

## PESQUISA DE MERCADO

**1. Dentre os serviços da área de Tecnologia de Informação relacionados abaixo, quais a sua empresa costuma contratar?**

- Serviços de manutenção e reparação de computadores, periféricos e equipamentos de informática.
- Suporte técnico em tecnologia da informação
- Suporte e manutenção de *software*
- Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda
- Consultoria em tecnologia da informação
- Redes e integração em tecnologia da informação - projeto e/ou desenvolvimento
- Representação e/ou licenciamento de uso de *software*
- Gestão de serviços de tecnologia da informação
- Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na Internet
- Implantação de estrutura de Segurança da Informação (Backup, Computação em Nuvem, etc)
- Desenvolvimento de Portais, serviços de hospedagem na Internet, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na Internet
- Suporte técnico especializado em tecnologia da informação (recuperação de dados e arquivos danificados, serviços especializados na recuperação de informações nas mídias eletrônicas)
- Outros produtos de serviços: Qual? \_\_\_\_\_

**2. Liste cinco pontos negativos encontrados nos serviços de Informática e Tecnologia da Informação que sua empresa contratou no passado:**

- i. \_\_\_\_\_
- ii. \_\_\_\_\_
- iii. \_\_\_\_\_
- iv. \_\_\_\_\_
- v. \_\_\_\_\_

**3. Liste cinco pontos positivos encontrados nos serviços de Informática e Tecnologia da Informação que sua empresa contratou no passado:**

- i. \_\_\_\_\_
- ii. \_\_\_\_\_
- iii. \_\_\_\_\_
- iv. \_\_\_\_\_
- v. \_\_\_\_\_

**4. No mercado de Prestação de Serviços em Informática e Tecnologia da Informação em sua cidade, como o Sr. avalia, de zero (péssimo) a cinco (excelente) a qualidade do serviço prestado, nos quesitos:**

- Prazo decorrido do chamado ao início do atendimento: Nota: \_\_\_\_\_
- Pontualidade, em caso de agendamento: Nota: \_\_\_\_\_
- Cordialidade no atendimento: Nota: \_\_\_\_\_
- Agilidade no atendimento: Nota: \_\_\_\_\_
- Rapidez no alcance de um diagnóstico: Nota: \_\_\_\_\_

## PESQUISA DE MERCADO

- Transparência na transmissão do diagnóstico: Nota: \_\_\_\_\_
  - Objetividade na solução da demanda: Nota: \_\_\_\_\_
  - Orientação sobre o uso de sua estrutura de T.I.: Nota: \_\_\_\_\_
  - Recomendações e proposição de melhorias em sua estrutura: Nota: \_\_\_\_\_
  - Atendimento Pós-Venda Nota: \_\_\_\_\_
  - Urgência no atendimento em caso de acionamento de Garantia: Nota: \_\_\_\_\_
  - Outro 1: \_\_\_\_\_ . Nota: \_\_\_\_\_
  - Outro 2: \_\_\_\_\_ . Nota: \_\_\_\_\_
  - Outro 3: \_\_\_\_\_ . Nota: \_\_\_\_\_
5. **Quais serviços da área sua empresa pretende contratar no próximo ano?**
6. **De quais serviços da área sua empresa atualmente necessita, mas o mercado não oferece?**
7. **Com relação à oferta de Serviços e Soluções Integradas para sua empresa, quais das parcerias abaixo o Sr. considera válidas para serem oferecidas conjuntamente com o suporte em T.I.?**
- Fornecimento de suprimentos e Equipamentos de Hardware
  - Marketing Geral
  - Marketing Digital
  - Desenvolvimento Web
  - Desenvolvimento de Sistemas
  - Consultoria de Negócios
  - Consultoria Financeira
  - Assessoria Contábil
  - Assessoria Jurídica
  - Outros: \_\_\_\_\_
8. **Sua empresa já contratou serviços relacionados a mais de uma área/setor, tendo estes sido oferecidos conjuntamente por mais de uma companhia, em um formato em que o atendimento e o gerenciamento das soluções foram centralizados ou integrados? Descreva.**
9. **De quais funções/departamentos da sua empresa seria possível abrir mão de equipe/pessoal interno, lançando-se mão de uma assessoria externa, consultoria ou terceirização?**
10. **Há dois ou mais departamentos de sua empresa que poderiam eventualmente ser mesclados em um único setor? Por outro lado, quais poderiam ser desmembrados em duas ou mais equipes distintas?**