparadas com empresas que não utilizam tais recursos e, acabam se destacando das concorrentes. Dentre essas vantagens pode-se

observar a melhora no atendimento aos clientes, aos vendedores, e às tomadas de decisões.

Nesse contexto, no mundo contemporâneo ao qual estamos inseridos, percebemos no dia a dia que cada vez mais empresas vêm passando por informatização e/ou aprimorando as informatizações que já possuem, visando, mais do que nunca criarem diferencial competitivo sobre seus concorrentes de mercado.

A startse (2020) elaborou uma lista de empresas que passaram por mudanças informatizacionais. Uma dessas empresas é a Víncula, que é uma multinacional brasileira que atua no mercado há mais de 30 anos, oferecendo produtos e serviços relacionados à área da saúde com padrão internacional de qualidade. Essa organização busca promover o bem-estar a partir da relação entre médicos e pacientes por meio de soluções em dispositivos acessíveis relacionados à ortopedia, coluna, trauma e crânio maxilo facial.

A implementação da transformação digital se deu por meio de processo ágeis para que fosse possível atingir níveis inéditos de organização de confiabilidade, uma vez que a empresa viu uma oportunidade de acelerar a implantação do projeto de digitalização dos processos e potencializar sua produtividade nas entregas de valor ao cliente, até mesmo para coibir esquemas de corrupção que envolvesse, por exemplo, empresas de implantes.

O resultado disso foi uma melhora no serviço, ou seja, a transformação dos processos viabilizou o reconhecimento e confiabilidade nas informações, bem como o pronto atendimento no processo de cotação, agenda e faturamento.

Ainda de acordo com a Startse (2020), outra empresa que inovou foi a WW, conhecida como Vigilantes do Peso, essa que é uma empresa de nutrição que conta com mais de 4 milhões de membros e que, com esforço para lançar mais produtos digitais, fez a mudança para o desenvolvimento de *software* ágil e para a nuvem. Muitos recursos digitais foram investidos para que, assim, fosse possível acomodar uma variedade de preferências que pudessem gerenciar a saúde como parte de um esforço contínuo, otimizando o alcance da marca e um melhor atendimento, relacionado aos conselhos nutricionais oferecidos a seus consumidores.

Dentre as diversas inovações promovidas pela WW, destaque para o Wellow, um aplicativo que pode ser acessados nas plataformas Amazon Alexa e Google Assistant, sendo que os usuários podem encontrar receitas e informações sobre calorias, além de gerenciar metas de perda de peso, por meio de comando de voz.

Outra empresa que inovou nos últimos anos foi a Nissan, essa que investiu na transformação digital de seus processos, como um local de trabalho totalmente digital, além de outras etapas que visam otimizar e unificar as unidades. A empresa também direcionou seu foco para a otimização de sistemas ERP que proporcionam avanço das informações de forma segura entre os processos, permitindo *insights* de negócios, além de habilitar seus colaboradores para o uso de aplicativos corporativos em seus dispositivos móveis, tais como *Outlook*, *Skype* e *Workday* (STARTSE, 2020).

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa em questão se trata de uma pesquisa de campo no povoado Canto Grande, zona rural do município de Afonso Bezerra/RN, localizado na mesorregião central do Estado do Rio Grande do Norte - RN, há 168 km da Capital do Estado, Natal.

Segundo Gonsalves (2001, p. 67 *apud* PIANA, 2009), a pesquisa de campo pode ser compreendida como uma forma de investigação que tem por finalidade buscar informações diretamente com a população pesquisada, exigindo do pesquisador um encontro mais direto com o pesquisado.

Marconi e Lakatos (2010, p. 169) afirmam que a:

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou relações entre eles.

A pesquisa ainda se caracteriza como estudo de caso. De acordo com Gil (2002, p. 54), o estudo de caso costuma ser utilizado como estudo-piloto para esclarecimento do campo da pesquisa em seus múltiplos aspectos e, seus resultados são apresentados em aberto, ou seja, na condição de hipóteses e não de conclusões.

Para coleta de dados, foi aplicado questionários aos funcionários e clientes da empresa AGROSOLLO a fim de identificar se após a implantação do sistema Softcom ocorreram mudanças significativas na empresa, se a empresa passou a ter melhor relacionamento com seus clientes e, se os funcionários acreditavam que o sistema era de fácil uso. Para Vieira (2009, p. 15), o questionário é um “instrumento de pesquisa constituído por uma série de questões sobre determinado tema”.

Discorrendo ainda acerca do questionário, de acordo com Gil (2002) uma das vantagens dessa ferramenta de coleta de dados é que ele se constitui de um método rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato dos respondentes.

Vale mencionar, que antes de aplicarmos nossos questionários, realizamos um pré-teste que constituiu de uma simulação a fim de averiguar a duplicidade e a relevância das perguntas adotadas.

O questionário composto de questões objetivas e subjetivas (Quadro 1 e 2) e, a partir das respostas adquiridas buscamos conhecer a realidade da empresa Agrossolo. As questões dos questionários foram norteadas pelos conceitos de usabilidade, buscando identificar se os funcionários e clientes que responderam apresentaram em suas respostas características que dialogam com os padrões de usabilidades dos sistemas, especificamente, com o sistema Softcom.

Além disso, as questões dos questionários estão com um linguajar que grande parte das pessoas conseguem interpretar, não usamos uma linguagem muito técnica que pudesse vir a atrapalhar os respondentes. Nossos questionários buscam identificar ainda o gênero, faixa etária, tempo de atuação na empresa, tempo que é cliente da empresa, se os funcionários possuem graduação, se os clientes já eram clientes da empresa antes da implantação do sistema, entre outras questões mais específicas a respeito do sistema.

Para os funcionários essas questões específicas buscam identificar se após a implantação do sistema a empresa melhorou nas suas tomadas de decisões, se o sistema contribuiu para um aumento da produtividade, se passou a se relacionar melhor com seus clientes, etc. Para os clientes, essas questões visam identificar se a empresa passou a atendê-los melhor e seu grau de satisfação. O Anexo A apresenta as questões que foram respondidas pelos funcionários da empresa e; o Anexo B as questões que os clientes da empresa Agrossolo responderam.

Buscamos ao máximo elaborar questões que os clientes e funcionários conseguissem responder sem muita dificuldade. Vale mencionar que as questões de ambos os questionários foram elaboradas de acordo com os objetivos da pesquisa.

4. RESULTADOS

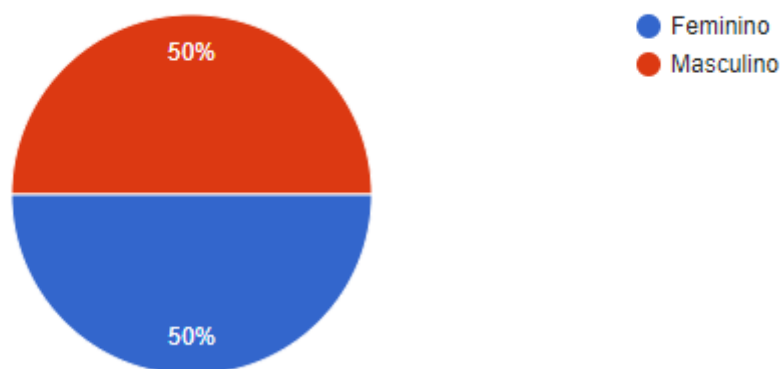
Esse capítulo apresenta os testes realizados no capítulo 3, esses testes foram aplicados a funcionários e clientes da empresa Agrossolo, os resultados dos testes se encontram nas sessões 4.1 e 4.2.

4.1 RESULTADOS FUNCIONÁRIOS

Os questionários foram aplicados no período de 09/12/2020 a 26/01/2021. Dos 10 (dez) colaboradores que a empresa dispõe, 6 (seis) deles responderam aos questionários. Vale mencionar que os questionários foram aplicados de forma virtual pelo *Google Forms*¹, devido a Pandemia causada pelo Covid-19, logo não foi possível que todos os colaboradores da empresa o respondesse.

No que diz respeito ao gênero dos colaboradores respondentes, 3 (três) deles eram mulheres e 3 (três) deles eram homens, conforme apresenta o Gráfico 1.

Gráfico 1. Gênero dos participantes (funcionários) da pesquisa



Fonte: Autoria Própria (2021).

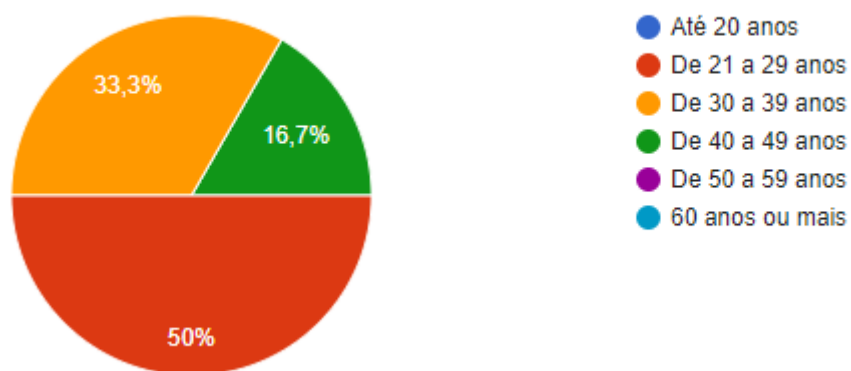
1

https://docs.google.com/forms/d/1dZ8XU_IUuvTr3KyrTZIfMM5Ywj7wQmq2XOMyy4YCp0c/edit?usp=forms_home&ths=true

Dessa forma, percebemos que a empresa busca inserir funcionários dos dois gêneros, sendo provável que o proprietário da empresa tenha em vista que as mulheres podem e devem ocupar os espaços que quiserem.

Questionados acerca da faixa etária, o Gráfico 2 apresenta que 50% dos participantes de nossa pesquisa se encontram na faixa etária de 21 a 29 anos de idade. 33,3% estão na faixa etária de 30 a 39 anos idade e, 16,7% de 40 a 49 anos de idade.

Gráfico 2. Faixa etária dos participantes (funcionários)

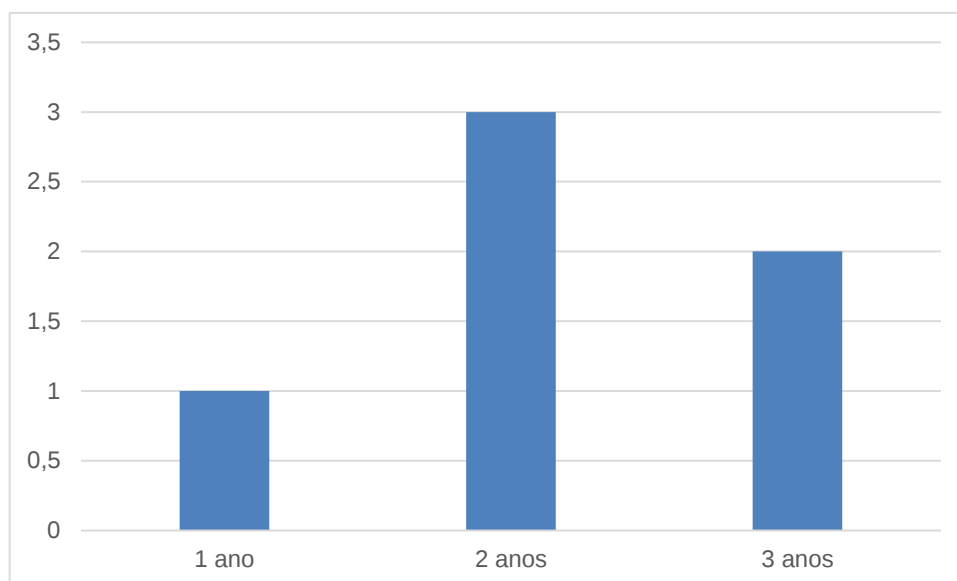


Fonte: Autoria Própria (2021).

Assim sendo, percebemos que a maior parte dos participantes fazem parte da recente “era tecnológica”, essa que nasceu em meio a grande propagação da Tecnologia da Informação, e possivelmente, pode vir a utilizar os recursos dessa tecnologia de uma melhor forma, uma vez que cada vez mais os indivíduos dessa faixa etária (em sua maioria) lidam muito bem com as tecnologias digitais atuais – computadores, *internet*, *tablet*, *smartphone*, etc.

Discorrendo acerca do tempo de atuação dos funcionários na empresa Agrossolo, buscando identificar se a maior parte dos funcionários prestam serviço a empresa há muito tempo ou se estão na empresa há pouco tempo (antes ou após implantação do sistema Softcom), o Gráfico 3 apresenta que 2 (dois) funcionários atuam na empresa há 3 (três) anos; 1 (um) funcionário atua há 1 (um) ano e; 3 (três) funcionários atuam há 2 (dois) anos.

Gráfico 3. Tempo de atuação dos participantes na empresa



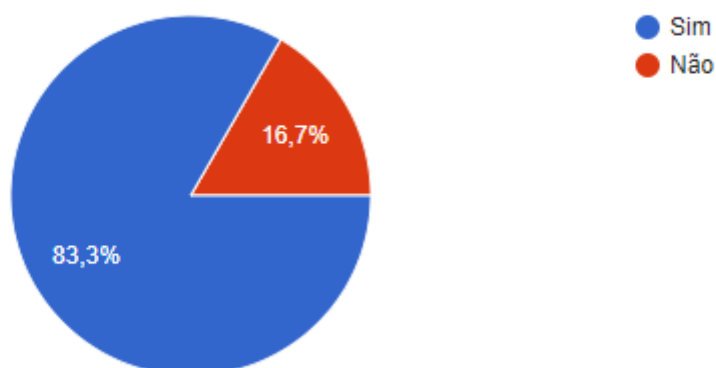
Fonte: Autoria Própria (2021).

Nesse sentido, percebemos que todos os funcionários estão na empresa há pouco tempo. Apesar de pouco tempo na empresa, de acordo com a resposta obtida no Gráfico 4 (a seguir), que visa identificar se os funcionários trabalharam na empresa antes da implantação do sistema *Softcom*, apenas 1 (um) funcionário não trabalhou. Dessa forma, a partir das análises das questões, percebemos que esse funcionário é o que trabalha na empresa há apenas 1 (um) ano. Assim sendo, acreditamos que o Sistema *Softcom* foi implantado na empresa Agrossolo há mais de 2 (dois) anos.

Questionamos dos participantes se eles possuíam alguma graduação, apenas 1 (um) deles afirmou que sim, e que é graduado em bacharelado em Administração, 2 (dois) disseram que não eram graduados e, 3 (três) disseram “*ainda não*”, levando-nos a acreditar que eles podem estar cursando a graduação e/ou pensando em cursar em alguma no momento de aplicação do questionário.

Ao questionarmos dos participantes se eles já trabalhavam na empresa antes da implantação do sistema, apenas 1(um) respondeu que não, todos os demais afirmaram que já eram funcionários da empresa antes mesmo da implantação do sistema, é provável que esses tenham acompanhado todo o processo de instalação do sistema na empresa.

Gráfico 4. Trabalhou na empresa antes da implantação do sistema Softcom?



Fonte: Autoria Própria (2021).

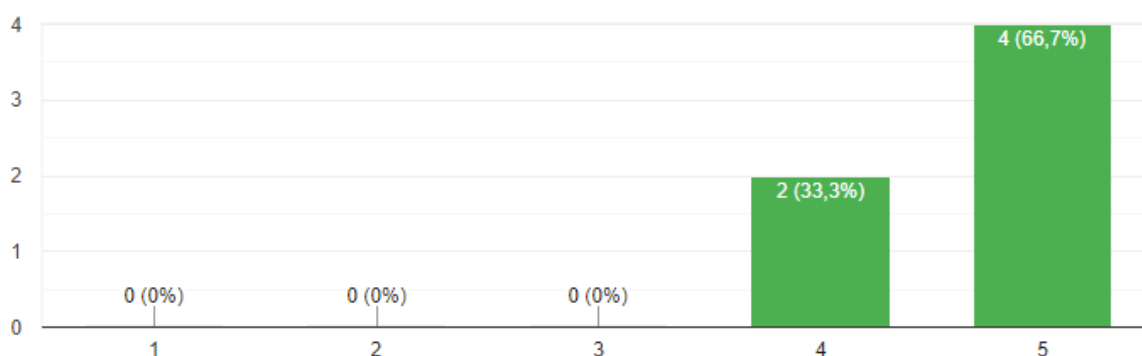
Acreditamos assim, que os demais 5 (cinco) participantes, não só acompanharam o processo de implantação do sistema na empresa, mas que foram treinados e capacitados para que pudessem atender melhor aos clientes da empresa, fazendo com que a empresa viesse a gerar mais lucros e aumentar a quantidade de clientes fidelizados. Vale mencionar que um bom atendimento aos clientes faz com esses venham a comprar mais, que indiquem a empresa para colegas, e que fale bem da empresa para a sociedade em geral.

Após realizada a questão anterior, realizamos o seguinte questionamento: "Se sua resposta anterior tiver sido "sim", responda: o Sistema melhorou o processo organizacional?". Todos os respondentes disseram que sim, 3 (três) deles ainda acrescentaram que "*melhorou muito, bastante*".

Dessa forma, essa questão vai de acordo com o defendido nesse trabalho no referencial teórico, que a informatização das organizações melhoram o desempenho das organizações, fazendo com que as empresas passem a atender melhor e que utilizem as ferramentas proporcionadas pela Tecnologia da Informação como uma aliada nos processos da empresa, uma vez que não basta apenas ter a TI nas organizações, mas é fundamental que se saiba utilizá-las.

O Gráfico 5 apresenta as respostas dos funcionários no que diz respeito a uma nota² sobre o quanto o sistema Softcom ajuda nas tomadas de decisões. 66,7% responderam com a nota máxima, 5 (cinco), enquanto que 33,3% responderam com a nota 4 (quatro).

Gráfico 5. Dê sua nota sobre o quanto o sistema Softcom ajuda nas tomadas de decisões:



Fonte: Autoria Própria (2021).

Conforme apresentado no Gráfico 5 (cinco), todos os participantes deram uma boa nota nesse quesito, confirmando assim, que o sistema Softcom é um bom recurso no quesito de tomadas de decisões.

Vale mencionar, que até mesmo o funcionário que não estava na empresa antes da implantação do sistema também respondeu que o sistema auxilia nas tomadas de decisões. Ou seja, o sistema é aceito por quem estava antes e após a implantação do mesmo, fazendo-nos acreditar que o sistema é uma ferramenta essencial para a atualidade da empresa.

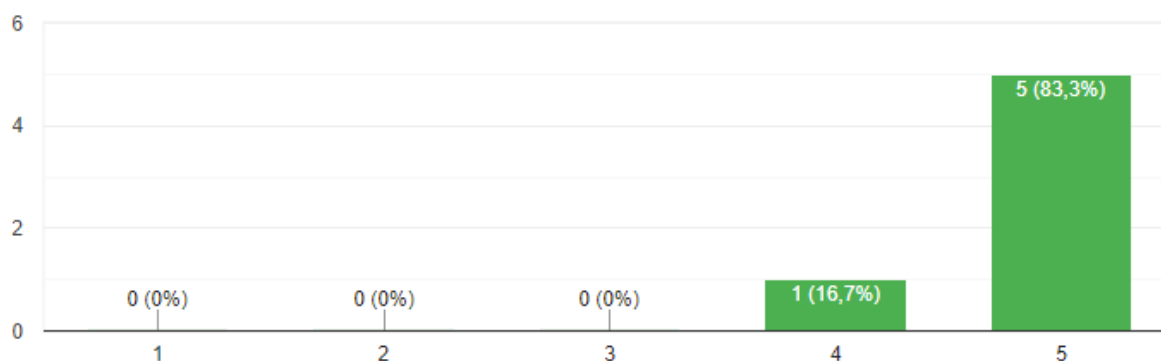
Após o questionamento acima, pedíamos que os participantes comentassem o porquê da nota atribuída, eles disseram que: *“o sistema facilitou a avaliação das informações para tomadas de decisão”*; *“enxergamos melhor certas situações dentro da empresa”*; *“porque o sistema é ágil e fácil de usar”*; *“ajudou na organização das informações”* e; *“temos uma visão ampla de como a empresa se encontra”*.

² Nessas questões adotamos uma escala de 1 a 5, assim, os participantes escolhiam a nota que achassem que correspondiam ao que era questionado.

A partir dessas respostas, é possível entendermos que o sistema é uma ferramenta facilitadora na empresa em diversas situações, fazendo-nos acreditar mais ainda na vantagem de se ter uma empresa informatizada, moderna e com recursos de Tecnologia da Informação que somem para as organizações contemporâneas.

Perguntamos também se a implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa. 83,3% dos funcionários deram nota máxima, 5 (cinco); 16,7% deu nota 4 (quatro).

Gráfico 6. A implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa? Dê sua nota:



Fonte: Autoria Própria (2021).

Essas respostas vêm afirmar que é importante que as empresas vejam a implantação de sistemas como investimento e não como gasto, pois, por mais que estejamos vivendo numa modernidade/informatização das empresas, diariamente ainda presenciamos empresas que não possuem sistemas, muitas vezes pôr os empresários veem a informatização como um gasto e, não como um investimento para suas organizações.

Se o processo de informatização for planejado, estudado e tiver os riscos calculados, é muito provável que as empresas informatizadas passem a ter um aumento em seus lucros, sejam eles diários, quinzenais, mensais ou anuais, assim como é provável que a empresa passe mais tempo no mercado e, que não venha a sair do mercado por falta de planejamento.

Ao pedirmos que os respondentes comentassem a questão anterior, obtivemos as seguintes respostas: “*facilitou o controle do mesmo*”; “*deu agilidade ao*

desenvolvimento dos serviços no dia a dia”; “agilidade e facilidade nos processos”; “contribuiu, sistema de total confiança, só aumentou a produtividade”; “ajudou a maximizar os processos operacionais da empresa”.

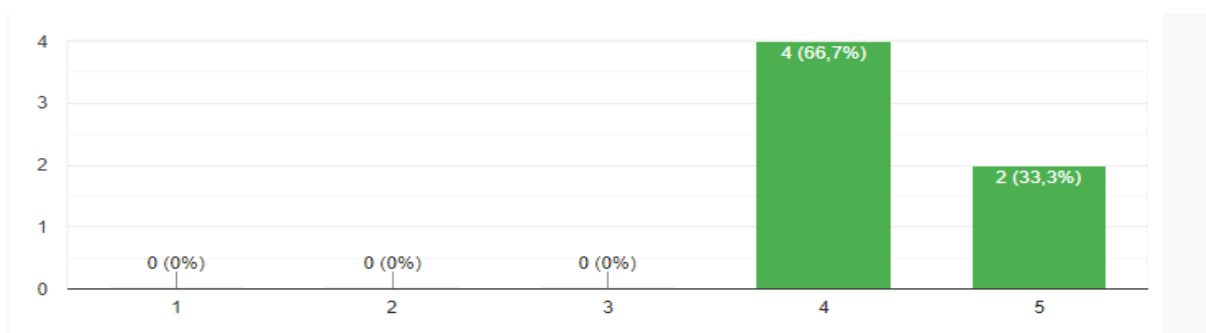
Dessa forma, percebemos que todos os funcionários relataram ações positivas do sistema *Softcom*, vindo a confirmar mais uma vez que o sistema é de grande valia para a organização, assim, acreditamos que a empresa passou a ter um maior lucro, pois se encontra melhor organizada, mais ágil e mais controlada.

Pedimos que os funcionários descrevessem sobre quais mudanças aconteceram nos processos da Agrossolo após a implantação do sistema *Softcom*, eles responderam que com a implantação do sistema passaram a ter mais agilidade em suas tarefas diárias; tiveram um melhor controle de estoque, contas a pagar e receber e movimentação dos clientes; comunicação, integração, agilidade, praticidade; aumentou a eficiência através das organizações das atividades e; saíram de informações em planilhas e anotações manuais para relatórios automáticos.

Nesse contexto, percebemos que o sistema *Softcom* é bastante completo, e que é capaz de atuar em todos os setores da empresa, vindo a contribuir para a empresa como um todo e, não somente em situações isoladas, esse fato é importante uma vez que as empresas devem trabalhar de forma integrada, pois o objetivo delas é o lucro.

Os participantes deram uma nota para como a empresa passou a se relacionar com os clientes após a implantação do sistema *Softcom*, essa que era dividida da seguinte forma (5 - muito melhor; 4 - melhor; 3 - nem melhor nem pior; 2 - pior; 1 - muito pior), essas respostas se encontram no Gráfico 7:

Gráfico 7. Nota para como a empresa passou a se relacionar com os clientes após a implantação do sistema *Softcom*.



Fonte: Autoria Própria (2021).

Percebemos que todos os funcionários responderam de forma positiva a essa questão, conforme apresenta o Gráfico acima, 66,7% atribuíram nota 4 (quatro) e, 33,3% atribuíram nota 5 (cinco), é provável que ainda hajam funcionalidades a serem aperfeiçoadas no sistema, ao menos na visão dos que atribuíram nota 4 (quatro), o que é de grande importância, pois sistemas sempre podem vir a ter melhoras para que se possa atender melhor, gerir a empresa melhor e ter maiores lucros.

Ao comentarem sobre a questão anterior, os funcionários da empresa nos disseram que após a implantação do Softcom, a empresa passou a ter uma comunicação mais facilitada com os clientes; que o controle de compras de contas dos clientes ficaram mais claros e precisos; que a empresa melhorou a relação com seus clientes, pois os clientes passaram a procurar mais pela empresa, fazendo assim do sistema uma ferramenta viável.

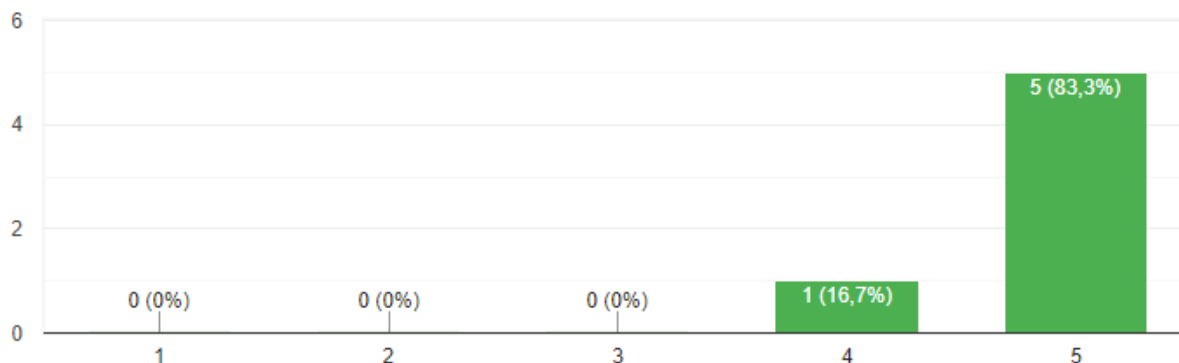
Além disso, o sistema permitiu que os funcionários pudessem atender seus clientes de acordo com seus perfis e que possibilitou agilidade. Dessa forma, o sistema passa a ser uma ferramenta fundamental para a melhoria do atendimento, uma vez que é importante que se faça atendimentos de acordo com a realidade dos clientes, respeitando, sempre os meios sociais e culturas dos indivíduos.

Questionamos dos funcionários da Agrossolo sobre o que eles entendem por usabilidade, alguns dos respondentes disseram que é um sistema de fácil manuseio; a funcionalidade do *software*; sistema de fácil uso. Um dos respondentes disse: *“um termo muito utilizado para definir a facilidade com que as pessoas empregam uma ferramenta ou um objeto para realizar uma tarefa”*.

Todas as respostas vão de encontro com o conceito de usabilidade, esse último comentário é bem específico e nos chamou atenção, acreditamos que esse respondente pode ter participado do momento de implantação do sistema na empresa, vindo a ter um conhecimento a mais sobre usabilidade comparados aos demais funcionários.

Pedimos que os funcionários dessem uma nota sobre a facilidade do uso do sistema Softcom, 83,3% dos funcionários disseram que o sistema é muito fácil de utilizar e, 16,7% disse que o sistema é fácil de utilizar, conforme apresenta o Gráfico 8.

Gráfico 8. Dê uma nota sobre a facilidade de uso do sistema Softcom (5 - muito fácil de utilizar; 4 - fácil de utilizar; 3 - nem fácil nem complicado; 2 - complicado; 1 - muito complicado):



Fonte: Autoria Própria (2021).

É importante mencionar, que o único funcionário que não respondeu que o sistema “é *muito fácil de utilizar*”, assim, ele pode ter/tido uma certa dificuldade em utilizar o sistema, mesmo tendo respondido que o sistema é de fácil uso. Questionamos também dos participantes se eles possuíam dificuldades na utilização do sistema e, todos eles disseram que não, assim, podemos afirmar que o sistema é de fácil usabilidade.

4.2 RESULTADOS CLIENTES

Os questionários foram aplicados no período de 09/12/2020 a 26/01/2021. Dos 124 (cento e vinte e quatro) clientes que a empresa dispõe, 12 (doze) deles responderam aos questionários. Vale mencionar que os questionários foram aplicados de forma virtual pelo *Google Forms*³, devido a Pandemia causada pelo Covid-19, logo não foi possível que todos os colaboradores da empresa respondessem ao questionário.

Um dos motivos mais específicos que impossibilitou a aplicação dos questionários a mais clientes, foi a dificuldade no contato com eles e a disponibilidade de alguns. Além disso, alguns ainda disseram ter certa dificuldade em responder ao

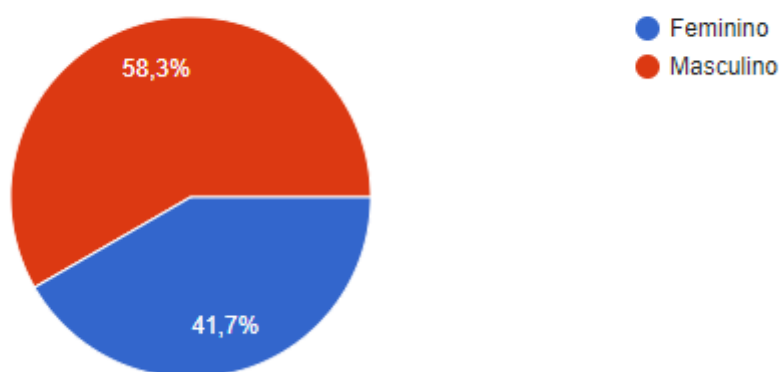
³

https://docs.google.com/forms/d/1jkwK81uS79xllnJpWRVCDYOOD_brpYXnUb88WpHUty8/edit#responses

questionário, pois não tem costume de realizar a tarefa de responder o questionário e que usam o celular mais para redes sociais e com aplicativos de troca de mensagens, recusando, assim sua participação na pesquisa.

No que diz respeito ao gênero dos participantes, a maior parte dos respondentes 58,3% são homens e, 41,7% são mulheres, conforme Gráfico 9.

Gráfico 9. Gênero dos participantes (clientes)

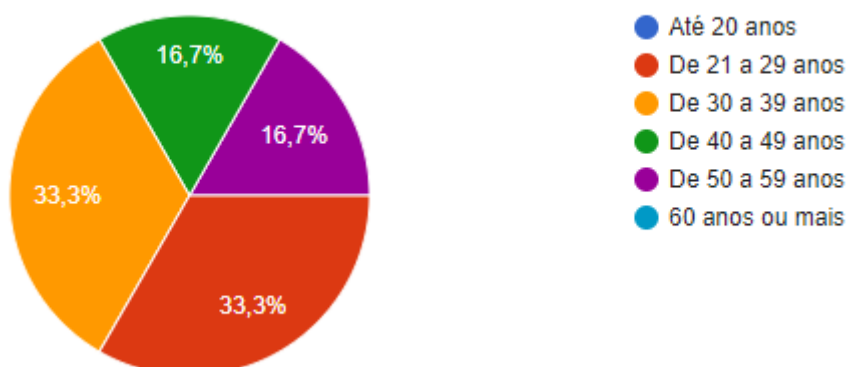


Fonte: Autoria Própria (2021).

É provável que um dos fatores que faz com que a empresa possua mais homens do que mulheres seja a atuação dos homens em serviços do campo, não que as mulheres não possam ou não executem esses serviços (elas são capazes de atuarem em qualquer área que queiram), mas em sua maioria, cotidianamente, os homens atuam mais nesses setores.

No que diz respeito a faixa etária dos clientes respondentes, a maior parte dos clientes estão na faixa dos 21 (vinte e um) a 29 (vinte e nove) anos de idade, 33,3%; e 30 (trinta) a 39 (trinta e nove) anos de idade, 33,3%, como apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10. Faixa etária dos clientes

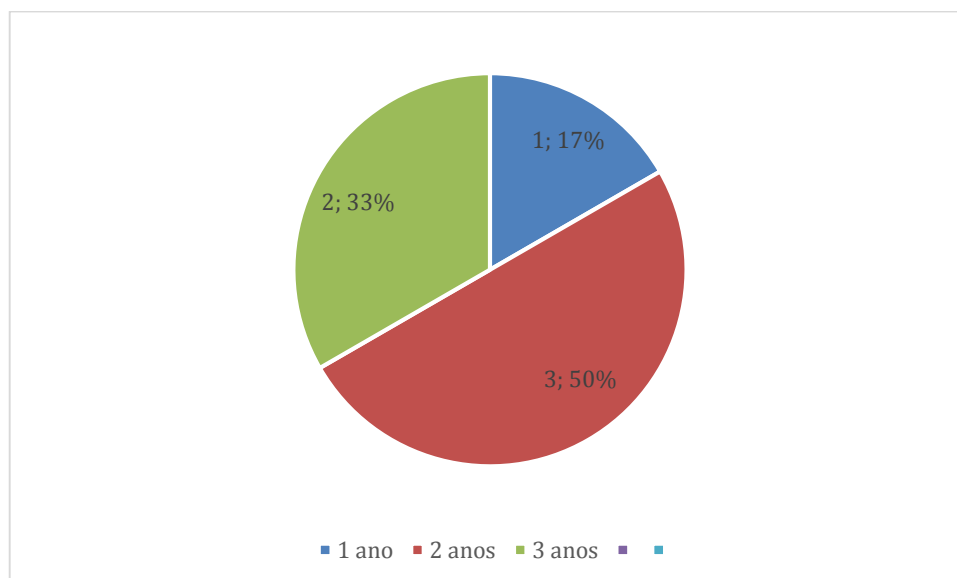


Fonte: Autoria Própria (2021).

Assim sendo, percebemos que os clientes da empresa são bem jovens, esses podem fazer com que seus empreendimentos ganhem agilidade em questões como a realização de compras de produtos, por exemplo. Esses clientes podem buscar ter uma maior agilidade em entrar em contato com a empresa Agrossolo a fim de fazer com que seus produtos sejam comprados de forma mais rápida, usando aplicativos de troca de mensagens, em especial, no período da Pandemia causada pelo Covid-19.

Questionamos dos clientes o tempo em que eles são clientes da empresa Agrossolo (Gráfico 11), em sua maioria os clientes estão na faixa dos 2 (dois) anos como clientes, 8 (oito) clientes; 3 (três) clientes estão comprando na empresa há 1 (um) ano e; 1 (um) cliente há 5 (cinco) anos.

Gráfico 11. Tempo que é cliente da Agrossolo

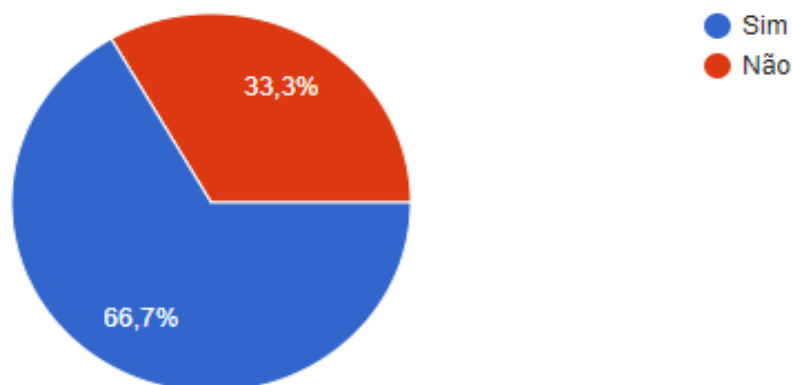


Fonte: Autoria Própria (2021).

É importante destacar que o cliente que compra na empresa há 5 (cinco) anos é um dos clientes da faixa etária dos 40 (quarenta) a 49 (quarenta e nove) anos de idade, assim acreditamos que esse cliente vê a empresa de forma positiva e, possui uma vasta experiência em seu negócio. Além disso, esse cliente já é fidelizado à empresa, pois já compra há bastante tempo.

Interpelamos se os participantes já eram clientes antes da implantação do sistema, 66,7% disseram que sim e, 33,3% que não, conforme o Gráfico 12.

Gráfico 12. Clientes antes da implantação do sistema

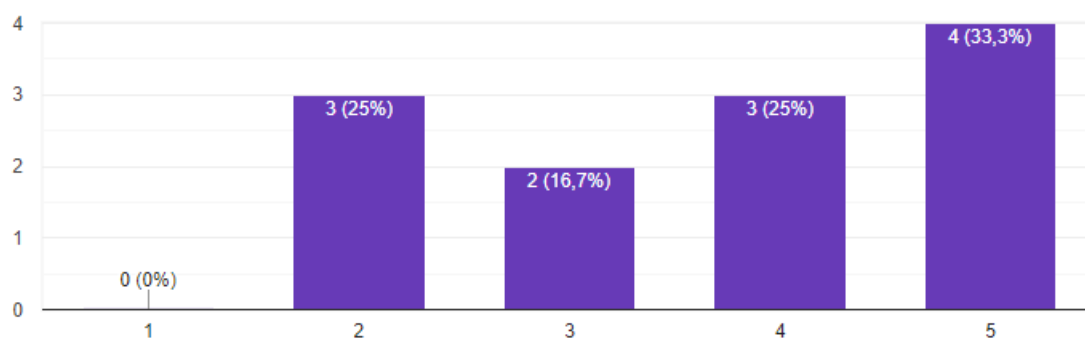


Fonte: Autoria Própria (2021).

Grande parte dos clientes já compravam na empresa antes da implantação do sistema, dessa forma, percebemos que houve uma “fidelização” com a clientela, e que essa vê na implantação do sistema uma melhoria no atendimento.

Pedimos que os clientes da empresa dessem uma nota acerca do atendimento antes da implantação do sistema. 25% dos clientes deram nota 2 (dois); 16,7% dos clientes atribuíram nota 3 (três); 25% deram nota 4 (quatro) e; 33,3% atribuíram nota 5 (cinco), como apresenta o Gráfico 13.

Gráfico 13. Sobre o atendimento aos clientes, dê sua nota antes da implantação do sistema

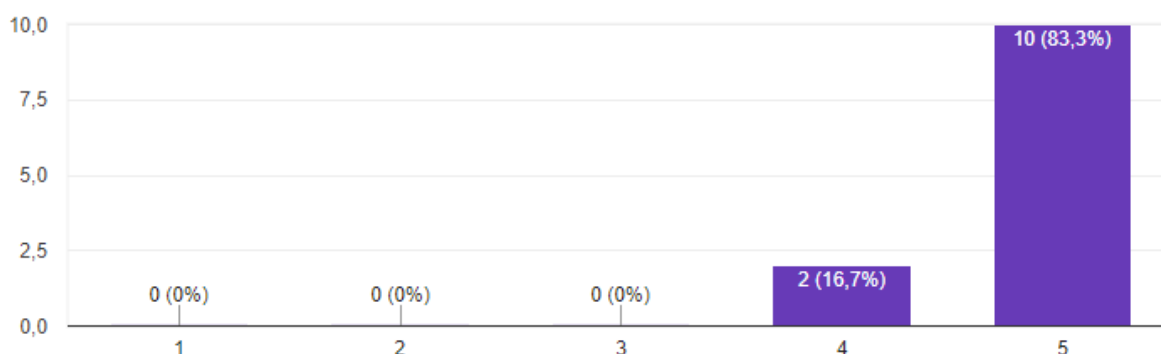


Fonte: Autoria Própria (2021).

Assim sendo, percebemos que a maior parte dos clientes atribuíram boas notas sobre o atendimento da empresa para com os clientes, mesmo sem a utilização do sistema. Vale mencionar que não necessariamente possuir um sistema implantado nas organizações é sinal de que o atendimento é de qualidade, pois os sistemas ainda necessitam de um lado humano para manuseá-los, além disso, discutindo acerca da questão de atendimento entram também questões como: humanização, respeito, ética, empatia, etc.

Questionamos também sobre o atendimento após a implantação do sistema, ao contrário das resposta da questão anterior, 83,3% dos clientes atribuíram nota 5 (cinco) e; 16,7% atribuíram nota 4 (quatro), conforme o Gráfico 14.

Gráfico 14. Nota para o atendimento após a implantação do sistema Softcom



Fonte: Autoria Própria (2021).

Ao compararmos essa questão com a questão anterior, percebemos que o sistema vem sendo de grande importância no atendimento da empresa junto aos seus clientes. O atendimento que já era bom passou a ser ainda melhor, vindo a afirmar que o sistema é válido e importante para a organização, que com sua implantação a empresa passou a ganhar agilidade em todos os seus setores.

Pedimos que os clientes opinassem sobre o que mudou (para pior ou melhor) com a implantação do sistema, os participantes que não eram clientes antes da implantação disseram que não sabiam, mas que adoravam a forma como a empresa trabalhava.

Os respondentes que já eram clientes antes da implantação do sistema disseram que passaram a ser melhores atendidos; que as informações são passadas para eles de forma mais ágil; que o atendimento ficou mais ágil; que as pendências são resolvidas mais rápido. Uma cliente fez o seguinte relato: *“Estou bem satisfeita, pois o serviço melhorou gradativamente, e com uma agilidade maior no atendimento dos funcionários em relação as solicitações”*.

Dessa forma, a partir desses relatos, podemos afirmar que os clientes aprovam o sistema na empresa, desde os clientes novos (pós implantação) até os clientes que já vêm antes da implantação. Esses relatos vão de acordo com o nosso referencial teórico que defende que a informatização das empresas auxiliam em diversas funções das organizações, dentre elas, o atendimento.

Também questionamos dos clientes acerca do grau de satisfação com a implantação do sistema, todos eles disseram se encontrar bastante satisfeitos, pois o sistema atende as necessidades, é ágil, desempenha melhor a questão do atendimento e tem feito com que eles ganhem tempo.

4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir das análises dos nossos dados foi possível percebermos que o sistema Softcom é muito necessário para a empresa Agrossolo, pois com sua implantação a empresa passou a ser mais produtiva, ágil e melhorou suas tomadas de decisões. Além disso, de acordo com os funcionários, o *Software* Softcom é de fácil uso, uma vez que todos os clientes conseguem utilizá-lo sem muitas dúvidas, mesmo para funcionários que não trabalhavam na empresa antes da implantação e que não acompanharam o processo de sua implantação.

Discutindo acerca de uma possível divergência ou similaridade sobre o quesito satisfação dos clientes e funcionários, percebemos que de acordo com nossas análises ambos estão satisfeitos com a implantação do sistema, uma vez que afirmaram que o *Software* passou a melhorar o atendimento, as vendas, tomadas de decisões, etc.

Assim, acreditamos que essa similaridade nos dados acontece porque hoje muitas pessoas já utilizam desses sistemas em seu dia a dia de forma direta, e se não os utilizam de forma direta já precisaram desses *Softwares* de forma indireta, como por exemplo, num simples atendimento em empresas que utilizam desses sistemas. Dessa forma, estamos cada vez mais presenciando esses sistemas em nosso dia a dia, e percebemos que eles fazem a diferença nos atendimentos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Tecnologia da Informação – TI se faz presente em diversos setores da sociedade. Hoje cada vez mais as empresas vêm sendo informatizadas com sistemas capazes de auxiliarem nas tomadas de decisões, atendimento, vendas, etc. Percebe-se no cenário atual que muitos empresários veem nas Tecnologias da Informação ferramentas que auxiliam nos afazeres organizacionais diários.

Nesse Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, realizamos uma investigação na empresa Agrossolo, localizada na mesorregião central do Estado do Rio Grande do Norte - RN, há 168 km da Capital do Estado, Natal, a fim de identificar se a implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa em questão.

A partir do estudo, pudemos perceber que a empresa Agrossolo com a implantação do sistema Softcom passou a atender ainda melhor seus clientes, melhorar nas suas tomadas de decisão, nas vendas, no atendimento aos clientes. Assim, chegamos à conclusão de que assim como na teoria, na prática esses sistemas são de grande importância para as empresas contemporâneas.

Com nossas análises também é possível afirmar que o sistema Softcom é de fácil uso para os funcionários, que satisfaz os clientes e funcionários. Podemos afirmar que para os funcionários houve um aumento em suas produtividades, uma melhoras em suas tomadas de decisões e que o atendimento foi facilitado após a implantação do sistema.

Para os clientes, é possível afirmarmos que com a implantação do sistema, de acordo com eles, passaram a ser melhor atendidos, as informações passaram a ser mais rápidas para eles, o atendimento se tornou mais ágil e as pendências são resolvidas com mais agilidade.

Com as respostas dos participantes da pesquisa foi possível identificar a todo momento que o sistema Softcom se tornou uma ferramenta essencial para a empresa, pois todos os relatos foram positivos, desde os relatos mencionados por colaboradores que já faziam parte da empresa (como clientes e/ou funcionários) antes da implantação do sistema, como os que passaram a integrar a empresa pós implantação.

Vale mencionar que é importante que ao decidir implantar um sistema as empresas realizem pesquisas, estudem suas reais necessidades, pois cada empresa possui sua missão e visão, assim é fundamental que o estudos gire em torno deles, além disso, é crucial que os empresários tenham em mente que esses sistemas se tratam de investimento e, não de gastos.

6. REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Benefícios do uso de tecnologia de informação para o desempenho empresarial**. RAP – RIO DE JANEIRO 42(2):275-302, MAR./ABR. 2008.

ALMEIDA, Silvia Regina de. **SPED: impactos diretos no controle interno de empresas privadas**. Ideias & Inovação, Aracaju, v. 4, n. 1, p.11-20, 2017.

ANDRADE, Marcos Antonio Ribeiro; NEVES, Lidiane de Souza Moraes. A Importância dos Sistemas de Informação para os Processos nas Organizações. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 13., 2016, [s. L.]. **Anais...** [s. l.]: Aedb, 2016. p. 1 - 15.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9241-11: **Requisitos Ergonômicos para Trabalho de Escritórios com Computadores – parte 11, orientações sobre usabilidade**. Rio de Janeiro: 2002. 21p.

BRAGA, Ana Cristina Braga de Souza. **Avaliação da Usabilidade do Sistema Eletrônico de Informações** - SEI pelos servidores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS / Ana Cristina Braga de Souza Braga. -- 2019. 75 f.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999, p. 411-439

COSTA, Eduardo Marques; MARQUES, Érico Veras. **Usabilidade**: Um Estudo Da Percepção De Qualidade No Comércio Eletrônico Brasileiro. In: XXXV ENCONTRO ANPAD, 35., 2011, Rio de Janeiro. Etc. Rio de Janeiro: Enanpad, 2011. p. 1 - 17.

DIAS, DR; CARVALHO, SC de. Informatização de computadores: fatores, dificuldades e desafios. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, [S. l.], v. 8, n. 5, pág. e885764, 2019. DOI: 10.33448 / rsd-v8i5.764. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/764>. Acesso em: 23 mar. 2021.

FERREIRA, Simone B. L.; NUNES, Ricardo R. **e-Usabilidade**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Mileni Kazedani. **Usabilidade de software**: estudo de recomendações básicas para verificação do nível de conhecimento dos alunos dos cursos de design gráfico e sistemas de informação da unesp/bauru. 2009. 238 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Design, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, 2009.

JUNIOR, Péricles Luiz Picanço; DELAZARI, Luciene Stamato. **Avaliação da usabilidade de interfaces de sistemas vgi na tarefa de inserção de feições**.

Boletim de Ciências Geodésicas, [s.l.], v. 22, n. 3, p.492-510, set. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1982-21702016000300028>.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, São Paulo, v. 1, n. 1, p.27-43, 8 abr. 2004.

NIELSEN, J. **Usability Engineering**. Oxford: Academic Press, 1993.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web, Projetando Websites com qualidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OLIVEIRA, Neurilene Batista de. **Avaliação de usabilidade de sistema de apoio à decisão clínica do processo de enfermagem**. São Paulo 2020. 135 p.

PIANA, MC. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 233 p. ISBN 978-85-7983-038-9.

PINTO, Aline de Vargas. **O impacto da adoção de tecnologias da informação no desempenho organizacional das micro e pequenas empresas**. 2016. 82 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

SACILOTTI, Adaní Cusin. **A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiá**. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Mestrado em Administração, Faculdade Campo Limpo Paulista – Faccamp, Campo Limpo Paulista - Sp, 2011.

SALES, Chiara Angela de Carvalho; SILVA, Daniel Teixeira da; BATISTA, Inalberg Lopes. **Os impactos da informatização dos processos administrativos**. In: Encontro Nacional de Engenharia De Produção, 36., 2016, João Pessoa - Pb. Anais... . João Pessoa - Pb: Enegep, 2016. p. 1 - 9.

SILVA, Thais Souza da; SILVA, Luzia Ribeiro da. **A relevância da escrituração contábil e fiscal com ênfase na evolução do processo de informatização**. Revista Facisa On-line, Barra do Garças – Mt, v. 5, n. 1, p.78-89, jul. 2016.

SOFTCOM TECNOLOGIAS. **A empresa**. 2020. Disponível em: <<http://www.softcomtecnologia.com.br/>>. Acesso em: 07 jan. 2020.

SOUZA, Bruno Correia et al. **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES**. In: VII SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 7., 2010, [S. L.]. **Anais [...]**. [S. l.]: Seget, 2010. p. 1-13.

SPAGNUOLO, Fernando de Oliveira; SILVA, Murilo Helderson Martins; COSTA, Willian Maciel. **A importância da tecnologia da informação no suporte à tomada de decisões:** Construcenter Felix / Fernando de Oliveira Spagnuolo; Murilo Helderson Marins Silva; Willian Maciel Costa – – Lins, 2017. 55p. il. 31cm

STARTSE. **Conheça 7 empresas que souberam aplicar a Transformação Digital em seus negócios!** 2020. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/conheca-7-empresas-que-souberam-aplicar-a-transformacao-digital-em-seus-negocios>. Acesso em: 10 maio 2021.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários.** São Paulo, SP: Atlas, 2009.

ZWICKER, Ronaldo; SOUZA, Cesar Alexandre de; BIDO, Diógenes de Souza. **Uma revisão do Modelo do Grau de Informatização de Empresas:** novas propostas de estimação e modelagem usando PLS (partial least squares). In: ENCONTRO DA ANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro. Anais... . Rio de Janeiro: Enanpad, 2008. p. 1 - 16.

ANEXOS

ANEXO A - PERGUNTAS PARA OS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA

1. Gênero: Masculino () Feminino ()

2. Qual sua faixa de idade?

Faixa de idade	
Até 20 anos	
De 21 a 29 anos	
De 30 a 39 anos	
De 40 a 49 anos	
De 50 a 59 anos	
60 anos ou mais	

3. Tempo de atuação na empresa?

4. Possui alguma graduação? Se sim, qual?

5. Trabalhou na empresa antes da implantação do sistema Softcom?

Sim () Não ()

6. Se sua resposta anterior tiver sido "sim", responda: o Sistema melhorou o processo organizacional?

7. Dê sua nota sobre o quanto o sistema Softcom ajuda nas tomadas de decisões: (1); (2); (3); (4); (5).

8. Comente o porque da nota anterior:

9. A implantação do sistema Softcom contribuiu para o aumento da produtividade da empresa? Dê sua nota: (1); (2); (3); (4); (5).

10. Comente o porquê da nota anterior:

11. Descreva que mudanças aconteceram nos processos da Agrossolo após a implantação do sistema Softcom:

12. Dê uma nota para como a empresa passou a se relacionar com os clientes após a implantação do sistema Softcom (5 - muito melhor; 4 - melhor; 3 - nem melhor nem pior; 2 - pior; 1 - muito pior): (1); (2); (3); (4); (5).

13. Comente o porquê da nota anterior:

14. O que você entende por usabilidade?

15. Dê uma nota sobre a facilidade de uso do sistema Softcom (5 - muito fácil de utilizar; 4 - fácil de utilizar; 3 - nem fácil nem complicado; 2 - complicado; 1 - muito complicado): (1); (2); (3); (4); (5).

16. Há dificuldade na utilização do sistema Softcom? Se sim, qual?

Fonte: Autoria Própria (2021).

ANEXO B - PERGUNTAS PARA OS CLIENTES DA EMPRESA

1. Gênero: Masculino () Feminino ()

2. Qual sua faixa de idade?

Faixa de idade	
Até 20 anos	
De 21 a 29 anos	
De 30 a 39 anos	
De 40 a 49 anos	
De 50 a 59 anos	
60 anos ou mais	

3. Há quanto tempo é cliente da Agrosollo?

4. Antes da implantação do sistema Softcom já era cliente da empresa?

Sim () Não ()

5. Sobre o atendimento aos clientes, dê sua nota antes da implantação do sistema: (1); (2); (3); (4); (5).

6. Dê sua nota para o atendimento após a implantação do sistema Softcom: (1); (2); (3); (4); (5).

7. Escreva sua opinião do que mudou no atendimento, para melhor ou para pior, com o sistema:

8. Descreva seu grau de satisfação no que diz respeito a implantação do sistema Softcom?

Fonte: Autoria Própria (2021).