

# Mercado de computadores

**A**o utilizarmos computadores em nossa prática educativa, muitas vezes não temos a dimensão do trabalho não pedagógico que é realizado para que a tecnologia não apenas chegue ao usuário, mas permaneça no mercado. Encontrei na literatura um relatório de avaliação que retrata uma pequena parte desse esforço. Como me pareceu interessante, gostaria de compartilhar com vocês alguns pontos que me chamaram a atenção. Sabemos que a briga por espaço é grande em relação aos computadores de mesa e os portáteis. Então surge a pergunta: que aspectos as empresas consideram para se manterem competitivas no mercado?

O relatório da Pesquisa de Tecnologia de Negócios de uma fabricante de computadores comparou seus produtos com outras duas marcas concorrentes, conhecidas do público brasileiro. Daí surge mais uma pergunta: que aspectos foram alvo da pesquisa dessa empresa e a levaram a afirmar que lidera o mercado no que diz respeito à satisfação do cliente? Ela afirma ter se baseado em seis princípios: satisfação do cliente, consistência, estabilidade, liderança na boa qualidade de hardware, forte apoio ao consumidor e proposições importantes e fortalecedoras.

Depois de analisar cada um desses aspectos em relação aos diferentes modelos de computador dessa empresa e de compará-los, a fabricante analisou todos os dados coletados quanto a/ao: qualidade do equipamento, desenho do produto, valor do produto, facilidade de negociação, tempo de entrega, tempo de conserto, reposição de peças, disponibilidade, apoio por telefone e satisfação geral. O relatório aponta que essa empresa obteve nota igual ou superior às concorrentes em todos esses aspectos durante o período analisado, o que revela a satisfação do cliente em relação aos produtos da empresa.

O tema apresentado este mês nesta nossa conversa pode nos causar certa estranheza, porque não faz parte da nossa prática ou reflexão cotidiana. Porém, enquanto cidadãos usuários de tecnologia, e mais especificamente de computadores, é importante conhecer também um pouco do que se passa em seu processo de colocação e manutenção no mercado. Indo um pouco mais adiante nesta reflexão, é também importante que conheçamos em que as empresas se baseiam para colocar e manter seus produtos no mercado, principalmente no que diz respeito à tecnologia que pode ser trabalhada como tecnologia educacional, pois, afinal, nós, educadores, e nossos alunos somos os usuários/consumidores desses produtos. ■



**Lígia Silva Leite**  
Pós-doutora em Tecnologia Educacional e professora adjunta em cursos de mestrado e doutorado  
[ligialeite@terra.com.br](mailto:ligialeite@terra.com.br)