

CENTRO PAULA SOUZA

GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO

Faculdade de Tecnologia de Americana

Bacharelado em Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação

Relacionamento interpessoal na área de TI

Pedro Vinicius Nalin dos Santos

Orientador: Prof. Alberto Martins Júnior

Americana / SP

2014

Relacionamento interpessoal na área de TI

Defesa apresentada ao Curso de Graduação em Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação, da Faculdade de Tecnologia de Americana - FATEC, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Bacharel em Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação, orientado pelo Prof. Alberto Martins Jr.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela oportunidade de concluir esse curso, por todas as oportunidades que me deu e por ter sempre me dado força para seguir em frente.

Aos meus pais, Angela e Tomaz, e minha irmã Ligia, por me criarem e ensinarem os valores da vida, a importância da fé, e principalmente pelo exemplo de persistência e caráter.

Ao orientador, Prof. Alberto Martins Júnior, por ter me aconselhado a fazer esse curso, e ter me guiado, ajudado e orientado nesse trabalho.

Aos meus amigos, que me auxiliaram durante todo o curso e nesse trabalho.

Sumário

1	Introdução	8
1.1	Hipótese	10
1.2	Objetivos	10
1.3	Justificativas do estudo	11
1.4	Organização da Dissertação	11
2	Revisão de Literatura	12
2.1	Sistemas de Informação (SI).....	12
2.2	Relacionamento Interpessoal.....	15
2.3	Tecnologia da Informação.....	17
2.4	COBIT	18
3	Metodologia	21
3.1	Sujeito	21
3.2	Instrumento	21
3.3	Análise Estatística.....	22
3.4	Cálculo Amostral	22
4	Resultados	24
4.1	Apresentações das respostas.....	24
4.2	Análise dos dados.....	31
5	Conclusão	35
6	Referências Bibliográficas.....	36
7	Apêndice	38
8	Anexos	41

Lista de Figuras

Figura 2.1 – Funções de um Sistema de informação.....	13
Figura 2.2 - Componentes de um Sistema de Informação.....	14
Figura 2.3 - Eficiência e Eficácia de um Sistema de Informação do ambiente organizacional.....	18
Figura 2.4 - Domínios do COBIT.....	19
Figura 3.1 - Calculadora online de tamanho de amostra	22
Figura 4.1 – Faixa etária de funcionários.....	24
Figura 4.2 - Tempo de empresa.....	25
Figura 4.3 - Nivel de instrução	26
Figura 4.4 – Tempo desde a última formação	27
Figura 4.5 - Quantidade de atendimentos.....	27
Figura 4.6 - Satisfação com serviço.....	28
Figura 4.7 - Grau de satisfação em relação ao atendimento	28
Figura 4.8 - Educação e cortesia	29
Figura 4.9 - Prontidão de resposta.....	29
Figura 4.10 - Acessibilidade.....	30
Figura 4.11 - Colaboração	30
Figura 4.12 - Resolução de problemas	31
Figura 4.13 - Satisfação (Muito satisfeito).....	32
Figura 4.14 - Clientes "Satisfeitos" x Numero de atendimentos.....	32
Figura 4.15 - Numero total de atendimentos.....	33
Figura 4.16 - importância do bom relacionamento.....	33

Resumo

A rápida evolução tecnológica tem barateado e facilitado a aquisição de Tecnologia da Informação (TI) pelas empresas, porém toda essa inovação tecnológica não garante às organizações um melhor desempenho em seu processo de negócios. Define-se por **Sistema de Informação (SI)** a soma **TI + Pessoas**, sendo TI, por sua vez, um conjunto de hardware e software. No mercado de trabalho existe um grande número de profissionais com muito conhecimento em sua área de atuação, porém com um déficit na habilidade de se relacionar com outras pessoas, dentre elas colegas de trabalho e clientes externos ou internos. O presente estudo teve como eixo norteador uma pesquisa, realizada em uma empresa de grande porte de Piracicaba, foi apurada a opinião dos funcionários atendidos pelo setor de TI (clientes internos) sobre a importância de um bom relacionamento pessoal por parte dos profissionais de TI e como isso torna mais fácil e rápido o atendimento em áreas como, suporte, análise de requisitos, gestão de projetos, infraestrutura, etc. Portanto, o principal objetivo desse trabalho é apresentar um cenário geral de um Sistemas de informação e mostrar a importância da interação de profissionais de TI com os demais integrantes do SI.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Relacionamento Interpessoal, Hardware, Software

Abstract

The fast technological evolution is becoming cheaper and easier to acquire the information of Technology (IT) by the companies, however all this technology does not provide an assurance of a better performance in the company's business. Information Systems (IS) can be defined by the sum of IT + People, considering I.T, as the joint of software and hardware. In the labor market there are a several workers with a great knowledge in their area of operation, but with lack in the ability of communicating with people, among them, job partners or internal and external clients. This work was based on a research performed in a huge company located in the city of Piracicaba, where was taken into consideration the client's opinion about the importance of a good interpersonal relations skills of the I.T employees, and how it makes easier and faster the assistance in areas such as, support, requirements analysis, project management, IT infrastructure, etc. Therefore the purpose of this paper is to present a general scenario of a I.S. and show the importance of the interaction of the I.T workers with others I.S. members.

Keywords: Information Technology, Information Systems, Interpersonal Relations, Hardware, Software.

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de um Sistema de Informação (SI) bem definido, e conseqüentemente uma área de Tecnologia da Informação (TI) consolidada, é de extrema importância em organizações de médio e grande porte, tendo em vista o grande volume de informações que precisam ser acessadas, alteradas e revisadas rápida e continuamente (BALONNI, 2004).

Nesse trabalho toma-se a definição de por **TI** toda a tecnologia relacionada a computadores e telecomunicações, incluindo processamento, armazenamento e transmissão de dados, de todos os tipos, como voz, gráficos, vídeos. (SZAFIR-GOLDSTEIN E SOUZA, 2003), enquanto **SI** é o conjunto e as interações da Tecnologia da Informação com pessoas, os procedimentos e métodos por elas realizados (BALONNI, 2004).

O COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) ou em português, Objetivos de Controle para Informações e Tecnologia relacionada, diferentemente de Balonni, e Szafir-Goldstein e Souza, define pessoas como um recurso de TI, e não um recurso de SI, porém também atribui grande importância às pessoas bem como sua interação e comunicação (IT Governance Institute, 2007).

Desde a sua introdução nas organizações a área de TI é de suma importância para apoiar e facilitar as atividades desenvolvidas nas mesmas, de forma com que estas possam obter vantagem competitiva sobre suas concorrentes (CARVALHO, 2010).

Obter um robusto arsenal de TI para uma empresa não é difícil, basta ter recursos disponíveis para investir em tecnologia de ponta e inovações, porém mesmo uma área de TI bem estruturada e estabelecida não garante um SI totalmente adequado e funcional.

Construir um SI satisfatório para uma organização é uma tarefa árdua, pois quando se passa a trabalhar com pessoas, e não só com hardware e software, muitos outros fatores passam a ser decisivos para um fluxo de informação consistente. Levando em consideração a de definição SI a única maneira de ter um

Sistema de Informação consolidado e confiável é garantir que todos os componentes do mesmo estão se comunicando em perfeita harmonia.

Uma máquina se comunica com outra através de bits e bytes, porém essa comunicação fica complexa quando a relação é homem – máquina, ou através da interação entre pessoas. Dessa forma um bom relacionamento interpessoal é decisivo na troca de informações, isso beneficia não só o Sistema de informação em si, mas também a empresa como um todo, e principalmente o próprio funcionário (BALONNI,2004).

Para João Carvalho (CARVALHO, 2010), algumas das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais, tanto da área de TI, quanto das áreas que se relacionam com ela, são a colaboração entre as pessoas, através do estabelecimento de canais de comunicação, formais e informais, e da partilha de documentos.

O relacionamento entre pessoas, envolve troca de mensagens e partilha de documentos relacionados, não só com questões estritas do trabalho organizacional, mas também em aspectos de interesse de grupos mais restritos (por exemplos grupos profissionais) ou ainda manifestações de emoções e outras formas de relacionamento social.

Dale Carnegie (CARNEGIE, 2012), afirma que o trato com as pessoas, sem dúvida alguma, é o maior desafio que um indivíduo tem a encarar em sua vida tanto profissional quanto pessoal.

Para Silva, Nunes, Aragão e Juchem (2008),

O desenvolvimento das pessoas no contexto organizacional depende do relacionamento interpessoal, que conseqüentemente interfere na motivação dos colaboradores, pois ela funciona como uma ferramenta de auxílio nesse processo, criando estratégias que possam atuar como força impulsionadora do comportamento dos indivíduos que a compõe.

Em pesquisas realizadas pela Fundação Carnegie para o Desenvolvimento do Ensino, mais tarde confirmadas pelos estudos executados pelo Instituto Carnegie de Tecnologia, demonstraram que mesmo nas carreiras extremamente técnicas como a Engenharia, apenas 15% do sucesso financeiro e profissional de um indivíduo é

devidos aos conhecimentos profissionais, e cerca de 85% é resultado da competência da "engenharia humana", a habilidade e a capacidade de dirigir-se e relacionar-se com as pessoas.

1.1 Hipótese

Uma hipótese desse estudo é que o relacionamento pessoal é tão importante quanto os conhecimentos específicos do profissional na área de atuação.

Outra hipótese é que a partir do momento em que os funcionários passam a ter uma maior afinidade uns com os outros (são atendidos com maior frequência pelo setor de TI), os serviços prestados por esse setor tornam-se mais eficientes e eficazes, e a satisfação dos clientes em relação ao setor de TI é maior.

1.2 Objetivos

O presente trabalho tem como objetivo mostrar a necessidade de um bom relacionamento interpessoal por parte dos profissionais de TI.

Além de salientar a necessidade de um bom relacionamento interpessoal dos profissionais de TI, e também demonstrar que com esse bom relacionamento os indivíduos terão maior capacidade de se desenvolver tanto no aspecto pessoal quanto profissional, de forma que possam ter uma maior percepção das reais necessidades da empresa, de seus colegas de trabalho e de seus clientes internos ou externos.

Mais especificamente, os objetivos a serem estudados são:

- Realizar um estudo visando entender a importância de um bom relacionamento interpessoal dos funcionários da área de TI com as outras áreas de uma empresa.
- Aplicar um questionário com 17 perguntas com o intuito de avaliar a opinião dos funcionários de diversas áreas que são atendidas pelo setor de TI.
- Compilar e avaliar os dados obtidos na pesquisa.
- Comparar os dados obtidos com os estudos e artigos que tratam do assunto.

1.3 Justificativas do estudo

Frente à globalização e ao grande investimento das organizações em Tecnologia de ponta e em sistemas de informações confiáveis, a quantidade de informação disponível e armazenada pelas empresas, sobre concorrentes e mercado de atuação, tem crescido de forma exponencial. Tão importante quanto esse tipo de informação, existe a experiência da percepção também conhecida como “conhecimento tácito ou conhecimento não capturado”, para BALLONI,

Isto necessariamente implica na existência de uma cultura onde é aceitável perguntar por ajuda e por informação, onde as pessoas passam informações de valor para os outros e, onde se toma a responsabilidade pela contribuição do crescimento profissional de seus colegas. Temos aqui a “Gestão dos Relacionamentos Humanos”, sendo o relacionamento a tônica da gestão.[...]

1.4 Organização da Dissertação

Além do presente capítulo introdutório essa dissertação apresenta, em seu segundo capítulo, a Revisão de Literatura sobre Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Relacionamento Interpessoal e COBIT. O terceiro capítulo é dedicado a apresentar considerações sobre a metodologia do trabalho e explicar como foi realizado o estudo de caso e foi produzida a amostra estatística. No quarto capítulo é apresentadas a análise dos dados e os resultados obtidos a partir do estudo desenvolvido e da pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA:

Este capítulo apresenta uma síntese teórica deste trabalho; dividido em quatro partes, cada uma delas destaca um dos temas necessários para fundamentação do estudo: Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Relacionamento Interpessoal na TI e COBIT, procurando-se focar o relacionamento existente entre os temas selecionados e os seus aspectos conceituais, bem como destacar os aspectos relevantes para os objetivos do estudo.

2.1 Sistemas de Informação (SI).

O contínuo crescimento das empresas, a globalização e o desenvolvimento da tecnologia tem sido os principais fatores que permitiram e aceleram as mudanças no modo que as instituições tem se estruturado. A globalização aumenta a facilidade com que os clientes podem procurar e escolher um produto ou serviço, aumentando assim a concorrência no mercado. A tecnologia por sua vez viabiliza um rápido fluxo de informações, o que possibilita uma concorrência competitiva, obrigando as organizações a buscarem e desenvolverem processos mais eficazes e eficientes.

Esse novo cenário competitivo cria a necessidade das empresas maximizarem seus resultados, reduzirem custos e controlarem suas informações de uma maneira mais eficiente, ou seja, a importância de um Sistema de Informação está diretamente relacionada com a tomada de decisões, sendo de extrema importância para as organizações e sua gerência média (SZAFIR-GOLDSTEIN e SOUZA, 2003).

Para entender a importância e o funcionamento de um Sistema de Informação em uma empresa é necessário primeiro entender o conceito de sistemas.

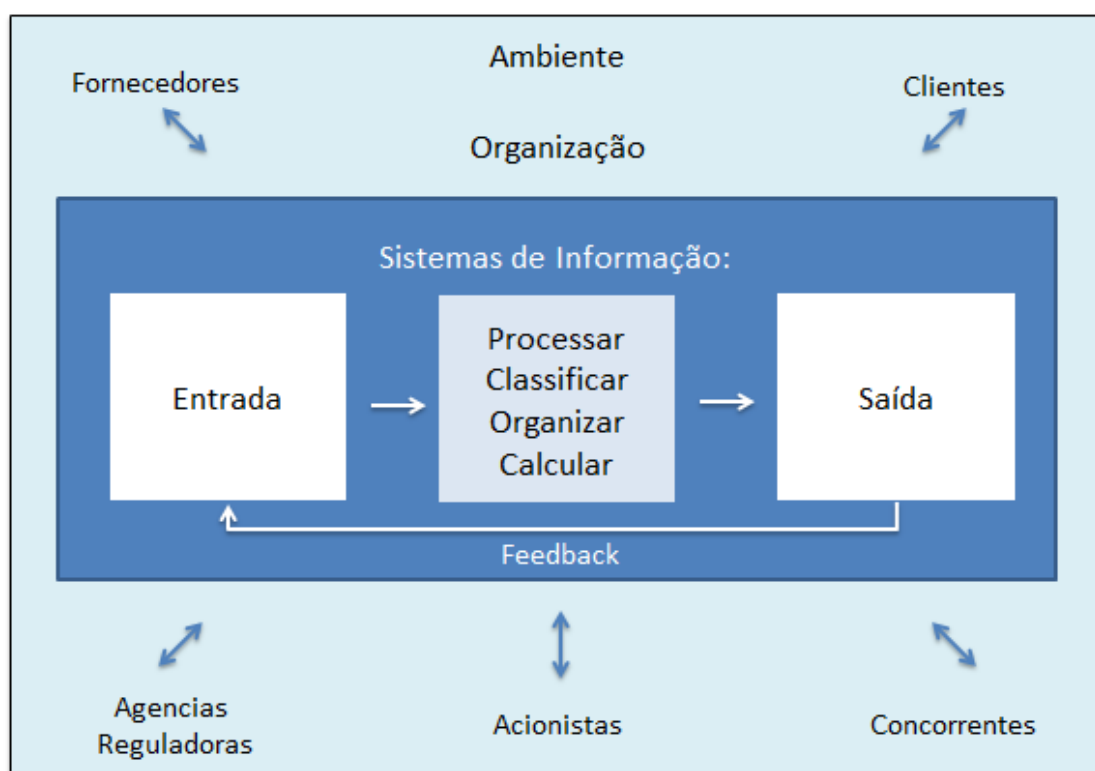
“Podemos fazer uma analogia com uma casa, As casas são construídas utilizando-se instrumentos como martelos, materias como pregos e madeiras, mas não são eles que fazem a casa.[...]” (LAUDON e LAUDON, 2007).

Computadores e programas são o martelo, os pregos e o madeiramento a informação, mas sozinho não podem produzir a informação de que determinada empresa necessita. Para entender os sistemas de informação é preciso compreender o tipo de problema que eles devem resolver, os elementos de sua arquitetura, o projeto e processos organizacionais que levam a essas soluções Laudon e Laudon (2007, p. 10)

Dentre as várias definições de Sistema de Informação, destaca-se a de (LAUDON e LAUDON, 2007):

Um sistema de informação pode ser definido teoricamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam) processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

Figura 2.1 – Funções de um Sistema de informação.



Adaptado de (Laudon e Laudon, 2007).

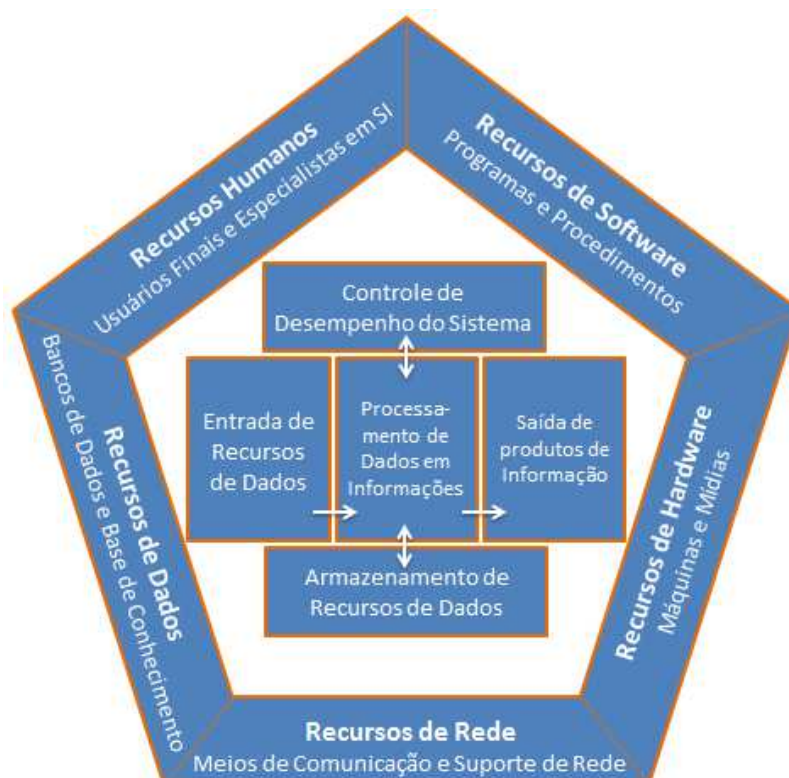
A figura 2.1 apresenta as três principais etapas de um sistema de informação descritas por (LAUDON e LAUDON, 2007).

(O'Brien, 2002), conclui que o “conceito de sistema torna-se mais útil pela inclusão de dois componentes adicionais: feedback¹ e controle²”.

Assim sendo, é possível definir um sistema após identificar suas partes e seu objetivo, e constatar que todas essas partes atuem em uma mesma direção e sentido.

Tanto para (O' Brien, 2002) quanto para (LAUDON e LAUDON, 2007) Sistemas de Informação existem cinco principais componentes necessários para criação de um sistemas de informação: recursos humanos, hardware, software, dados e redes, que executam atividades de entrada, processamento, produção, armazenamento e controle. Esses componentes, se bem estruturados e alinhados tem a capacidade de converter dados em informação.

Figura 2.2 - Componentes de um Sistema de Informação.



Adaptado de (O' Brien, 2002).

¹ Feedback: são dados sobre o desempenho de um sistema. (O' BRIEN, 2002)

² Controle: envolve a monitoração e avaliação de feedback que irá determinar se o sistema está se dirigindo para a realização de sua meta. (O' BRIEN, 2002)

A figura 2.2 apresenta os componentes que formam de um Sistema de Informação, os quais são responsáveis pela entrada, processamento, saída, controle e armazenamento de dados.

Os Sistemas de Informação têm como finalidade beneficiar seus usuários, procurando auxiliar na melhoria do conhecimento do mercado, aumentando sua capacidade de resposta, aperfeiçoando as comunicações e aprimorando as suas estratégias (MARTINS, 2004).

Os sistemas de informação, como o apresentado na Fig. 2.2, tem como objetivo de converter dados brutos em informação inteligível, sendo que,

Dados são sucessões de fatos brutos que representam eventos que acontecem em organizações ou no ambiente físico antes de serem organizados e arrumados de uma forma que as pessoas podem entender e usar. Informação significa que os dados foram moldados de uma forma que é significativa e útil para os seres humanos.” (LAUDON E LAUDON, 2001).

2.2 Relacionamento Interpessoal:

O homem é um ser naturalmente social, que desde os primórdios da humanidade passou a viver em grupos, os quais por sua vez, constituem as organizações. (SOUZA e RAMOS, 2005).

A expressão “relações interpessoais” pode ser definida pela ocorrência de uma relação entre indivíduos, a mesma implica necessariamente na existência de pelo menos duas pessoas, que podem ser dois estranhos, dois colegas de estudo ou de trabalho, chefe e subordinado, dois amigos, marido e mulher, pai e filho, etc. Parece evidente que a unidade de trabalho é uma dupla ou a “Social Dyad” da Psicologia Social, embora esta inclua o indivíduo frente às suas poses ou elementos do meio que não precisam ser exclusivamente pessoas, (SILVA, 1997).

Para (CHIAVENATO, 2000), é difícil separar as pessoas das organizações e vice-versa. As organizações fazem-se presentes na sociedade e na singularidade de cada pessoa: estão na escola, no trabalho, na igreja e na vida social, tendo em vista que o homem depende direta ou indiretamente delas.

Nas interações humanas, as pessoas influenciam-se mutuamente: são as relações sociais. Graças às diferenças individuais, cada pessoa tem suas próprias características pessoais, suas capacidades e limitações. Para poderem superar suas limitações e ampliar suas capacidades, as pessoas precisam cooperar entre si, para poderem alcançar seus objetivos e atingir suas metas. É por meio da participação pessoal e da cooperação entre as pessoas e formação de grupos, que surgem as organizações. As organizações são sistemas cooperativos que têm por base a racionalidade. (CHIAVENATO, 2004)

As organizações caracterizam-se por um comportamento voltado para determinado objetivo ou meta, independentemente de seu objetivo (obtenção de lucro, educação, religião ou saúde). Assim sendo, a ação conjunta de indivíduos verifica-se para atingir esses objetivos de modo mais eficaz e eficiente.

As pessoas trazem para dentro das organizações algumas características singulares, como tipo de personalidade e necessidades; enfim, um conjunto de expectativas e cada uma delas é afetada distintamente pelos diferentes problemas. As organizações influenciam a sociedade e vice-versa, funcionando como um sistema de retroalimentação (feedback).

Atualmente a preocupação com o indivíduo nas organizações tem se tornado bastante significativa, pois segundo (SILVA, 2012) a procura por pessoas que tenham habilidades para trabalhar em conjunto é cada vez maior, sendo apontada como uma competência essencial. Tal fato é decorrente por existirem pessoas que tecnicamente são excelentes, apresentam grande potencial de desenvolvimento, porém não sabem como trabalhar em equipe, não apresentam um relacionamento condizente para as pretensões da empresa.

As organizações bem sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente dos empregados. Quando uma organização está realmente voltada para as pessoas, a sua filosofia global e sua cultura organizacional passam a refletir essa crença. (CHIAVENATO, 2004).

A cultura organizacional nos últimos anos tornou relevante para todos que se interessam pela compreensão do comportamento humano nas organizações, uma vez que os valores básicos compartilhados influenciam sobremaneira o modo como os membros das organizações sentem, pensam e agem como também esta relacionada com um sistema de valores e significados, percebidos e compartilhados pelos membros de uma organização. (SILVA e ZANELLI, 2004)

Por conta disso, as pessoas podem tanto melhorar como limitar as forças e fraquezas de uma organização e isto depende da forma em que elas são tratadas. Assim, para os objetivos da Gestão de Pessoas serem alcançados é fundamental que os gerentes reconheçam os indivíduos como peça principal para a eficácia organizacional.

Ademais, um bom relacionamento interpessoal faz com que os indivíduos tenham maior confiança dentro das organizações. Além disso, mostra a maturidade e o desenvolvimento de quem faz parte da equipe. Quanto menos conflito maior é o crescimento individual, levando a coletividade a um patamar satisfatório tanto para parte gerencial, quanto a parte do relacionamento das pessoas. (SILVA, 2012).

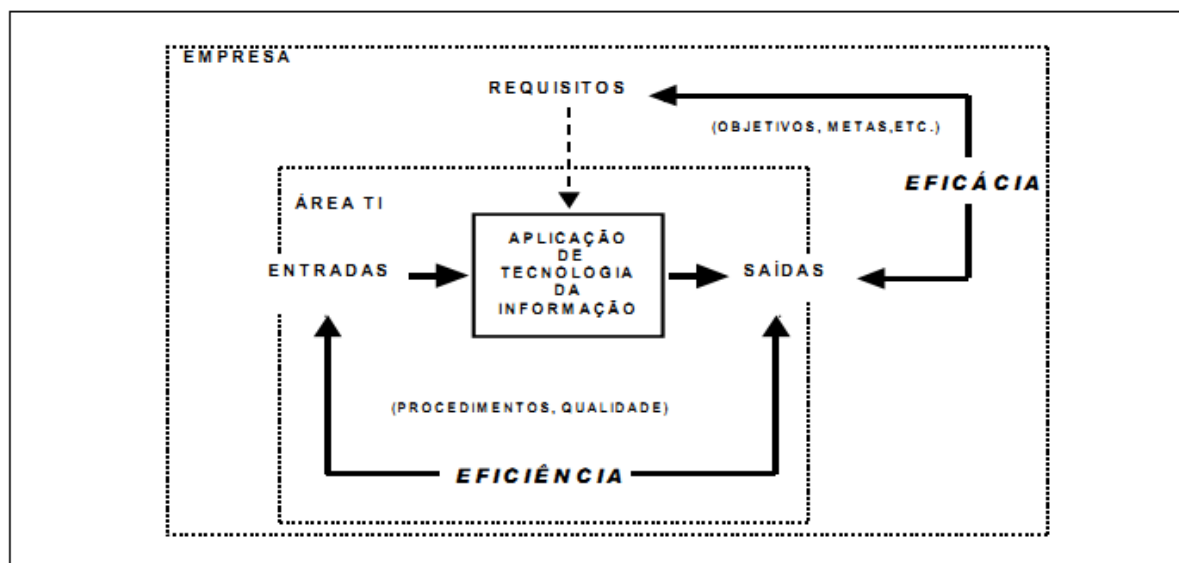
2.3 Tecnologia da Informação:

Vive-se atualmente na era da informação onde principal motivo da aplicação e investimento em TI nas organizações é aumentar competitividade das mesmas no mercado de trabalho (MARTINS, 2004).

Define-se por aumento de competitividade como aumento da eficiência e a eficácia dos processos internos executados dentro das empresas conforme mostrado na Fig. 2.3.

Os conceitos de eficiência e de eficácia são muito úteis para a compreensão do papel da TI nas organizações. De maneira geral, eficiência significa fazer bem as coisas, enquanto que eficácia significa fazer as coisas certas. A eficiência está associada ao uso dos recursos, enquanto a eficácia está associada com a satisfação de metas, objetivos e requisitos. (LAURINDO *et al*, 2011)

Figura 2.3 - Eficiência e Eficácia de um Sistema de Informação do ambiente organizacional.



Adaptado de (LAURINDO *et al*, 2011).

Com a definição de eficácia e eficiência apresentada por (LAURINDO *et al*, 2011), pode-se concluir que a Tecnologia da Informação implementada em uma empresa é diretamente correlacionada com os processos desenvolvidos pela mesma, isso é, os diversos setores de uma organização precisam ter o conjunto de hardware e software (recursos), corretamente mensurados, para que possam suprir as necessidades dos processos desenvolvidos, tornando-os mais eficazes.

2.4 COBIT

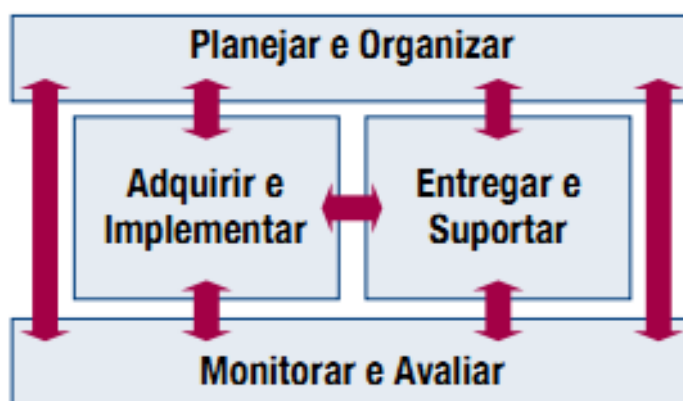
O *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) é um manual de boas práticas, provido em forma de *framework*, isso é, um conjunto de conceitos utilizado para resolver um problema de um domínio específico, no caso, a gestão de tecnologia da informação.

As boas práticas contidas no COBIT representam o consenso de especialistas. Elas são fortemente focadas nos controles e menos relacionadas na execução.

Essas práticas auxiliam a otimização dos investimentos em TI, asseguram a entrega dos serviços e proveem métricas para entender e estudar os resultados obtidos pela área.

O COBIT é ilustrado por um modelo de processos de TI, que é subdivididos em quatro domínios, como mostrado na Fig. 2.4, e 34 processos, alinhados com as áreas responsáveis por planejar, construir, executar e monitorar, provendo assim uma visão total da área de TI.

Figura 2.4 - Domínios do COBIT.



Adaptado de (IT Governance Institute, 2007).

Dentro desses quatro domínios apresentados na Fig. 2.4 o COBIT identifica 34 processos, que por sua vez, possuem uma ligação entre o próprio processo e os objetivos de negócios de TI, suas atividades-chave e os responsáveis pelas mesmas.

Segundo o manual de boas práticas provido pelo COBIT "Pessoas" são ativos valiosos providos pela área de TI.

Especificamente dentro do domínio "Planejar e Organizar" existe o processo PO4, que é responsável por "Definir os Processos, Organização e os Relacionamentos de TI".

Uma das ligações criadas dentro do processo PO4, é a PO4.15, que trata especificamente de "Relacionamentos". A PO4.15, assegura a importância e a

necessidade de um relacionamento interpessoal por parte dos funcionários de TI, para que o setor possa alinhar suas metas com as metas da organização, de forma que a mesma seja capaz de atingir seus objetivos de negócios.

A proposta da ligação PO4.15 é,

Estabelecer e manter uma estrutura otimizada de coordenação, comunicação e conexão entre a função de TI e diversos outros interesses dentro ou fora da área de TI; por exemplo, Diretoria, unidades de negócios, usuários individuais, fornecedores, profissionais de segurança, gerentes de risco, gerenciamento de pessoal terceirizado e externo e o grupo de conformidade corporativa (compliance). (IT Governance Institute, 2007).

3 METODOLOGIA:

O objetivo do presente estudo é realizar uma análise da opinião dos funcionários sobre as últimas vezes que foram atendidos pelo setor de TI, e sobre a importância do bom relacionamento interpessoal durante um atendimento.

3.1 Sujeito:

Foram entrevistados 53 funcionários dentro de uma empresa de grande porte na cidade de Piracicaba – SP, dentre eles, aprendizes, estagiários, engenheiros, analistas, gestores, supervisores, gerentes, psicólogos, entre outros, os quais foram selecionados aleatoriamente em mais de 15 setores, dentre eles, Treinamento Operacional, Estratégia e Governança, Confiabilidade, Qualidade, Logística, Recursos Humanos e demais setores da empresa.

3.2 Instrumento:

Para obtenção dos dados desejados, foi entregue aos funcionários um questionário impresso contendo 17 perguntas, o mesmo se encontra no Apêndice desse trabalho.

As perguntas contidas no questionário visaram recolher informações sobre, setor de atuação, tempo de empresa, grau de instrução e dados sobre a experiência e satisfação do usuário entrevistado com a área de TI que o atende.

Foram respeitados os princípios éticos referentes ao sigilo dos dados pessoais dos entrevistados, assegurando assim, a privacidade dos participantes e da empresa em que o estudo foi realizado, em relação às informações oferecidas para realização do presente estudo.

3.3 Análise Estatística:

Para a análise dos dados foram entrevistadas 53 pessoas em uma pesquisa quantitativa, com perguntas relacionadas às experiências anteriores dos usuários, com o intuito de avaliar a opinião dos funcionários sobre o setor de TI, e a importância do bom relacionamento interpessoal durante um atendimento.

3.4 Cálculo Amostral:

O cálculo amostral foi realizado através de uma calculadora online para saber qual seria o tamanho ideal da amostra em uma amostragem aleatória, para que fosse possível obter resultados satisfatórios e confiáveis a partir da mesma.

Figura 3.1 - Calculadora online de tamanho de amostra

Cálculo Amostral

Calculadora on-line

Erro amostral: %

Nível de confiança: 90%
 95%
 99%

População:

Percentual máximo: %

Percentual mínimo: %

Amostra necessária:

Adaptado de (PUBLICAÇÕES DE TURISMO, 2014)

Essa calculadora de amostra está disponível em (PUBLICAÇÕES DE TURISMO, 2014), e realiza o cálculo da amostra com a mesma fórmula apreendida e utilizada nas aulas de estatística do quinto semestre do curso de Análise de Sistemas e Tecnologia da Informação da FATEC.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n - amostra calculada

N – população

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e - erro amostral

Como o objetivo do presente estudo é realizar uma análise da opinião dos funcionários sobre as últimas vezes que foram atendidos pelo setor de TI, e sobre a importância do bom relacionamento interpessoal durante um atendimento, foram estabelecidos um erro amostral de 11% e uma confiabilidade de 90%.

Com uma população de escritório de pouco menos que quinhentas pessoas, a amostra necessária seria de cinquenta e uma pessoas.

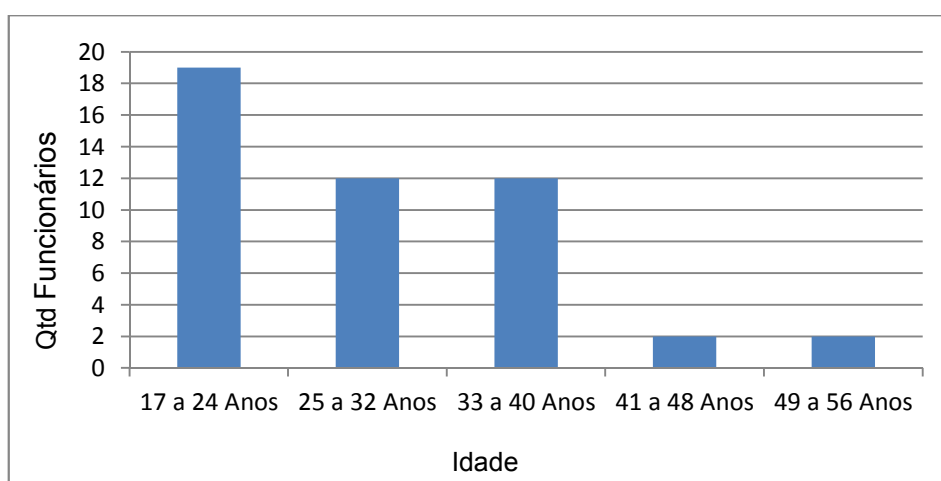
4 RESULTADOS

Nesse capítulo é apresentado em forma de histograma as respostas obtidas em cada uma das perguntas do questionário utilizado com o estudo de caso.

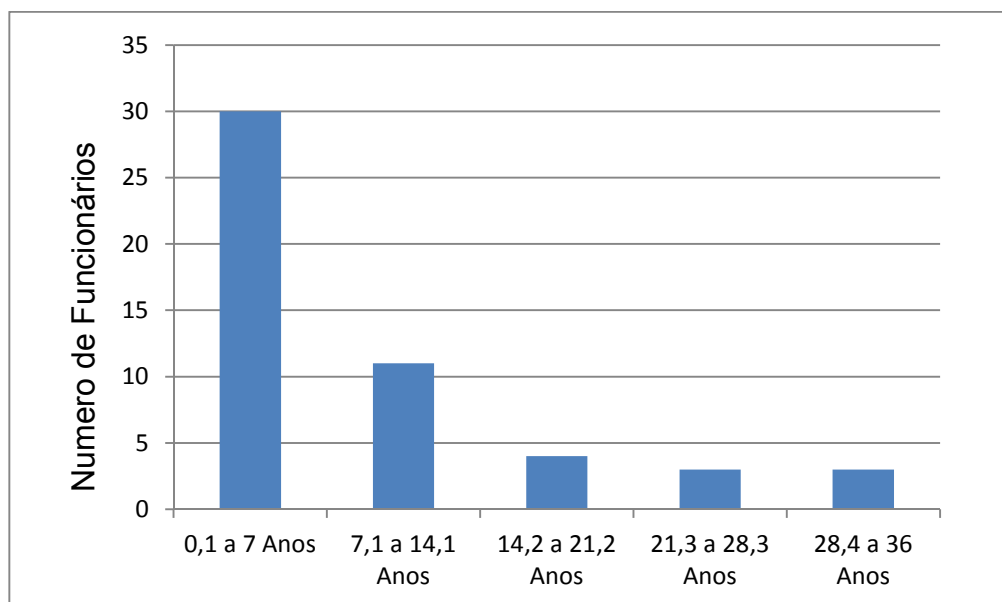
4.1 Apresentações das respostas:

A figura 4.1 apresenta, em forma gráfica, a faixa etária dos funcionários que responderam a pesquisa. Pode-se concluir que o número de funcionários é maior na faixa de dezessete aos vinte e quatro anos.

Figura 4.1 – Faixa etária de funcionários.



A figura 4.2 apresenta os dados obtidos referentes à terceira pergunta do questionário, contendo informações sobre o tempo de empresa dos funcionários entrevistados. É possível perceber que a grande maioria dos funcionários que responderam o questionário encontram-se no primeiro grupo do gráfico, que representa até sete anos de empresa.

Figura 4.2 - Tempo de empresa

A tabela 4.1 apresenta uma listagem dos cargos dos funcionários que participaram da pesquisa.

Tabela 4.1 - Cargos dos funcionários.

Instrutor
Instrutor de Treinamento
Mestre de Processos
Estagiário (a)
Analista de Confiabilidade
Analista de Sistemas
Auxiliar Administrativo
Eng. Qualidade
Consultor Estratégia
Operador de Máquinas Especiais
Assistente de Planejamento
Auxiliar de Planejamento de Materiais
Planejador de Materiais
Op. Logística
Analista de Estratégia e Gov.
Estratégia e Governança
Gestor CPS
Assistente Administrativo
Representante de RH
Técnico de RH
Gerente de Tecnologia e Governança
Supervisor de Treinamento OP
Recepcionista
Psicóloga

A tabela 4.2 provê uma lista dos setores obtidos como resposta na quinta pergunta do questionário.

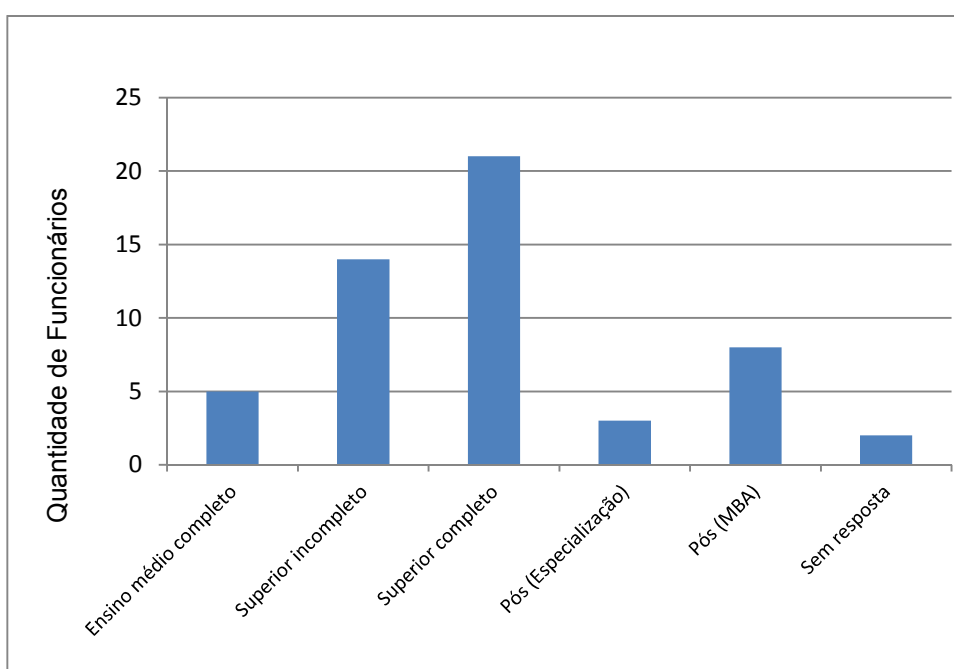
Tabela 4.2 - Setores dos funcionários

Treinamento Operacional
Fábrica
Estratégia e Governança
Confiabilidade
Qualidade
Remanufatura
Planejamento de material importado
Logística
Aprendiz
Metrologia MMC

Recursos Humanos
Negócios
Product Execution
Negócios Compras
Global Purchasing
Compras
Tecnologia e Governança
Atendimento ao Público
Serviço Social

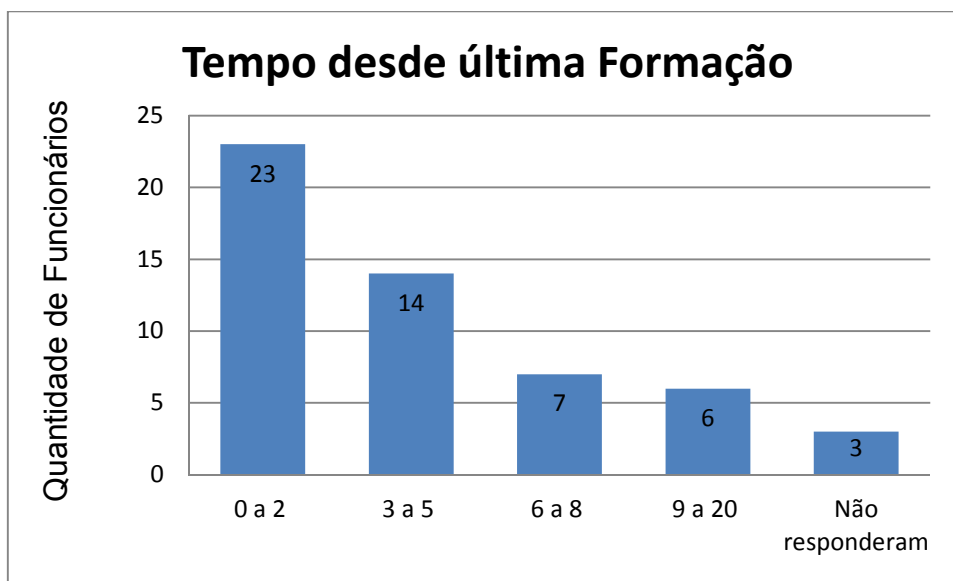
A figura 4.3 apresenta graficamente a quantidade de funcionários por nível de instrução. Nota-se que a maior quantidade de funcionários possui grau de ensino superior completo.

Figura 4.3 - Nível de instrução



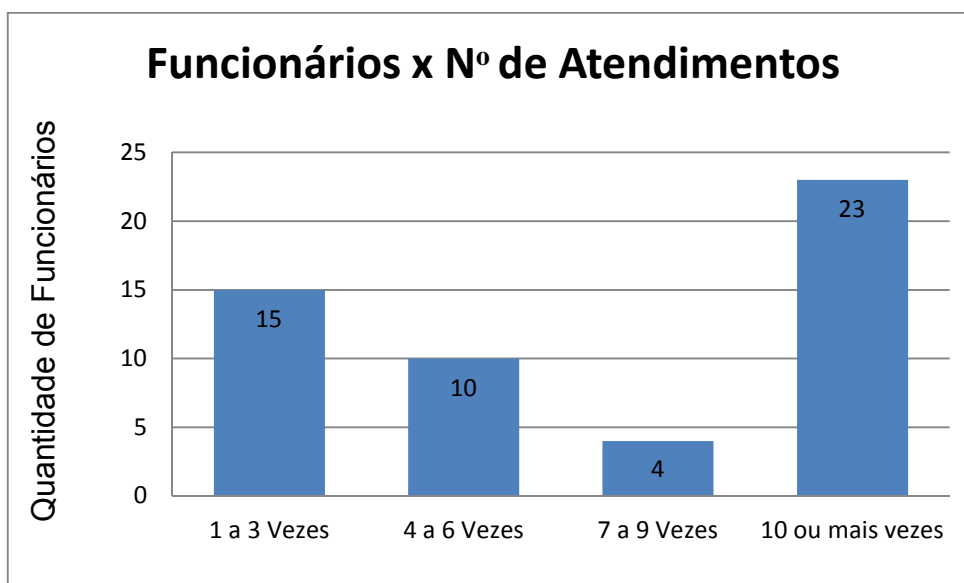
A figura 4.4 apresenta um gráfico em forma de histograma, com a quantidade de funcionários e o respectivo tempo desde a última formação dos mesmos, sendo significativo que nos dois últimos anos, houve maior número de funcionários formados.

Figura 4.4 – Tempo desde a última formação



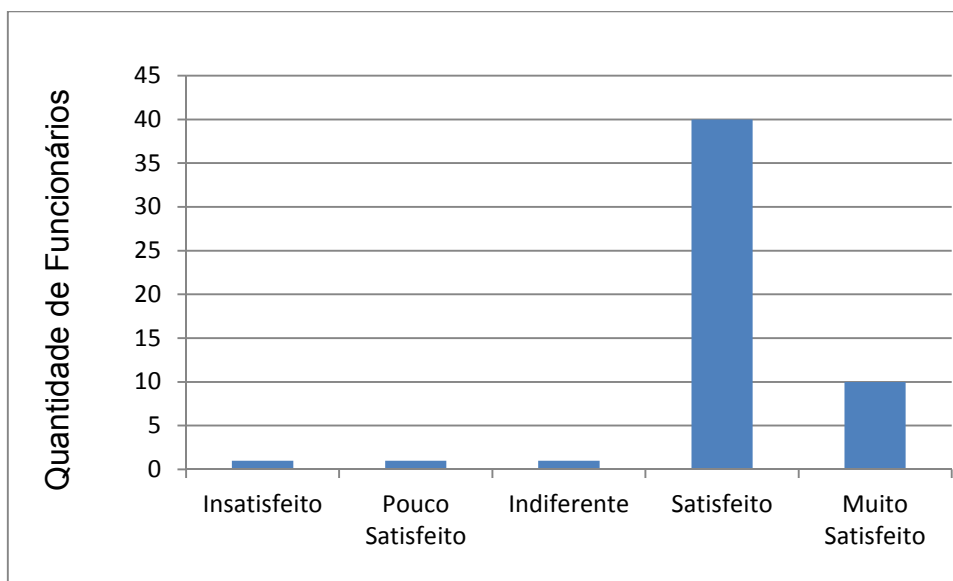
A Figura 4.5 apresenta o histograma referente ao número de atendimentos do setor de TI nos últimos seis meses, onde a maior ocorrência é de funcionários que foram atendidos mais de dez vezes pelo setor de TI.

Figura 4.5 - Quantidade de atendimentos



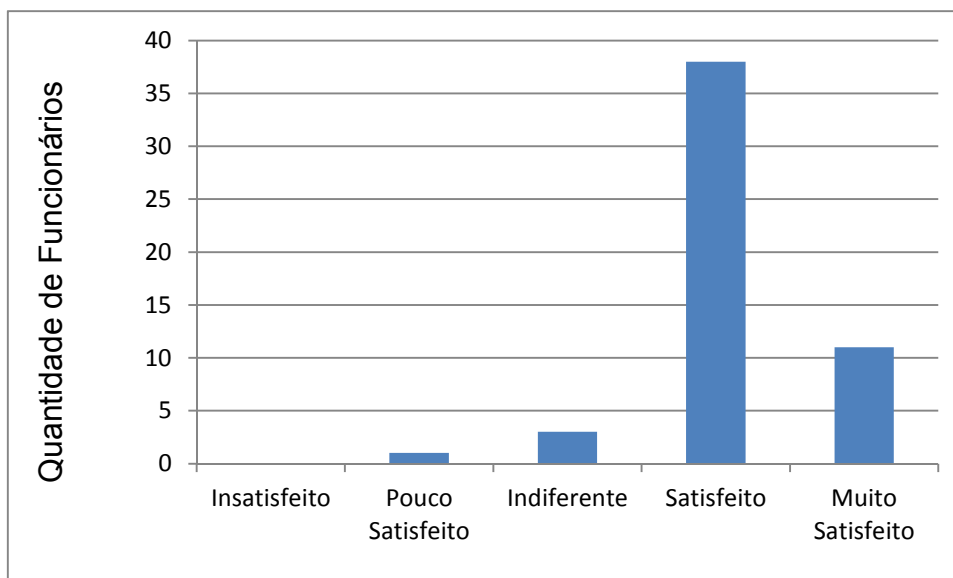
A figura 4.6 é referente à primeira pergunta da segunda parte do questionário da entrevista, a mesma representa o grau de satisfação dos funcionários com a qualidade geral dos serviços prestados pelo setor de TI, percebe-se que a maioria dos funcionários está satisfeitos.

Figura 4.6 - Satisfação com serviço



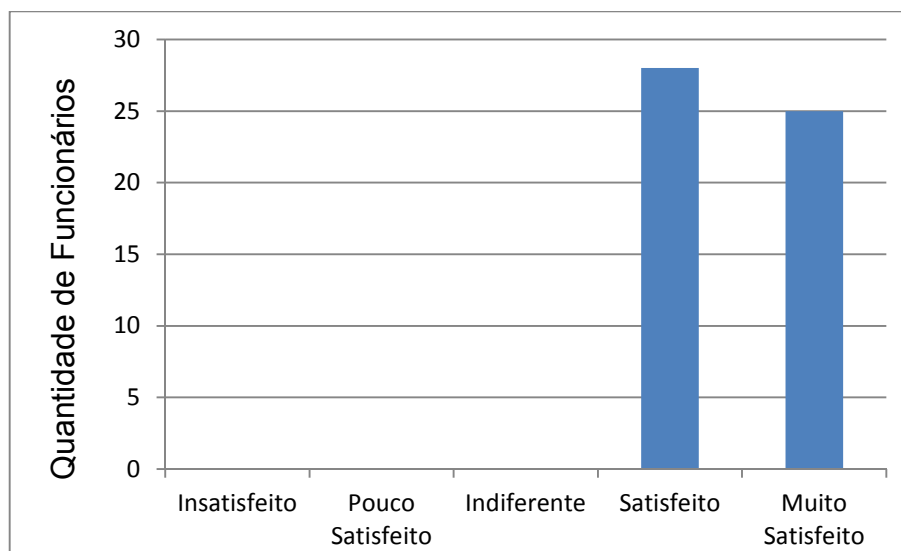
Na figura 4.7 é apresentado de forma gráfica o grau de satisfação dos funcionários referente ao conhecimento do profissional de TI durante a realização de seu atendimento, novamente a maioria dos funcionários encontra-se satisfeitos. (Dados referentes à pergunta numero 2 da pesquisa).

Figura 4.7 - Grau de satisfação em relação ao atendimento



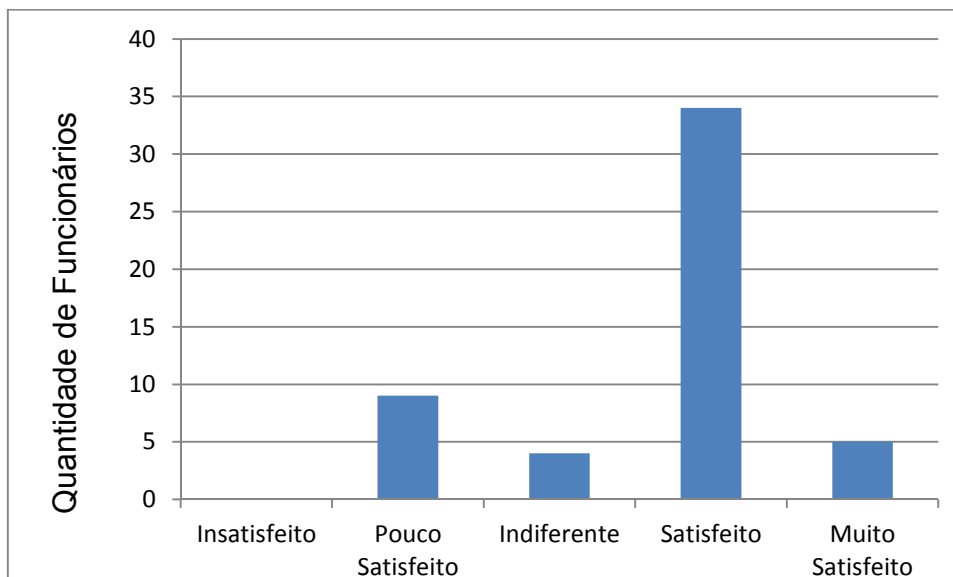
A figura 4.8 compila os dados da terceira pergunta da segunda parte da entrevista, referentes à educação, cortesia e bom relacionamento durante o atendimento, todos os funcionários entrevistados responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados.

Figura 4.8 - Educação e cortesia



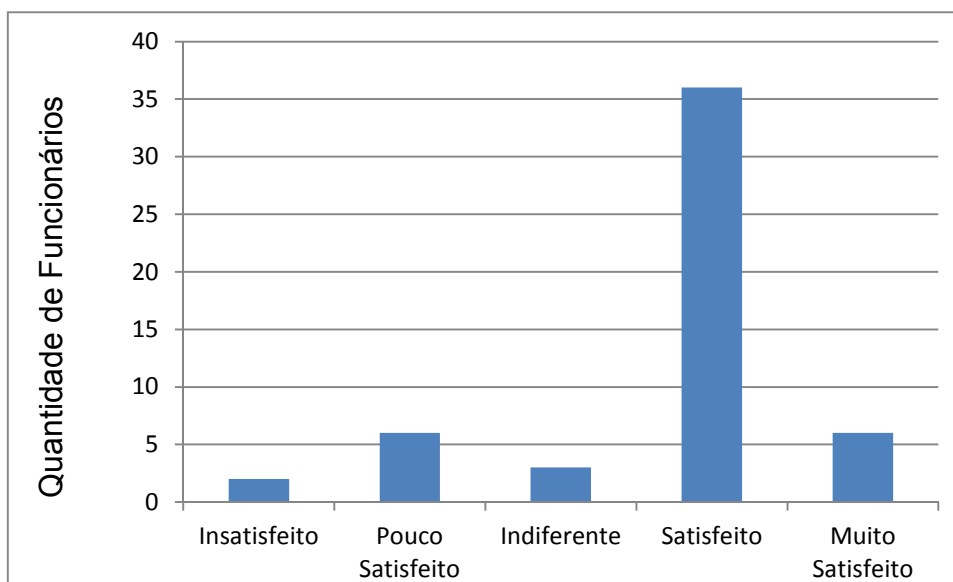
A quarta pergunta da pesquisa questiona o entrevistado sobre a prontidão de resposta do setor de TI, a figura 4.9 apresenta o histograma com as respostas obtidas nessa pergunta, a maioria dos funcionários ainda encontra-se satisfeitos em relação a essa métrica, porém houve uma queda em relação aos que estavam muito satisfeitos.

Figura 4.9 - Prontidão de resposta



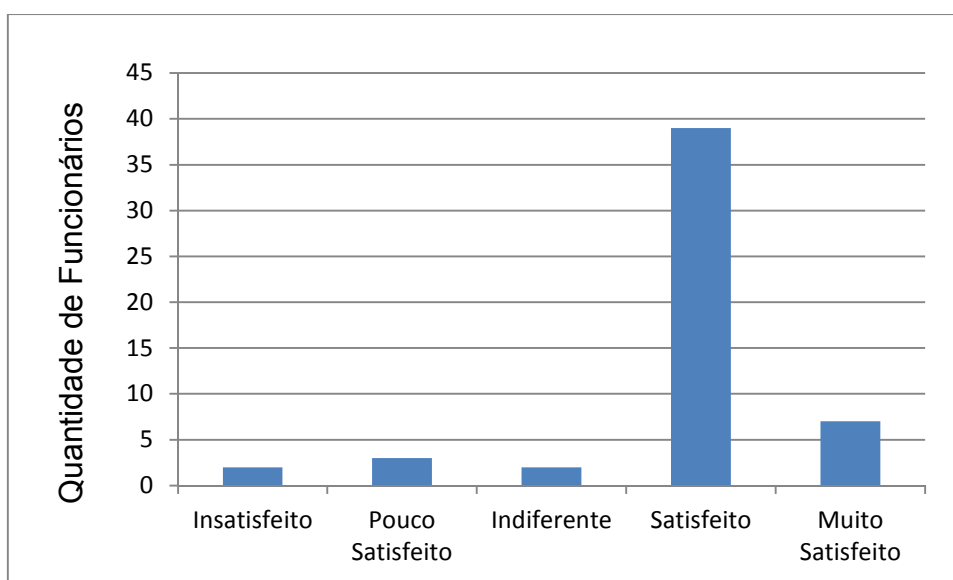
As figuras 4.10, 4.11 e 4.12 são respectivamente referentes às perguntas cinco seis e sete da segunda parte da entrevista, as mesmas tratam sobre acessibilidade, colaboração e resolução de problemas, nessa ordem.

Figura 4.10 - Acessibilidade



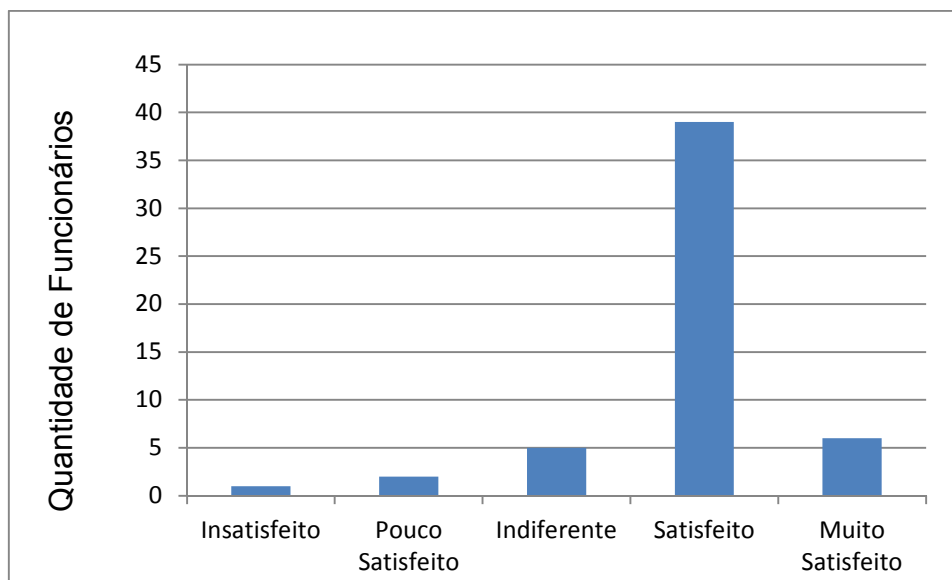
Em relação a acessibilidade a maioria dos funcionários encontra-se satisfeitos, porém também há a ocorrência de funcionários insatisfeitos, pouco satisfeitos e indiferentes.

Figura 4.11 - Colaboração



A mesma tendência apresentada no gráfico presente na figura 4.10 repete-se na figura 4.11, pois a frequência dos resultados foi bem próxima.

Figura 4.12 - Resolução de problemas

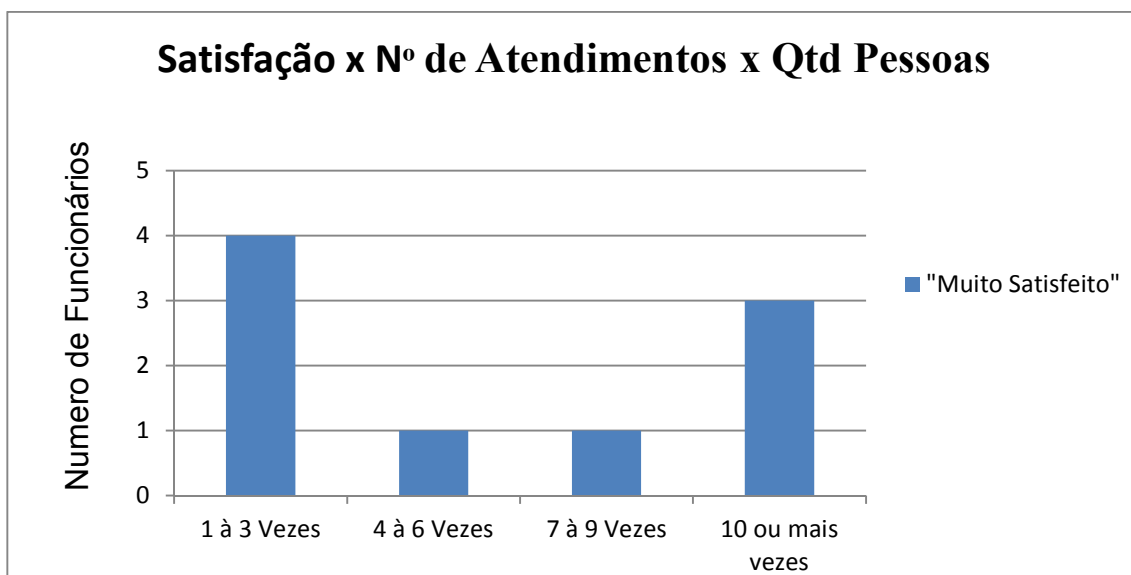


Como observado na figura 4.12, quando questionados sobre a resolução de problemas, a maioria dos funcionários encontram-se satisfeitos.

4.2 Análise dos dados:

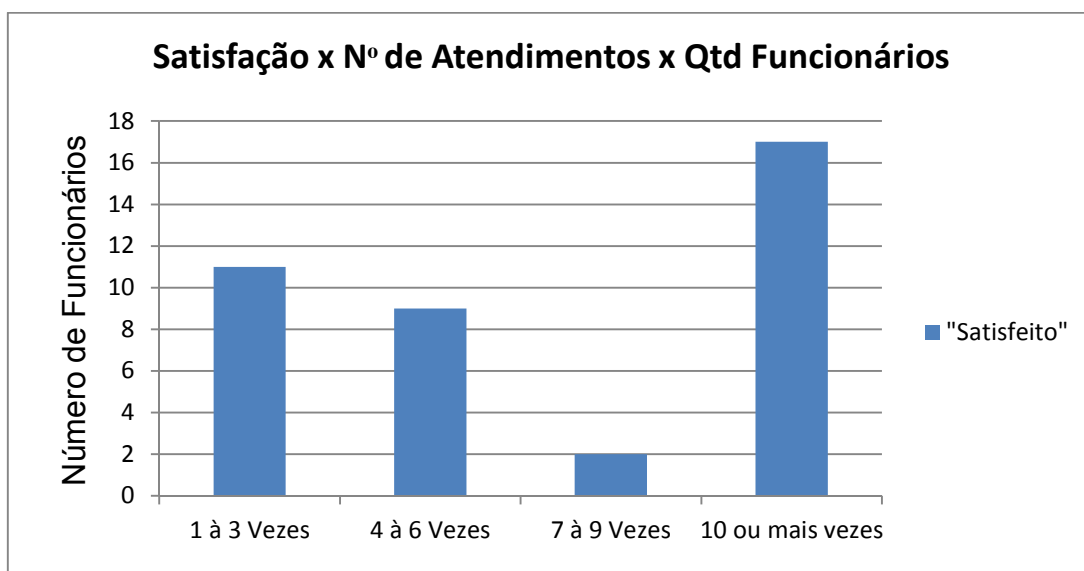
A figura 4.13 apresenta uma análise gráfica dos funcionários que responderam estar muito satisfeitos com o Setor de TI. Como pode-se observar, maioria deles foi atendida de uma a três vezes pela área de Tecnologia da Informação, e esse número volta a crescer quando o número de atendimentos passa de dez vezes nos últimos seis meses, ou seja, o número de funcionários “Muito Satisfeitos” com o atendimento, é maior tanto nos casos em que seus problemas foram resolvidos até três contatos com TI, como também nos casos em que o cliente foi atendido mais de dez vezes pelo setor, onde provavelmente passou a existir uma afinidade, e uma interação maior entre o funcionário atendido e o atendente.

Figura 4.13 - Satisfação (Muito satisfeito)



Com tendência semelhante à apresentada na Fig. 4.13, a Fig. 4.14 apresenta os funcionários que se consideram “Satisfeitos” com o atendimento de TI. Observa-se que a quantidade de funcionários satisfeitos é maior quando os funcionários foram atendidos mais de dez vezes pelo setor, e provavelmente passaram a ter um vínculo com esse, o que pode facilitar o atendimento e melhorar a eficiência do setor.

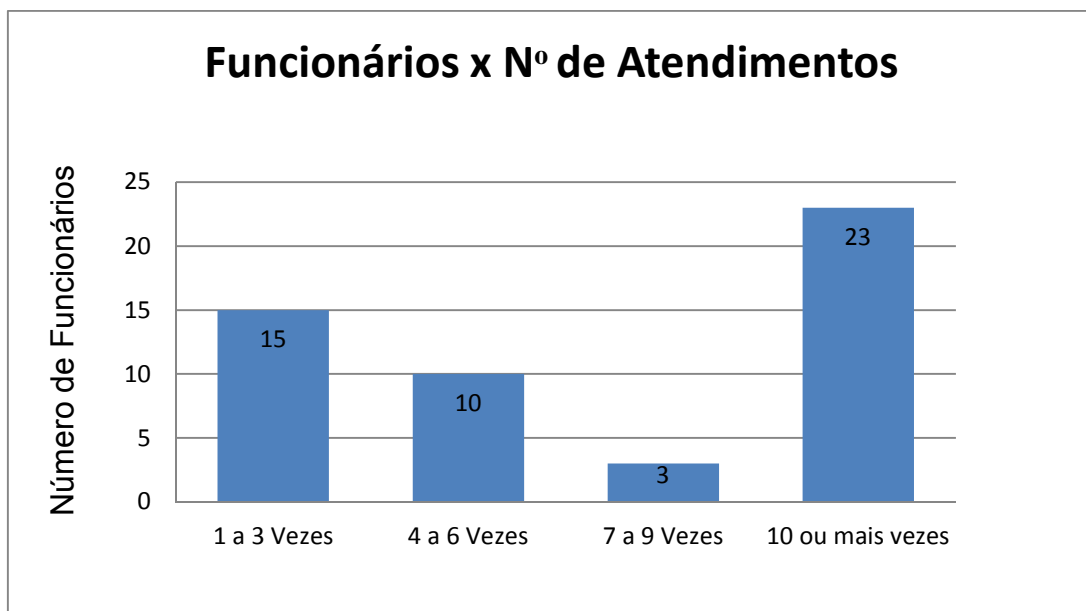
Figura 4.14 - Clientes "Satisfeitos" x Número de atendimentos.



Conforme demonstrado na Fig. 4.15, o número de funcionários satisfeitos é maior quando são atendidos 10 ou mais vezes, o que pode ser resultado de um bom

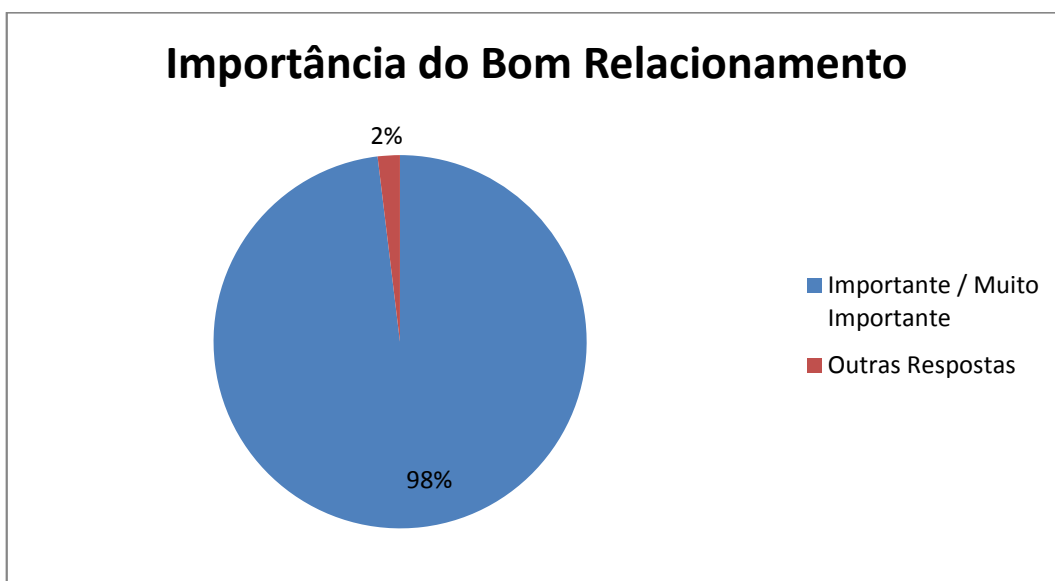
atendimento anteriormente realizado, fazendo com que o funcionário sinta-se motivado a procurar novamente o serviço.

Figura 4.15 - Número total de atendimentos



Quando questionados sobre o quão importante era a educação e o bom relacionamento do setor de TI, 98% dos funcionários afirmam que essa métrica é importante ou muito importante durante um atendimento, e apenas 2% são indiferentes a esse tópico, como mostrado na Fig. 4.16.

Figura 4.16 - importância do bom relacionamento



Como já apontado por (CARNEGIE, 2012) e por (BALONNI, 2005) e por vários outros estudiosos desse tema, a grande maioria dos funcionários importam-se com o bom relacionamento interpessoal por parte do atendente do setor de TI durante o atendimento, e consideram esse relacionamento um valor necessário por parte dos atendentes.

Para Silva, Nunes, Aragão e Juchem (2008), os principais motivos da importância do bom relacionamento interpessoal no ambiente organizacional, são, a facilidade de alcançar os resultados da empresa, melhoria do ambiente de trabalho, aumentando os resultados da equipe, facilita o crescimento pessoal e profissional nas organizações como também melhora o respeito entre os membros da equipe de trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Como esperado, após a análise dos dados coletados na entrevista ficou evidente que a grande maioria dos funcionários, importam-se com o bom relacionamento interpessoal por parte do atendente do setor de TI durante um atendimento, e consideram esse relacionamento uma qualidade necessária.

Como observado na figura 19, os funcionários que tem uma opinião positiva em relação ao atendimento do setor de TI são consequentemente os que tem mais contato e são atendidos mais vezes pelo setor, o que pode indicar que um bom relacionamento por parte dos funcionários de TI deixa os funcionários mais confortáveis para buscarem um futuro atendimento.

Além disso, o bom relacionamento interpessoal contribui para um melhor fluxo da informação, de forma que se os funcionários possuem certo grau de afinidade, os mesmos têm mais facilidade de se comunicar, e transferir a informação e o conhecimento entre eles.

Portanto o relacionamento interpessoal é uma qualidade indispensável não somente aos profissionais de TI, bem como de outras áreas, de forma que contribui para o desenvolvimento profissional e pessoal, viabilizando a interação dos indivíduos dentro da organização e possibilitando o crescimento tanto do indivíduo quanto da organização.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BALLONI. A.J. POR QUE GESTÃO EM SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO II.2 . 2005.

CARNEGIE, D. Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas, 2012, 52 Edição.

CARVALHO, João. TECNOLOGIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a teoria geral da administração. São Paulo: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

IT Governance Institute, COBIT 4.1, Modelo, Objetivos de Controle, Diretrizes de Gerenciamento, Modelos de Maturidade. IT Governance Institute, Rolling Meadows, USA. 2007.)

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane Price. Sistemas de Informações Gerenciais. São Paulo: 2007, Sétima Edição.

LAURINDO; SHIMIZU; CARVALHO e RABECHINI Jr - O PAPEL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) NA ESTRATÉGIA DAS ORGANIZAÇÕES 2011.

MARTINS, Alberto, PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG) A PARTIR DE FUNDAMENTOS DE GESTÃO. 2004.

O' BRIEN, James A.. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet. São Paulo: Saraiva, 2002.

PUBLICAÇÕES DE TURISMO. Calculadora de calculo amostral. Disponível em <<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Ultimo acesso (29/05/2014)

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Disponível em: <<http://publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Acesso em: 07/05/2014.

SILVA, Emiliano. A importância do bom relacionamento interpessoal nas Organizações. 2012.

SILVA, J. M. Curso moderno de Psicologia aplicada. Brasília: Thesaurus, 1997.

SILVA, Narbal e ZANELLI, José Carlos. Cultura Organizacional. In: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E. e BASTOS, A. V. B. (Org.). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SILVA, NUNES, ARAGÃO, JUCHEM 2008, A importância do Relacionamento Interpessoal no contexto Organizacional.

SOUZA, A. e RAMOS, P. Relacionamento Interpessoal nas Organizações. 2005

SZAFIR-GOLDSTEIN, C. e SOUZA, A. Tecnologia da Informação aplicada à gestão empresarial: um modelo para a empresa digital. VI SEMEAD/ FEA-USP. São Paulo, 2003.

7 APÊNDICE

Apêndice 1 - Modelo do Questionário aplicado aos funcionários de uma empresa na cidade de Piracicaba-SP.

Entrevista:

Dados pessoais:

Nome: _____

Idade: _____ Sexo: F() M()

Tempo na Empresa: _____

Cargo ocupado: _____

Setor de atuação: _____

Qual o seu nível de instrução:

- a) Ensino fundamental (1º grau) incompleto
- b) Ensino fundamental (1º grau) completo
- c) Ensino médio (2º grau) incompleto
- d) Ensino médio (2º grau) completo
- e) Superior incompleto
- f) Superior completo
- g) Pós (Especialização)
- h) Pós (MBA)

Ano da última formação: _____

Nos últimos 6 meses, quantas vezes foi atendido por TI?

- a) Nenhuma.
- b) 1 a 3 vezes.
- c) 4 a 6 vezes.
- d) 7 a 9 vezes.
- e) 10 vezes ou mais.

Como você avalia sua satisfação em relação aos seguintes tópicos
(Satisfação geral):

Sendo I = Insatisfeito, PS = Pouco Satisfeito, ID = Indiferente S = Satisfeito e MS = Muito Satisfeito.

	Satisfação com o serviço
<p>1- Serviço Total/ Qualidade do Produto:</p> <p>Qualidade geral dos serviços que recebe setor de TI?</p>	I PS ID S MS
<p>2- Conhecimento do atendente:</p> <p>Da nota acima atribuída, o quanto se deve ao conhecimento do atendente sobre o assunto?</p>	I PS ID S MS
<p>3- Educação:</p> <p>Quanto se deve ao atendimento em si (Educação, cortesia, etc)?</p>	I PS ID S MS
<p>4- Prontidão de resposta. Prontidão de resposta aos seus pedidos e/ou necessidades?</p>	I PS ID S MS

3- Acessibilidade. Profissionais de TI apresentam disponibilidade (pessoalmente, por e-mail, telefone)?	I PS ID S MS
4- Colaboração. A capacidade do setor de TI para trabalhar em parceria, compreender as suas necessidades de modo a atingir metas em comum com as suas?	I PS ID S MS
5- Resolução de problemas. A capacidade de TI para providenciar soluções efetivas aos seus problemas e/ou queixas?	I PS ID S MS

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 sem importância, 2 pouco importante, 3 indiferente, 4 importante, e 5 muito importante, como avalia:

6- Relacionamento e educação. Quanto à comunicação eficiente do profissional de TI durante um atendimento. (apresenta um bom relacionamento interpessoal?)	1 2 3 4 5
---	-----------

8 ANEXOS

Todos os cinquenta e três formulários de pesquisa devidamente preenchidos estão disponíveis nos links:

<http://goo.gl/laAHhR>

<https://www.dropbox.com/sh/z0bgfwei2zbsxew/AACGbiosAkiGbDhaKI7t4gU8a>