

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO

Jader de Freitas Batista

PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL DO LABORATÓRIO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (LT I)

Belo Horizonte

2013

Jader de Freitas Batista

PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL DO LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (L T I)

Trabalho apresentado ao curso de especialização Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Linha de pesquisa: Gestão & Trabalho

Orientador(a): Profa. Me. Fernanda Araujo
Coutinho Campos

Belo Horizonte

2013

PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL DO LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (LT I)

Trabalho apresentado ao curso de especialização Gestão de Instituições Federais de Educação Superior da Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientador(a): Profa. Me. Fernanda Araujo Coutinho Campos

Aprovado em 11 de julho de 2013

BANCA EXAMINADORA

Fernanda Araujo Coutinho Campos – Centro Universitário UNA

Charles Moreira Cunha – Faculdade de Educação da UFMG

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me concedido o dom da vida, dando condições e oportunidades para chegar onde estou, sendo o alicerce e escudo da minha vida, porque sem Ele e sem a suficiência da sua Graça em minha vida, nada seria possível de ser alcançado.

À Profa. Me. Fernanda Araujo Coutinho Campos, minha orientadora, por todo conhecimento passado, pelo apoio e disponibilidade dispensados durante todo o processo de elaboração deste projeto, pelas sugestões valiosas que contribuíram para a concretização desse trabalho.

A toda equipe do GIFES que colaborou, direta ou indiretamente, para a concretização deste trabalho.

SIGLAS

GIFES – Gestão de Instituições Federais de Educação Superior

ICEx – Instituto de Ciências Exatas

IFES – Instituições Federais de Ensino Superior

LTI – Laboratório de Tecnologia da Informação

MEC – Ministério da Educação e Cultura

TI – Tecnologia da Informação

TIC- Tecnologia da Informação e Comunicação

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 JUSTIFICATIVA	9
3 OBJETIVOS	11
3.1 OBJETIVO GERAL	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4 REFERENCIAL TEÓRICO	12
4.1 Organização do Trabalho	12
4.1.1 Gestão de Pessoas com enfoque no Trabalho em Equipe.	13
4.2 Trabalho em Equipe: Conceitos	14
4.2.1 Quando um Grupo pode ser considerado uma Equipe?	15
4.2.2 Toda Equipe é um Grupo, mas nem todo Grupo é uma Equipe.....	16
4.2.3 O Funcionamento da Equipe	17
4.2.4 Como acontece a comunicação na Equipe?.....	18
4.3 O que é Tecnologia da Informação (TI)?	19
4.3.1 Gestão da Informação Trabalho do TI	20
4.3.2 O que um profissional de TI deve saber.....	21
5 Plano de Ação	23
6 INVESTIMENTO	25
7 CRONOGRAMA	26
8 AVALIAÇÃO	27
9 EQUIPE	29
10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

1 INTRODUÇÃO

A instituição por ser uma autarquia vinculada ao MEC, ainda é iniciante nas práticas de gestão de seus processos administrativos. Ainda é necessária uma longa jornada em busca de uma cultura organizacional que vise os sistemas gerenciais modernos, voltados para a eficiência no atendimento de suas missões.

Com a globalização, o trabalhador não só tem que ter boa qualificação, certificação, mas também o leva a desempenhar papéis, funções e atividades extras com o objetivo de garantir a eficiência da instituição, mas também a integração com o ambiente interno e externo do local de trabalho.

Não é tarefa fácil executar um projeto de intervenção em uma IFES, pois o descaso dos governantes com ensino público e o funcionalismo é notório, o que acaba gerando desmotivação em relação ao trabalho e comprometendo o andamento do projeto.

No entanto, o presente projeto se justifica pela elaboração de um plano que vise atividades nas quais as metas a serem alcançadas não seja apenas responsabilidade de uma pessoa, mas sim de uma equipe. Quando se começa a formar a equipe de trabalho, cada um passa a ser responsável por alcançar um objetivo em comum, cobrando resultados de seus colegas e sugerindo melhorias.

A expectativa é de que a presente proposta permita compreender como o desenvolvimento da equipe e o planejamento organizacional irá favorecer a gestão na organização em questão. Sob esta perspectiva, privilegia-se a dimensão subjetiva dos envolvidos no projeto, já que o objetivo é organizar os procedimentos técnicos, operacionais e administrativos do setor LTI, proporcionando com base no trabalho em equipe, uma melhor organização e um melhor auxílio na gestão, tendo como exemplo alguns fatores abaixo:

- Feedback dos funcionários, separando área administrativa da técnica;
- Organização do espaço físico;
- Distribuição das tarefas de acordo com a qualificação;
- Definir alternativas que viabilizem o trabalho em equipe;
- Agilizar o processo de tomada de decisão.

No referencial teórico, com a intenção de atingir a amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo, foram feitas pesquisas bibliográficas nas áreas de trabalho em equipe e do profissional de TI.

Com o objetivo de transformar as estratégias do projeto em algo real, foram elaboradas algumas condutas previstas no plano de ação, como:

- Apresentação do projeto ao gestor;
- Apresentação do projeto aos funcionários/estagiários;
- Feedback dos funcionários/estagiários;
- Organização documental do setor.

Já com a intenção de se abranger as ações anteriores, na avaliação do projeto foi confeccionado um quadro com o objetivo de se delinear um guia organizativo das ações que envolvem os objetivos específicos, utilizando-se de indicadores qualitativos e quantitativos, onde se pode observar a origem das fontes e de coleta dos dados para a evolução do projeto.

Quanto a relevância, este projeto poderá servir de material de consulta dando base conceitual a outros setores da unidade que tenham interesse em fazer um trabalho de planejamento organizacional com foco em equipe de trabalho.

2 JUSTIFICATIVA

O LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) é uma iniciativa supradepartamental do Instituto de Ciências Exatas, com o propósito de criar um ambiente inovador e criativo de apoio à pesquisa, ao ensino e à extensão, construindo a partir do uso de softwares livres um ambiente que favoreça oportunidades de desenvolvimento, possibilite atividades inovadoras e espírito criativo e interdisciplinar. Exige uma atenção constante para solucionar problemas de manutenção das redes Windows e Linux, da administração e dos laboratórios que atendem os alunos do Ciclo Básico dos cursos de Ciências Biológicas, Engenharias Civil, de Controle e Automação, de Minas, Elétrica, Mecânica, Metalúrgica, Geologia e Medicina Veterinária, além dos cursos oferecidos, como: Matemática, Matemática Computacional, Física, Estatística, Química, Ciência da Computação e Ciências Atuariais, as atividades envolvem atualizações de softwares, manutenção de hardwares e de demandas dos usuários professores/alunos que integram a rede.

Este setor é responsável pelo controle de impressão, de concessão das senhas de acesso a rede, de reservas e empréstimos de notebooks e data-show para as aulas didáticas do ICEx. O LTI possui uma sala de suporte administrativo e manutenção da rede administrativa, e é responsável pela prestação de serviço da rede computacional cabeada que é utilizada pela administração do ICEx, pela manutenção, instalação e configuração de software e pelo hardware dos computadores da rede, e manutenção da estrutura física da rede administrativa. O setor presta seus serviços através de solicitações via correio eletrônico.

Ao longo dos anos por meio da observação, foi possível detectar algumas falhas no ambiente de trabalho como: espaço físico mal dimensionado, procedimentos técnicos não documentados, falhas no atendimento ao usuário e horários mal definidos entre funcionários/estagiários. Com base nas observações feitas, apresento um plano de ação que propõe o Planejamento Organizacional do LTI. Nesse sentido, a perspectiva do projeto é a de um melhor serviço de Help desk consolidado através da formação qualificada dos profissionais que atuam no LTI e uma participação efetiva nos problemas relatados, auxiliando assim a gestão do setor.

Pelos motivos acima expostos, verifica-se a necessidade de um novo planejamento organizacional do setor, com as seguintes propostas:

- Maior eficiência na manutenção da rede Web e Cabeada. Atualmente a manutenção é feita por um funcionário que está presente no momento e que muitas vezes não tem experiência suficiente, provocando atraso na solução. A definição das tarefas de acordo com grau de conhecimento é a proposta da solução;
- Melhor qualidade no atendimento a usuário. Atualmente é feita verbalmente ou com anotações precárias. A proposta de solução é a de utilizar formulários on-line, para isso será necessário criar formulários no site do setor, que auxilie no serviço de Help desk;
- Estimular os funcionários/estagiários quanto ao cumprimento do horário, distribuindo as tarefas de forma democrática e cobrando o cumprimento das metas estabelecidas, a proposta é distribuir tarefas de acordo com a demanda e capacidade do executor;
- Distribuição do espaço físico de acordo com a qualificação, facilitará a distribuição das tarefas e a solução dos problemas com maior eficácia. A proposta é separar área técnica da administrativa.

Então, por estes motivos apresenta-se este plano de ação com foco em trabalho em equipe com o fim de atingir com efetividade o atendimento aos usuários do LTI, bem como proporcionar um clima organizacional mais harmônico.

Com o propósito de promover acesso da comunidade aos equipamentos de informática e um melhor suporte técnico a seus usuários, é de fundamental necessidade uma postura ativa dos funcionários/estagiários na construção do conhecimento. E para isso acontecer, é fundamental que os servidores e estagiários estejam motivados e bem preparados para contribuir com a comunidade acadêmica.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Organizar os procedimentos técnicos, operacionais e administrativos, necessários ao funcionamento do LTI.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar alternativas que viabilizem um melhor atendimento aos usuários do LTI;
- Organizar o LTI, de acordo com o perfil de capacitação dos servidores e estagiários;
- Definir metas aos funcionários/estagiários, quanto às atividades atribuídas;
- Organizar o espaço físico, de acordo com a qualificação do funcionários/estagiário, separando os serviços técnicos dos administrativos;
- Propiciar uma capacitação básica aos funcionários/estagiários, com a intenção de melhora no processo de tomada de decisão;
- Desenvolver formulários on-line que atendam com maior eficácia os pedidos de manutenção e empréstimos de equipamentos.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

A partir de observações feitas no setor de trabalho LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) como: espaço físico mal dimensionado de acordo com a qualificação do funcionário/estagiário, procedimentos técnicos mal documentados, falhas no atendimento aos usuários e horários mal definidos entre funcionários/estagiários, é apresentado o projeto de Planejamento Organizacional que será elaborado com base em pesquisas bibliográficas, tendo como foco o trabalho em equipe e as atribuições do profissional em TI que servirá de parâmetro para fundamentar o projeto.

4.1 Organização do Trabalho

A organização do trabalho tem como objetivo principal determinar um nível de qualificação das tarefas, onde cada indivíduo tem sua função a desenvolver. Esta organização invoca a união de todo grupo envolvido no trabalho, fazendo com que funcione de forma precisa, gerando assim um grupo organizado, mais comumente chamado de equipe, com o propósito de cumprir as metas almejadas pela organização.

Para o LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) não é tarefa fácil de ser executada, porém é de grande necessidade, já que nossa instituição não adota a prática de recrutamento de pessoal direta, mas através de concurso público, onde na maioria das vezes o candidato selecionado e designado ao setor de trabalho não tem qualificação que atenda ao tipo de serviço desenvolvido pelo setor. Apesar deste fator, o setor LTI proporciona um ambiente favorável ao compartilhamento e a prática de atividades que leva a equipe a um ambiente produtivo e a um bom clima organizacional.

Segundo Chiavenato

(...) clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa inteira. O clima não pode ser tocado ou visualizado. Mas pode ser percebido psicologicamente (1999, p.53).

Pelo fato de a TI (Tecnologia da Informação) estar sempre em evolução nas organizações, o projeto apresentado ao LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) tem como objetivo, favorecer em seu ambiente um bom clima organizacional, incorporando em seus funcionários/estagiários o desejo de se trabalhar em equipe, levando-os a atitudes pró-ativas, a comunicações precisas e a informações confiáveis.

4.1.1 Gestão de Pessoas com enfoque no Trabalho em Equipe.

Como o trabalho em equipe vem se tornando de alta importância nas organizações, merece uma atenção especial na área de gestão de pessoas, pois a medida que as equipes passam a assumir responsabilidades influentes nas tomadas de decisão, acabam influenciando na busca por uma melhor prestação de serviço a seus usuários, e em consequência auxiliando o gestor na sua administração. Chiavenato (2004), diz que:

(...) a gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina na organização. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como da cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes (CHIAVENATO, 2004^a, p.6).

Apesar de a gestão de pessoas ser atividade executada pelo setor de recursos humanos da empresa, em nossa instituição ficamos limitados quanto ao grau de qualificação do funcionário que fora aprovado no concurso público, seu conhecimento técnico na maioria das vezes fica a desejar. Portanto, em nosso setor de trabalho LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) será trabalhado a gestão de pessoas com funcionários/estagiários já existentes, treinando-os e identificando sua formação de acordo com as atividades do setor, se técnica ou administrativa, com o objetivo de alinhar as políticas adotadas com visão nas tarefas a serem atingidas pela equipe.

4.2 Trabalho em Equipe: Conceitos

Equipe, segundo Heller é: “(...) uma equipe de verdade é uma força dinâmica, mutante, viva, formada por pessoas que se reúnem para trabalhar. Elas discutem objetivos, avaliam ideias, tomam decisões e buscam alcançar juntas suas metas” (1998, p.6).

Para outros autores, equipe de trabalho seria: duas ou mais pessoas que ao desenvolver uma tarefa ou trabalho almejam um objetivo único obtido de consenso. Ou ainda, equipe de trabalho é um grupo de pessoas que compartilham de um mesmo objetivo. De outra maneira: equipe é a união de um grupo de pessoas em torno de objetivos desenvolvidos pelo próprio grupo.

Das descrições conhecidas o que existe em comum é que os envolvidos em uma equipe de trabalho compartilham os objetivos e resultados. Em outras palavras, isto quer dizer que a partir dos objetivos individuais, os participantes dão de se mesmo um ou mais objetivos que atendam os anseios de todos os seus integrantes. Às vezes, é preciso até abrir mão de parte de seu objetivo pessoal para atender aqueles que toda a equipe definiu. É numa última análise, um conjunto ou grupo de pessoas que se aplicam a uma tarefa ou trabalho, com um ou mais objetivos comuns, onde existam condições que permitam também o crescimento individual.

Segundo Quick

(...) a principal característica de uma equipe é de que seus membros têm como prioridade a consecução das metas da equipe. Eles podem possuir forte personalidade, habilidades especializadas altamente desenvolvidas e comprometer-se com uma diversidade de objetivos pessoais que esperam atingir através de sua atividade, porém, para eles, o aspecto mais importante a enfrentarem de imediato é o sucesso do grupo em alcançar a meta que seus membros, coletivamente e em uníssono, estabeleceram. Os membros dão apoio uns aos outros, colaboram livremente e se comunicam abertamente e com clareza entre si (1995, p.3).

Portanto, **equipe** é uma associação de pessoas que compartilham de certos objetivos, cujo entendimento decorre de uma constante interação entre os associados e desperta entre eles um sentimento de identificação.

Como destaca Parker, (...) embora o tamanho ideal vá depender da missão específica da equipe, geralmente o tamanho ideal para que se tenha eficiência é de quatro a seis membros, chegando a um máximo de dez a doze (1995, p.158).

Desta forma o trabalho em equipe busca a interação construtiva, possibilitando administrar os conflitos e a melhorar o desenvolvimento da harmonia, identificando com clareza o perfil por parte de cada um de seus membros, ajudando no comprometimento e na responsabilidade de suas tarefas.

Com isto, espera-se dos integrantes do LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) maiores habilidades na parte técnica com capacidade de solucionar problemas e avaliar alternativas na execução de escolhas adequadas para solução dos problemas que ocorrem com os usuários do setor.

Segundo Moscovici:

(...) pode-se considerar equipe um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada. A comunicação entre os membros é verdadeira, opiniões divergentes são estimuladas. A confiança é grande, assumem-se riscos. As habilidades complementares dos membros possibilitam alcançar resultados, os objetivos compartilhados determinam seu propósito e direção. Respeito, mente aberta e cooperação são elevados. O grupo investe constantemente em seu propósito crescimento (2004, p.5).

Vê-se que a organização do trabalho em equipe não é tarefa fácil, o projeto dependerá da interação e do comprometimento de vários indivíduos em busca de um objetivo comum a todos, procurando visar a característica individual de cada um.

4.2.1 Quando um Grupo pode ser considerado uma Equipe?

Podemos dizer que nosso grupo é uma equipe, quando todo membro compartilha de um mesmo objetivo que possa vir a ser atingido com o empenho de todos integrantes. Quando a comunicação entre seus membros é verdadeira, acaba levando-os a um melhor investimento na área do conhecimento, promovendo melhores habilidades, possibilitando alcançar melhores resultados, focando os objetivos, e tornando mais eficaz seus propósitos e direção.

Um grupo transforma-se em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de trabalhar e procurar resolver os problemas que afetam seu funcionamento, promovendo diagnósticos e melhorando seu plano de ação com foco na solução dos problemas observados.

A diferença do trabalho em equipe com o trabalho em grupo nada mais é que o grupo tem um objetivo comum e transforma-se em equipe quando coloca os objetivos do grupo acima de seus próprios. É interessante observar entrevistas de jogadores de futebol. Tirando a parte divertida, vemos que a maioria procura dar a seu depoimento destaque ao coletivo, à equipe. É necessário tomar cuidado, porém, quando um grupo acha que é uma equipe e todos os onze jogadores ficam chutando a gol. É aí que entra o técnico.

Percebe-se que o trabalho que vem sendo desenvolvido no LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) está voltado para o trabalho em grupo, pois a dinâmica e as habilidades de diagnóstico das soluções dos problemas relacionados com a área de TI não atendem às expectativas, provocando falhas no serviço de Help Desk de seus usuários.

Com a intenção de se voltar o grupo para o trabalho em equipe, verifica-se a necessidade de uma melhor definição das tarefas em função da qualificação dos funcionários/estagiários, como também uma discussão sobre a melhor forma de realização das mesmas e de procurar levar com que cada membro da equipe estabeleça sua identidade frente ao grupo, procurando cada vez mais uma melhor relação interpessoal entre eles.

Resultados, enfim, são conquistados com coletividade, onde cada membro da equipe dá seu máximo e após a conquista tais resultados devem ser comemorados e cada membro devidamente recompensado.

4.2.2 Toda Equipe é um Grupo, mas nem todo Grupo é uma Equipe.

Equipe é um grupo de funcionários que compartilham informações, com a intenção de se obter uma melhor eficácia, na realização das tarefas ou de determinado trabalho facilitando a troca do conhecimento.

Segundo Hardingham

(...) existe apenas uma única pergunta-chave a fazer a si próprio, quando estiver tentando decidir se seu grupo constitui ou não uma equipe: *Será que todos os membros de meu grupo compartilham, pelo menos, de um objetivo que só pode ser atingido pelo esforço conjunto de todos?* Caso a resposta seja “afirmativa”, esse grupo caracteriza-se como uma equipe (2000, p.9).

Sabe-se que o trabalho cooperativo é muito mais eficiente e competitivo dentro de uma organização. Para isso, vê-se a necessidade do trabalho em equipe.

No LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) nota-se a falta de um monitoramento das atividades executadas porque os resultados são fundamentais para cada integrante saber o que e como melhorar seu desempenho, já que prestamos um serviço de Help Desk à administração e aos laboratórios do ciclo básico da unidade.

Então, vê-se a necessidade do trabalho em equipe porque quando há transparência e entendimento no que o outro pensa, dá para sentir uma melhor combinação e um melhor equilíbrio entre seus integrantes, podendo cada integrante contar um com o outro na espontaneidade do apoio e ajuda quando necessário.

Apesar do ambiente sadio, não quer dizer que não há conflitos, pois é parte integrante do convívio humano e se tornam fator de crescimento, se tratados de maneira certa e na hora certa. Em função destes resultados, existe a prática constante da avaliação da equipe que é dado de forma transparente, construtiva e com a receptividade de todos. Ninguém pretende sobressair-se isoladamente. Os resultados é que se destacam porque toda equipe sai ganhando.

4.2.3 O Funcionamento da Equipe

Na intenção de se consolidar uma equipe no LTI, apresentando um melhor serviço Help Desk, de acordo com a qualificação de seus profissionais, o trabalho em equipe é uma prática que agrada a gestão e auxilia bastante na administração do setor.

Esta prática é muito valorizada por estimular a interatividade, a criatividade, a união, e o cumprimento das metas e objetivos, já que o estímulo aos profissionais do setor é parte da proposta que se faz na reestruturação organizacional.

Com a distribuição dos profissionais de acordo qualificação, a equipe pode apresentar algumas diferenças em função do trabalho, por isso vê-se a necessidade na organização do espaço físico separando área técnica da administrativa, determinando os conhecimentos e habilidades de seus atuantes para se ter uma boa coordenação dos trabalhos oferecidos pelo setor.

4.2.4 Como acontece a comunicação na Equipe?

Como mencionado na justificativa, a comunicação entre os profissionais é falha, devido há um mau controle do Help Desk e a má distribuição do espaço físico de acordo com a qualificação, o que acaba comprometendo os serviços e as distribuições das tarefas do setor.

Com o trabalho em equipe, espera-se solucionar este problema, já que cada profissional passara a ter uma melhor interação com seu parceiro e compartilhará o mesmo local de trabalho, proporcionando uma melhor criatividade e qualidade nos serviços prestados, onde toda equipe sai lucrando.

A comunicação passa a ser verdadeira e as opiniões diferentes são estimuladas, levando seus integrantes há uma melhor compreensão de seus objetivos e um melhor compromisso compartilhado.

Em uma equipe:

- Assumem-se riscos;
- A equipe investe constantemente em seu próprio crescimento;
- O grupo transforma-se em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de operar e procura resolver os problemas que afetam o seu funcionamento.

A formação da equipe deve considerar as competências individuais necessárias para o desenvolvimento das atividades e o alcance das metas. O respeito aos princípios da equipe, a interação entre seus membros e especialmente o reconhecimento da interdependência entre seus membros no alcance dos resultados da equipe e deve favorecer ainda, os resultados das outras equipes e da organização como um todo. É isso que torna o trabalho desse grupo um verdadeiro trabalho em equipe.

4.3 O que é Tecnologia da Informação (TI)?

Com o aumento expressivo nos investimentos em tecnologias, os funcionários são cada vez mais desafiados a compartilhar ativamente um novo ambiente, forçando-os a se interagirem um com os outros devido as constantes mudanças tecnológicas. Desta forma, o aprendizado individual e o compartilhamento de seus conhecimentos com o grupo tornam-se valiosos para um eficiente trabalho em equipe.

Para Torres

(...) o termo "Tecnologia de Informação" refere-se a “todo tipo de tecnologia que opere com informação, seja num sistema de informações, na automação de um processo industrial, na comunicação entre computadores de duas organizações, ou ainda no uso pessoal de recursos computacionais (1995, p. XV).

Tecnologia da Informação são os recursos tecnológicos usados na computação com objetivo de dar acesso e uso dos recursos integrados que possam proporcionar automação ou a comunicação de vários tipos de processos, como: sites da web, equipamentos de informática (hardware e software), telefonia, etc.

Tecnologia da Informação, por sua vez, é o processo de inserção e inovação dos instrumentos de trabalho que de forma criativa levamos dados às pessoas certas no lugar certo e no momento certo, de maneira que estes dados possam ser absorvidos e entendidos, possibilitando e aumentando a chance de uma melhor tomada de decisão.

A informação é uma nova moeda que circula nas redes de comunicação, o uso de TI de maneira adequada e utilizando ferramentas certas faz da informação um diferencial, o que acaba influenciando na qualificação do trabalhador e o ajudando na busca por melhores soluções, trazendo bons resultados para o setor de trabalho.

Não existe uma fórmula mágica em como se utilizar de maneira melhor as informações e os recursos de TI, tudo irá depender da postura ativa dos funcionários/estagiários quanto ao envolvimento no projeto proposto, do contrário, haverá gastos desnecessários e perda no desenvolvimento da equipe.

Como estamos em um mundo globalizado, o uso de TI nos mostra o quão é necessário para o meio profissional a qualificação do servidor envolvido no projeto, esperando dele, tanto no preparo de uma boa atividade, quanto na análise e soluções dos problemas do LTI, uma boa interação com toda equipe.

4.3.1 Gestão da Informação Trabalho do TI

Com o impacto das novas tecnologias que compõem a força de trabalho e as diversas funções que são atribuídas ao trabalhador, as empresas de hoje exigem que o funcionário seja multifuncional. E para que suas atribuições sejam executadas adequadamente, o administrador de TI desenvolve as mesmas atividades de um administrador de empresa, como: planejar, organizar, liderar e controlar.

Para que um gestor tenha condições de administrar é necessário técnicas específicas para alcançar seus objetivos. Como a TI é uma ciência nova, o gestor necessita utilizar técnicas de vários setores.

(...) a TI modifica profundamente o trabalho dentro das organizações e fora delas. A ligação com a Internet e a adoção da Intranet e redes internas de comunicação intensificam a globalização da economia por meio da globalização da informação. Nesta nova Era, quanto mais poderosa a tecnologia da informação, tanto mais informado e poderoso se torna o seu usuário, seja ele uma pessoa, organização ou país. A informação torna-se a principal fonte de energia da organização: seu principal combustível e o mais importante recurso ou insumo. A informação direciona todos os esforços e aponta os rumos a seguir. (CHIAVENATTO, 2004, p.577)

Vê-se atualmente que TI é parte integrante nas transformações que ocorrem nas empresas e também é aplicada em vários níveis organizacionais. Sob esta visão, o conceito de TI envolve hardware, software, telecomunicações, automação, recursos de multimídia, recursos de organização de dados, sistemas de informação, etc...

Hoje é necessário dominar novos conceitos, novas técnicas e novas tecnologias para um melhor desempenho gerencial, a tecnologia da informação traz mais vantagens competitivas para aqueles que a dominam. Com sistemas mais trabalhados e o compartilhamento de banco de dados, as empresas atendem mais especificamente seus usuários, além de uma melhor adequação com o sistema de informação auxiliando o gestor no processo de tomada de decisão.

4.3.2 O que um profissional de TI deve saber

Todos nós sabemos que tecnologia da informação envolve muitas atividades que unidas formam todo o conjunto computacional e sistemas de informação de uma empresa.

Diante deste contexto, o perfil do profissional de TI deve ser polivalente, isto é, ele precisa entender das atividades do setor de trabalho, estar aberto a mudanças, ter poder de análise dos problemas que por ventura ocorram e também estar voltado para um aprendizado constante.

Para isso, é necessário que o funcionário conheça as TIC's disponíveis em seu setor de trabalho e como aplicá-las.

Para definir o que os profissionais de informática deve fazer para sanar essa dúvida, foram enumeradas algumas funções básicas de um profissional de TI.

São atividades de um profissional de informática:

- Garantir o funcionamento dos sistemas de informática, como instrumento de apoio à execução das atividades da Fundação;
- Gerenciar a manutenção e segurança das informações, dos servidores e dos equipamentos da rede;
- Realizar a atualização da home page, de softwares e assessorar no processo de aquisição dos equipamentos de informática;
- Estudar sempre as melhores práticas de TI, de fato – o bom gerente deve aprender e entender tudo relativo a sua rotina de trabalho;
- Desenvolver softwares que sejam identificados como necessários para a Fundação, após aprovação da Diretoria Executiva;
- Subsidiar a aquisição, locação, contratação, instalação e a manutenção dos recursos de informática;
- Controlar e avaliar os equipamentos e o desempenho da equipe, nos diversos níveis, por sistema, programa, turno de operação e tipo de equipamento;
- Dar consultoria e treinamento aos usuários sobre problemas de natureza técnica;

Entenda os sistemas e todos os usuários, verificando o que cada setor da empresa precisa, fazendo isso você vai programar as práticas de TI sem muitos erros. É importante também criar um ambiente onde os profissionais sintam-se confortáveis em pedir e dar assistência uns aos outros. As frustrações geralmente ocorrem quando um membro da

equipe sabe algo que os outros perdem horas de trabalho para resolver. Além disso, o trabalho em equipe é um ótimo veículo de comunicação.

Outro fator de extrema importância é a comunicação, as informações precisam ser passadas com clareza para que o receptor entenda. É sempre importante obter de todos os setores o feedback, analisando o que ocorreu e tomando providências em caso de incoerências. Faça toda sua equipe trabalhar unida em conformidade com os objetivos da organização, as mudanças ocorrerão a todo o momento, assim pode-se resolver os problemas com rapidez e agilidade.

5 PLANO DE AÇÃO

Esta fase do projeto visa estabelecer as ações a serem executadas, a fim de se atingir os objetivos estabelecidos. As ações determinantes do presente projeto são:

- Apresentar o projeto ao responsável pela gestão do setor, onde será coletado sugestões e críticas;
- Realizar um feedback dos funcionários/estagiários, com o propósito de identificar as áreas afins, e o nível de qualificação dos mesmos;
- Estimular o auto conhecimento individual, indicando biografias relacionadas a área de atuação;
- Promover encontros mensais com todo pessoal, afim de uma melhor comunicação e integração dos mesmos;
- Analisar o atual espaço físico, com a finalidade de realocar os funcionários/estagiários de acordo com a qualificação técnica;
- Organização arquivística dos documentos gerados pelo setor, como: controle de equipamentos para empréstimo, tutoriais elaborados no setor relacionados a suas atividades, documentos relacionados a garantia dos equipamentos e manutenção, documentos das tarefas cumpridas pelo quadro, etc...

Quadro de capacitação profissional para identificar áreas afins e o nível de qualificação.

Laboratório de Tecnologia da Informação	
NOME	
Classificação Funcional Func/Estag	
Qualificação Profissional	
Conhecimento Hard/Soft	

Operações a serem desenvolvidas na implantação do projeto.

Ação	Tempo de execução	Responsável	Justificativa
Apresentação do projeto ao gestor	04 dias	Jader	Aprovação. Coletar sugestões e críticas
Apresentação do projeto aos func/estag do setor	01 dia	Gestor e Jader	Expor a proposta de trabalho a ser realizado
Feedback dos func/estag	10 dias	Gestor e Jader	Identificar a qualificação técnica
Análise do espaço físico	03 dias	Gestor e Jader	Alocação do pessoal conforme qualificação técnica
Organização documental	30 dias	Vanessa/Carlos	Com a organização, facilitará o fluxo de informações.

Para cada ação, deveser identificado o nível de envolvimento do funcionário/estagiário, onde todo acionamento e negociação deveser feito com o gestor, procurando cumprir os prazos estabelecidos em cada ação.

6 INVESTIMENTO

Conforme levantamento feito no LTI, considerando-se a distribuição do espaço físico de acordo com a qualificação dos funcionários/estagiários, e com o propósito de motivação para uma melhor organização dos integrantes da equipe, será necessário um investimento de mobiliário, hardware e software , como descrito no quadro abaixo:

Especificação	Valor unitário	Valor total
Material Permanente		
03 Mesas com gavetas para micro	R\$1.200,00	R\$ 3.600,00
01 Software gerenciador de impressão para windows	R\$1.500,00	R\$ 1.500,00
01 impressora Laserjet HP	R\$2.700,00	R\$ 2.700,00
Total Geral----->		R\$ 7.800,00

7 CRONOGRAMA

O projeto desenvolver-se-á em 5 etapas distribuídas em 6 meses de trabalho, como segue:

- 1ª etapa: Elaborar justificativa e os objetivos propostos no projeto, envolvendo também a pesquisa bibliográfica que irá permitir a coleta de dados necessária a estruturação da fundamentação teórica;
- 2ª etapa: Coleta e análise dos documentos gerados pelo setor e estudo do espaço físico;
- 3ª etapa: Análise qualitativa e quantitativa das atividades que envolvem os planos de ação do projeto;
- 4ª etapa: Apresentação do projeto ao gestor e seus envolvidos, obtendo sugestões e críticas;
- 5ª etapa: Elaboração do relatório final, revisão e apresentação ao GIFES.

O cronograma abaixo será adotado como base para o controle e execução das atividades:

CRONOGRAMA						
Item	Ações	Ano 2013				
		Mês				
		Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
1	Leitura e resumo da bibliografia	X	X			
2	Coleta e análise dos documentos do setor			X		
3	Análise quantitativa e qualitativa				X	
4	Reunião para discussão e consolidação				X	X
5	Elaboração do relatório final, revisão e impressão					X

8 AVALIAÇÃO

Com o propósito de promover um melhor acesso da comunidade que faz uso do LTI (Laboratório de Tecnologia da Informação) e um melhor serviço de Help Desk, tanto de hardware quanto de software à administração do ICEx (Instituto de Ciências Exatas), é de fundamental necessidade o envolvimento de todos integrantes do setor de trabalho para um bom andamento do projeto.

Na organização documental, fase do plano de ação, espera-se uma postura ativa dos envolvidos já que a análise e a seleção dos documentos é de fundamental necessidade na construção do conhecimento, facilitando o fluxo das informações e das tarefas que envolvem o setor.

Com a realização do feedback dos funcionários, irá facilitar a formação da equipe, separando a área administrativa da área técnica e direcionando o grau de autonomia e conhecimentos dos mesmos em sua atuação, ao mesmo tempo, com a análise do espaço físico, serão remanejados de acordo com a qualificação.

Nota-se a preocupação no plano de ação com a qualificação do quadro funcional envolvido no projeto e o remanejamento dos mesmos de acordo com a área de identificação se técnica ou administrativa. Não é um critério fácil de avaliação por incorporar características muito subjetivas e pessoais.

Então, a partir dos objetivos específicos propostos no projeto, são avaliadas as metas a serem atingidas, bem como as diretrizes estabelecidas em concordância com o gestor, visando a aplicabilidade no contexto atual do setor. Com base nestes fatores, foi elaborado um quadro de avaliação utilizando os indicadores qualitativos e quantitativos, onde quantitativo demonstra os padrões de comportamento que possam ser medidos através de números e qualitativos demonstra os padrões de comportamento verificados através de fatos observáveis.

O quadro a seguir apresenta um guia organizativo do planejamento de avaliação do projeto com base nos objetivos específicos, de acordo com os indicadores qualitativos e quantitativos.

Objetivo específico	Indicador qualitativo	Indicador quantitativo	Fonte de informação	Forma de coleta de dados	Prioridade
1. Comprometimento do gerente com o projeto	Análise críticas e sugestões		Reunião do autor do projeto com o gestor	Análise da avaliação feita pelo gestor	7 dias
2. Análise qualificação técnica		Cumprimento do cronograma de feedback dos func/estagiário	Estagiários e funcionários	Relatório das atividades exercidas	10 dias
3. Procedimento para desenvolvimento individual	Indicação de material bibliográfico relacionado à área de atuação		Livros, revistas, jornais, sites, blogs etc...	Avaliação via Web dos artigos relacionados a TI	Mensal
4. Gerência e transparência	Reunião mensal com o objetivo integrar a equipe	Cumprimento das atividades exercidas pela equipe	Formulários de atendimento para suporte dos clientes	Análise das metas estabelecidas pelo gestor em relação as atividades do setor	Mensal
5. Procedimento de controle do espaço físico	Reunião com o pessoal remanejado para saber o grau de satisfação		Reunião com a equipe de cada área adm/técnica		Mensal
6. Procedimento dos controles adm/técnicos	Avaliação e seleção dos documentos adm/técnicos	Criar um arquivo organizando a documentação adm/técnica	Documentos gerados pelo setor	Seleção manual	Mensal

Analisando o quadro com base nos indicadores do processo de avaliação, constata-se que a maior preocupação no projeto é com a qualidade técnica e a efetividade organizacional, no sentido de cooperação entre os membros da equipe que compõem o projeto, na resolução de problemas técnicos e administrativos auxiliando o gestor.

É de interesse da comunidade que faz uso dos serviços prestados pelo laboratório um melhor atendimento e um melhor gerenciamento de suas atividades.

Espera-se que a concretização deste projeto possa dar uma base conceitual a organização de outros setores existentes na unidade.

9 EQUIPE

Os recursos humanos que integram a equipe de trabalho do setor LTI, são:

- 1 – Gestor;
- 2 – Secretárias, uma para área técnica e outra para administrativa;
- 3 – Técnicos, responsáveis pelo suporte técnico dos laboratórios e da área administrativa do ICEx;
- 1 – Funcionário, responsável pelos controles internos e externos dos equipamentos de multimídia e reservas de salas para docentes;
- 7 – Estagiários, que auxiliam nos serviços diversos, como gerenciamento da rede e atendimento a usuários.

10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: A cultura e o clima organizacional**, Rio de Janeiro, Editora Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**, Rio de Janeiro, Editora Campus, 2004.

HARDINGHAM, Alison. **Trabalho em Equipe**. São Paulo: Livraria Nobel S.A., 2000.

HELLER, R. **Como gerenciar equipes**. São Paulo: Publifolha. 2000.

HERZBERG, F. Novamente: como se faz para motivar funcionários? Biblioteca Harvad, v.1, n. 13, 1975.

MOSCOVICI, Fella. **Equipes dão Certo**. São Paulo, José Olympio, 9ª edição, 2004.

O que um profissional de TI deve saber, Disponível em: <http://analistati.com/o-que-um-profissional-de-ti-deve-saber/> Acesso em: 5 mar. 2013.

PARKER G. M. (1995). **O Poder das Equipes: um guia prático para implementar equipes interfuncionais de alto desempenho**. Tradução de Luiz Euclides Trindade Frazão Filho.- Rio de Janeiro: Campus, 1995.

QUICK, T. L. **Como desenvolver equipes bem-sucedidas**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

TORRES, N. A. **Competitividade Empresarial com a Tecnologia de Informação**. São Paulo: Makron Books, 1995.