



## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA O FUTURO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA NO RS

Tifani Corrêa Silva  
Rayane Sielo Felin

*Linha temática – Tecnologia e Profissão: qual o verdadeiro profissional do futuro?*

**Resumo:** A pesquisa foca na empresa Meta Serviços em Informática S/A, fundada em 1990 em Porto Alegre/RS, que se destaca como uma das empresas de tecnologia que mais crescem no Brasil. Com presença em 150 cidades brasileiras e 14 países, a Meta valoriza o “Crescimento humano com tecnologia” e é reconhecida pela excelência no atendimento ao cliente. O estudo visa analisar as competências necessárias para profissionais de atendimento ao cliente em empresas de TI no Rio Grande do Sul, considerando tanto habilidades interpessoais como empatia e comunicação, quanto técnicas, como conhecimento em tecnologias emergentes. Também busca avaliar a percepção dos clientes sobre essas tecnologias e identificar práticas eficazes para a gestão e desenvolvimento de talentos, alinhando-se aos valores da empresa e às expectativas dos clientes.

**Palavras-chave:** Competências interpessoais; Tecnologias emergentes; Atendimento aos clientes

### 1. INTRODUÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO

De acordo com dados da International Data Corporation (IDC) analisados pela Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES) e divulgados no Estudo Mercado Brasileiro de Software – Panorama e Tendências 2023 a produção mundial de Tecnologia da Informação (TI) apresentou, em 2022, um crescimento de 7,4%, enquanto no Brasil o crescimento chegou a 3,0%, atingindo um investimento de R\$ 247,4 bilhões (US\$ 45,9 bilhões) se considerados os mercados de software, serviços e hardware, assim como as exportações do segmento (ABES,2024).

A partir do exposto, tem-se como objeto de pesquisa a empresa Meta Serviços em Informática S/A, fundada no ano de 1990, na cidade de Porto Alegre/RS, atualmente a empresa está presente em 150 cidades brasileiras e 14 países, sendo reconhecida nacionalmente como uma das 10 empresas que mais crescem no segmento de tecnologia no Brasil nos anos 5 anos de acordo com Anuário Informática Hoje (Engel *et al*, 2022).

A empresa que tem como propósito “Crescimento humano com tecnologia”, lidera o ranking da Região Sul sendo a melhor empresa de tecnologia para se trabalhar nos últimos 5 anos, tendo como valores: *Somos pessoas servindo pessoas; Pensamos e agimos como donos; Buscamos a excelência e a simplicidade; Temos gana por Performance; Crescemos e aprendemos juntos, Temos inovação e criatividade no nosso DNA, vê na satisfação do cliente a chave de aprendizado e crescimento mútuo (Meta, 2024)*. Em acordo, Meneghetti (2020) argumenta que para uma empresa alcançar sucesso no mercado, é fundamental prestar um serviço de excelência aos clientes, entregando o que eles precisam no momento certo.

Dessa forma, tendo o entendimento que atender as necessidades e demandas do cliente e o ponto focal da empresa estabelece-se ao seguinte problema de pesquisa: *Quais as competências fundamentais para o Profissional do Futuro se destacarem no Atendimento ao Cliente em Empresas de tecnologia do RS?*

Baseado no problema de pesquisa exposto, este artigo propõe analisar as competências e habilidades necessárias para os profissionais do futuro no atendimento ao cliente em empresas de tecnologia, com foco na evolução tecnológica e nas mudanças nas expectativas dos clientes. Desse modo, elencaram-se, especificamente, os seguintes objetivos: A) Examinar as competências inter-

interpessoais e técnicas que são fundamentais para o atendimento ao cliente em empresas de tecnologia. B) Avaliar a percepção dos clientes sobre o uso de tecnologias emergentes no atendimento. C) Identificar práticas eficazes para a gestão e desenvolvimento de talentos em atendimento ao cliente em empresas de TI.

O atendimento ao cliente em uma empresa de tecnologia desempenha um papel crucial na satisfação do cliente e na construção de uma imagem positiva da marca. Acrescenta-se ainda que, empresas de tecnologia geralmente têm uma abordagem centrada no cliente, no qual o foco principal é entender as necessidades e expectativas dos clientes. Isso envolve ouvir atentamente o cliente para entender seus problemas e oferecer soluções que atendam às suas necessidades específicas.

Disponibilizar canais de comunicação com o cliente, é essencial oferecer meios de canais eficazes para garantir respostas rápidas e precisas de comunicação para manter o contato com o cliente. Oferecer um atendimento personalizado prestando um atendimento de maneira eficaz. Realizar a coleta de feedbacks dos clientes regularmente para indicar pontos de melhoria, desse modo a empresa deve estar aberta para realizar ajustes com base no feedback. Dessa forma, estabelece-se o seguinte método.

## 2. METODOLOGIA

A presente pesquisa, classifica-se como descritiva que, segundo Gil (1999), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Desse modo, os objetivos estão estruturados sob a abordagem qualitativa, por meio da coleta de dados que segundo Vieira e Zouain (2005) atribui importância fundamental aos depoimentos dos atores sociais envolvidos, aos discursos e aos significados transmitidos por eles. Nesse sentido, esse tipo de pesquisa preza pela descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O problema proposto para esta pesquisa foi: Quais as competências fundamentais para o Profissional do Futuro se destacarem no Atendimento ao Cliente em Empresas de tecnologia do RS? Nessa perspectiva, entende-se que os profissionais do futuro precisam desenvolver competências interpessoais e técnicas essenciais. Dessa forma, devem possuir empatia, comunicação eficaz, e habilidade para resolver problemas, garantindo um atendimento personalizado e focado nas necessidades dos clientes além de conhecimento em tecnologias emergentes, como IA e automação, e domínio de ferramentas de CRM são cruciais, assim como a capacidade de aprendizado contínuo para se adaptar a novas tecnologias.

A presente pesquisa teve como objetivo analisar as competências e habilidades necessárias para os profissionais do futuro no atendimento ao cliente em empresas de tecnologia, com foco na evolução tecnológica e nas mudanças nas expectativas dos clientes. Para tanto, fixaram-se os objetivos específicos: A) Examinar as competências interpessoais e técnicas que são fundamentais para o atendimento ao cliente em empresas de tecnologia. B) Avaliar a percepção dos clientes sobre o uso de tecnologias emergentes no atendimento. C) Identificar práticas eficazes para a gestão e desenvolvimento de talentos em atendimento ao cliente em empresas de TI.

Considerando o objetivo específico de “Examinar as competências interpessoais e técnicas que são fundamentais para o atendimento ao cliente em empresas de tecnologia”, conclui-se que são fundamentais competências interpessoais como empatia, comunicação eficaz e resolução de problemas, pois permitem entender e atender às necessidades dos clientes de maneira personalizada e eficiente. Já do ponto de vista técnico, o conhecimento em tecnologias emergentes, como inteligência artificial e automação, bem como o domínio de ferramentas de CRM, são essenciais para a gestão eficiente das

interações com os clientes. Além disso, a capacidade de aprendizado contínuo garante que os profissionais se mantenham atualizados com as novas tecnologias e métodos de atendimento.

Considerando o objetivo específico de “Avaliar a percepção dos clientes sobre o uso de tecnologias emergentes no atendimento”, conclui-se a percepção dos clientes sobre o uso de tecnologias emergentes no atendimento, é essencial considerar como essas tecnologias influenciam a experiência do cliente e atendem às suas expectativas. Dessa maneira, a percepção dos clientes pode variar dependendo de quão bem essas tecnologias conseguem resolver seus problemas de maneira eficaz e personalizada. Clientes valorizam a rapidez e precisão proporcionadas por essas tecnologias, mas também podem ter preocupações quanto à falta de interação humana e empatia. Portanto, é importante que as empresas de tecnologia equilibrem o uso de soluções automatizadas com a oferta de suporte humano qualificado, garantindo que os clientes se sintam ouvidos e valorizados.

Considerando o objetivo específico de “Identificar práticas eficazes para a gestão e desenvolvimento de talentos em atendimento ao cliente em empresas de TI”, conclui-se que é essencial oferecer treinamento contínuo em habilidades técnicas e interpessoais, incluindo tecnologias emergentes e competências como empatia e comunicação eficaz. Implementar programas de mentoria, criar um ambiente de trabalho que valorize inovação e colaboração, e coletar feedbacks regulares dos funcionários são práticas eficazes. Reconhecer e recompensar o desempenho, além de adotar uma abordagem flexível e adaptável às mudanças do mercado, como o trabalho remoto, também são fundamentais. Essas práticas asseguram que os profissionais estejam motivados, alinhados com os objetivos da empresa, e capacitados para oferecer um atendimento ao cliente de alta qualidade, contribuindo para uma imagem positiva da marca.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa enfrenta algumas limitações, incluindo a amostra restrita à Meta Serviços em Informática S/A, o que pode não refletir a diversidade de práticas em outras empresas de tecnologia na região. Além disso, a percepção dos clientes sobre essas tecnologias pode ser subjetiva e não representativa de todos os clientes ou contextos e a disponibilidade e qualidade dos dados sobre práticas de gestão de talentos e feedbacks dos clientes podem restringir a profundidade da análise, e a coleta de feedbacks pode estar sujeita a viés, afetando a precisão das informações.

Para ampliar o estudo, seria valioso expandir a análise para incluir diversas empresas de tecnologia na região do Rio Grande do Sul e em outras localidades, proporcionando uma visão mais abrangente das práticas e competências em diferentes contextos. Incorporar uma abordagem longitudinal poderia ajudar a avaliar a evolução das tecnologias e das expectativas dos clientes ao longo do tempo. Essa abordagem mais abrangente permitiria uma compreensão mais profunda e generalizável das competências necessárias e das melhores práticas de gestão de talentos em atendimento ao cliente no setor de tecnologia.

#### REFERÊNCIAS

ABES. **Estudo Mercado Brasileiro de Software – Panorama e Tendências 2023**. Disponível em: <<https://abes.com.br/dados-do-setor/>>. Acesso em: 16 jul. 2024.

ENGEL, V.; TAGLIAPIETRA, R.; SILVA, T.; PENTIADO, A.; MORO, T. **Crescimento e Transformação Tecnológica no Brasil: Uma Análise da Empresa Meta a Partir da Teoria Ontopsicológica**. 2022. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.912.42>. Acesso em: 16 jul. 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999. Acesso em: 23 de mar. 2024.

META. **especialistas em tecnologia e transformação digital** - Meta. Meta. Disponível em: <https://www.meta.com.br/>. Acesso em: 19 jul. 2024.

VIEIRA, M. M. F. e ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. Acesso em: 23 de mar. 2024.