

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano

Trabalho Final de Curso

**A IMPORTANCIA DE COMUNICADORES
EM DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES**

Aluno: Amanda Caroline de Souza

Prontuário: 1420666

São João da Boa Vista – SP
2017

Resumo

Este trabalho tem como objetivo, entender como funciona a relação dos módulos do projeto Reclame São João, dos alunos do quarto ano de informática do Instituto Federal, e, além disso, o papel que os interpessoais executam no mesmo.

A motivação para realizar este trabalho, é entender como um projeto que dispõe de tantas pessoas é capaz de se organizar, ainda quando está em execução, quais são os métodos adotados, para fazer com que todas as suas partes andem igualmente.

Ao longo do trabalho, será feita a análise, dessa relação, aos olhos dos integrantes do projeto através do preenchimento de formulários, com o acompanhamento de obras de especialistas no assunto, como Robbins em seu livro Comportamento Organizacional, e o Project Management Institute com o livro PMBOK, que é especialista no gerenciamento de projetos.

Lista de gráficos

Gráfico 1 - Importância de interpessoais para o desenvolvimento de software	10
Gráfico 2 – Características específicas	11
Gráfico 3 - Comunicação entre módulos.....	11
Gráfico 4 – Melhor forma de comunicação	12
Gráfico 5 – Eficácia	12

Lista de Imagens

Imagem 1 - Qualidade para se desenvolver o papel	8
Imagem 2 – Dificuldades	9
Imagem 3 - Comunicação entre módulos	10
Imagem 4 – Características necessárias.....	13

Sumário

1	Introdução	4
2	Desenvolvimento	5
3	Conclusões e Recomendações	14
4	Referências Bibliográficas	15

1 Introdução

Nos sites sobre administração, quando buscamos os aspectos de interpessoal em grandes empresas, achamos palavras como: empatia, boa abordagem, assertividade, cordialidade, entre outras para descrever um bom interpessoal, sendo assim, basicamente essa pessoa tem que ter uma boa relação entre os integrantes do seu grupo, e que acima de tudo saiba ouvir e entender, cada pessoa.

Logo, o foco desta pesquisa é reportar o trabalho dos integrantes com suas atribuições definidas como interpessoal, no projeto acadêmico Reclame São João. Neste projeto os interpessoais tem o papel de unir os módulos enquanto o projeto ainda está em desenvolvimento.

Em grandes corporações, onde há centenas de pessoas, é necessário que haja uma boa comunicação para que o trabalho flua corretamente, a fim de se obter o resultado desejado. Porém, no meio do processo é normal que haja problemas de comunicação e desentendimentos, e para isso é necessário que se tenha alguém que diminua os impactos destes transtornos, neste caso são os interpessoais. O conceito sociológico e psicológico da palavra interpessoal é a relação de duas ou mais pessoas, seja em um contexto familiar, escolar ou até mesmo de trabalho.

Assim como em grandes corporações, onde há muitas pessoas, neste projeto a comunicação também é uma complicação no desenvolvimento do software.

Pensando em minimizar este problema sugere-se a divisão em módulos neste desenvolvimento, com essa divisão, os interpessoais são responsáveis por tratar das questões de comunicação.

O objetivo geral deste trabalho é mostrar como os módulos se relacionam neste projeto. Os objetivos específicos são: As qualidades que pessoas devem ter para se tornarem interpessoais; A definição de interpessoais, neste projeto; e será feita uma análise a partir dos mesmos para entender como os módulos funcionam.

Neste trabalho serão abordados conceitos de Gestão empresarial e de pessoas, termos do livro Comportamento Organizacional (ROBBINS, 2005) e o Conhecimentos em Gerenciamentos de Projetos (PROJECT MANAGMENT INSTITUTE, 2008).

Também serão feitas pesquisas de campo como preenchimento de formulários.

Este trabalho está dividido em três capítulos, no primeiro capítulo intitulada Introdução apresenta-se o tema, o problema, a justificativa os objetivos, a metodologia e a estrutura do trabalho. No capítulo dois com o nome de Desenvolvimento estarão descritos os processos desta

pesquisa. No capítulo três titulado como Conclusões e Recomendações, estarão os resultados desta pesquisa. E, além disto, também terá um quarto capítulo com as referências bibliográficas.

2 Desenvolvimento

Referencial Teórico

2.2.1 Interpessoais

Os dois temas discutidos neste trabalho, são referentes ao modo como o quarto ano integrado em informática do Instituto Federal, campus São João a Boa Vista, foi dividido para o desenvolvimento de um software da matéria de PDS.

A abordagem deste trabalho terá um olhar administrativo sobre como foram montadas as equipes e como foi necessário o uso de interpessoais, para remediarem assuntos que permeiam duas equipes ou mais.

Irei dar uma breve explicação sobre os termos abordados nesta pesquisa, usando especialistas no assunto, para que ao decorrer da leitura, não apareçam dúvidas sobre o assunto em questão. A explicação sobre o assunto irá partir dos assuntos mais abrangentes para os mais específicos.

Para ROBBINS (2005), as pessoas se comunicam de três formas básicas, a comunicação oral, escrita e não verbal, sendo que as três têm seus prós e contras. A comunicação oral é o principal meio de se transmitir mensagens e sua maior vantagem é a rapidez da resposta, por outro lado, quando uma mensagem tem de ser passada a um grande número de pessoas, pois quanto maior o número de pessoas, mais distorcida a mensagem se torna, pois cada indivíduo a interpreta de uma forma. A vantagem da forma escrita é ela ser tangível e verificável, podendo ser armazenadas por um longo período de tempo, porém a desvantagem é o consumo de tempo, que essas mensagens exigem. A comunicação não verbal são todos os gestos que fazemos no nosso dia a dia, elas podem ou não estar acompanhadas da comunicação oral,

Para KUNSCH (2002), o sistema organizacional, só se torna viável graças a um sistema de comunicação, que permite sua sobrevivência, caso contrário, ele entra em um processo de entropia e morte.

Para o desenvolvimento de projetos, a (PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, 2008), diz que a comunicação é altamente dependente de uma comunicação eficaz, e que ela exerce grande influência em como os projetos são conduzidos.

No início do ano letivo, os professores Breno Romano, e Luís Ângelo, propuseram o desenvolvimento de software para os alunos do último ano do curso de informática concomitante ao

ensino médio. O projeto é sobre um portal de reclamações para os moradores de São João da Boa Vista e região.

2.2.2 Divisão em Grupos

Com o grande numero de pessoas, para desenvolver o software Reclame São João foi necessário à divisão de grupos para o seu desenvolvimento.

(ROBBINS 2005), diz que um grupo é a junção de duas ou mais pessoas interdependentes para alcançar um objetivo em comum. Existem grupos formais e não formais. Os formais são aqueles que são definidos pelas organizações, com atribuições de trabalho que estabelecem tarefas. Os grupos informais são aqueles que não têm estruturas formais, e não são determinados pelas organizações, são formações naturais no ambiente de trabalho.

No ramo de gerenciamento de projetos (PROJECT MANAGMENT INSTITUTE, 2008), diz que a estrutura e as características das equipes, variam muito, mas uma característica constante é o papel do gerente de projetos como líder da equipe, independente de seu grau de autoridade.

Para a execução, a turma do quarto ano, foi dividida em cinco grupos ao qual chamamos de módulos, para a realização do projeto, cada grupo definiu papéis secundários a cada membro pra realizar atividades administrativas do projeto, um desses papéis era o de interpessoal.

Sendo assim, esta pesquisa irá mostrar como foi a integração do desenvolvimento do projeto, ainda em seu desenvolvimento, através do papel dos interpessoais.

Metodologia

Para desenvolver as ferramentas utilizadas neste trabalho, foi usada a analise dos módulos do Projeto Reclame São João, sendo assim, foi observado ao longo do processo de execução do software, a relação estabelecida entre os módulos e o trabalho dos interpessoais.

A partir disso, com a ajuda de um dos responsáveis pelo projeto acadêmico Breno Romano, foram elaborados dois questionários para os membros dos grupos responderem, para que assim obtenha-se uma análise da importância dos interpessoais na visão de cada membro do projeto.

Questionário para Interpessoais

Sendo assim, o primeiro questionário feito apenas para os interpessoais dos módulos, as perguntas foram elaboradas pensando em como essas pessoas se sentem estando neste papel, e quais qualidades foram necessárias para eles desenvolverem as atividades correspondentes a esse trabalho. Este questionário continha as seguintes perguntas.

Como interpeçoal qual qualidade sua foi imprescindível para desenvolver este papel?
Qual dificuldade você sentiu com maior frequência estando no papel de interpeçoal?
Sendo um interpeçoal, como você descreve a comunicação entre os módulos?

Todas as perguntas deste questionário tiveram respostas abertas, para que os interpeçoais pudessem se expressar de uma forma livre.

Como dito anteriormente, este questionário tem como objetivo entender como os interpeçoais se sentiram estando nesta posição imprescindível para o desenvolvimento do projeto, as perguntas vão desde as qualidades necessárias para executar o papel, até a opinião dos próprios sobre a comunicação no Reclame São João.

A primeira pergunta tem como objetivo buscar quais são as qualidades que um bom interpeçoal deve ter para conseguir uma comunicação fluida e clara entre os grupos, pois para ser um bom interpeçoal são necessárias algumas qualidades específicas como conseguir se expressar de maneira clara, e direta.

A segunda identifica quais as dificuldades existentes em integrar um projeto de grande porte ainda em seu desenvolvimento.

A terceira é como os interpeçoais veem a comunicação neste projeto.

2.3.2 Questionário outros Membros

O segundo questionário destinado ao restante da equipe, tinha perguntas sobre como eles avaliavam os interpeçoais e a relação que os módulos tiveram ao longo da execução do software. As perguntas criadas para esse formulário foram:

De 0 a 10, para você qual a importância de interpeçoais para o desenvolvimento deste projeto?

Você acredita que os interpeçoais devem ter características específicas dos outros, para realizar este trabalho?

De 0 a 10, como você avalia a comunicação entre os módulos?

Você acredita que os interpeçoais são a melhor forma de comunicação entre os módulos?

A seu ver quão eficaz são os interpeçoais no projeto Reclame São João?

Quais características você destaca para ser um bom interpeçoal?

As respostas deste questionário se mesclaram entre objetivas e dissertativas, a fim de se adaptar de uma melhor forma para que os integrantes pudessem respondê-lo.

A primeira pergunta avaliou a importância de interpessoais em projetos de grande porte como é o caso do Reclame São João, aos olhos do restante da equipe.

A segunda pergunta avaliava as características específicas para os interpessoais, se as outras pessoas acreditavam que os interpessoais deveriam ter algumas características diferenciadas para desenvolver este papel.

Na terceira, as pessoas da equipe tinham que avaliar a comunicação que os módulos (grupos), do projeto em questão, pois é de imprescindível importância que os módulos caminhem juntos durante a execução do software, para que os riscos sejam menores.

A quarta tinha como objetivo, entender se aos olhos dos integrantes dos grupos os interpessoais seriam a melhor forma de os módulos se comunicarem.

A quinta pergunta, avaliou a eficiência dos interpessoais dos módulos.

A última pergunta, questionava quais características são necessárias para ser um bom interpessoal, aos olhos das pessoas de cada módulo.

2.3.3 Resultados

A partir dos questionários, os resultados obtidos foram esses:

2.3.3.1 Questionário apenas para interpessoais

1- Qualidade para se desenvolver o papel

Facilidade em comunicar (3)
Facilidade com comunicação
Ter uma comunicação clara
Ter uma comunicação com todos os colegas da turma
Desenvoltura ao se comunicar
Comunicação
A qualidade da comunicação com outras pessoas
Compreendimento

Fonte: Elaboração da autora

Das dez respostas enviadas, é perceptível, que a qualidade os interpessoais, precisaram desenvolver, foi a comunicação, ou ter uma comunicação clara, com os outros módulos.

2- Dificuldades

Lidar com muitas informações (3)
Pensar em tudo o que devia ser falado entre os módulos
Não senti dificuldades
Conseguir explicar de modo que todos entendessem o que estava sendo pedido.
Fazer a ligação dos módulos ,levar informações do meu módulo aos outros módulos e vice versa
Me empenhar
Em lidar com os problemas entre os módulos
As vezes acabava surgindo discussão quando na verdade estávamos todos falando a mesma coisa, porém com palavras diferentes

Fonte: Elaboração da autora

As respostas que se destacam para essa pergunta são: a dificuldade em lidar com muitas informações ao mesmo tempo, seguido de conseguir explicar de um modo que todos pudessem entender o que estava sendo pedido.

3 - Comunicação entre módulos

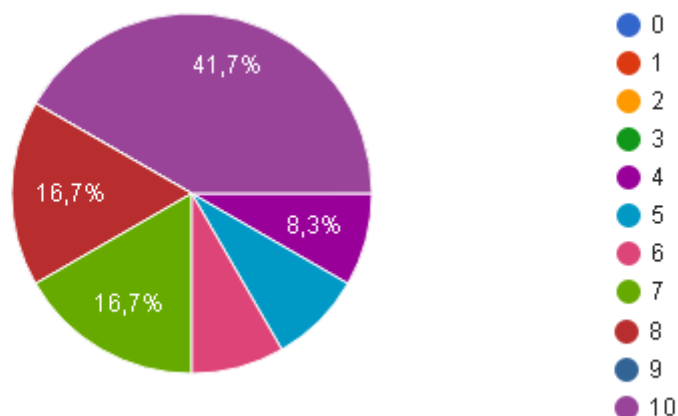
É boa, porém, há muito o que melhorar (3)
Boa, porém poderia melhorar
Antes não estava havendo tanta comunicação entre os módulos, mas a partir do 3º bimestre a comunicação melhorou bastante.
No 1º e 2º bimestre em meu ver não houve tanta comunicação entre os interpersonais, mas a partir do 3º bimestre começamos a nos comunicar mais e vem sendo melhor para o projeto.
Com o passar dos meses foi melhorando consideravelmente, atualmente (outubro) creio que todos já estão engrenados com o projeto, sendo assim a tendência é melhorar até o fim do ano
De suma importância
Apesar dos conflitos, eu acredito que foi muito boa
Entre os interpersonais acredito que há boa comunicação, porém nem sempre colaboração

Fonte: Elaboração da autora

Os interpersonais descrevem a comunicação no projeto, como mediana, é boa porem alguns aspectos devem melhorar, levando a certos conflitos de vez em quando. Ouve uma melhora principalmente do primeiro para o segundo bimestre.

2.3.3.2 Questionário restante da equipe

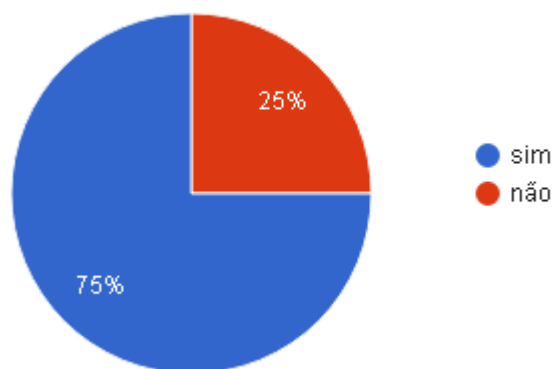
1- Importância de interpersonais para o desenvolvimento de software



Fonte: Elaboração da autora

41,7% dos alunos acreditam que interpessoais tem importância máxima para o desenvolvimento de softwares, 16,7 colocaram importância oito, 16,7 para relevância sete, e 8,3 com relevância quatro, cinco e seis, respectivamente.

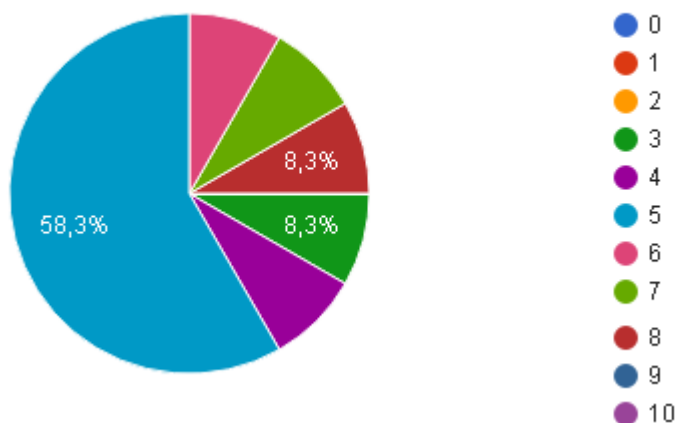
2- Características específicas.



Fonte: Elaboração da autora

75% dos alunos acreditam que interpessoais devem ter características específicas para desenvolver este, papel, mais a frente, veremos quais dessas, são relevantes, para os membros do projeto.

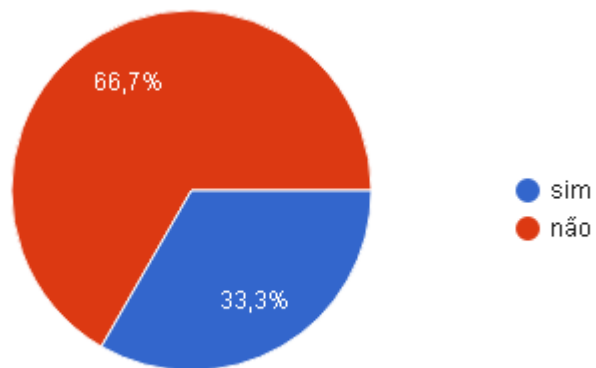
3- Comunicação entre módulos



Fonte: Elaboração da autora

53,3% dos alunos vê a comunicação entre as equipes com relevância cinco, e 8,3% relevância, três, quatro, seis e sete.

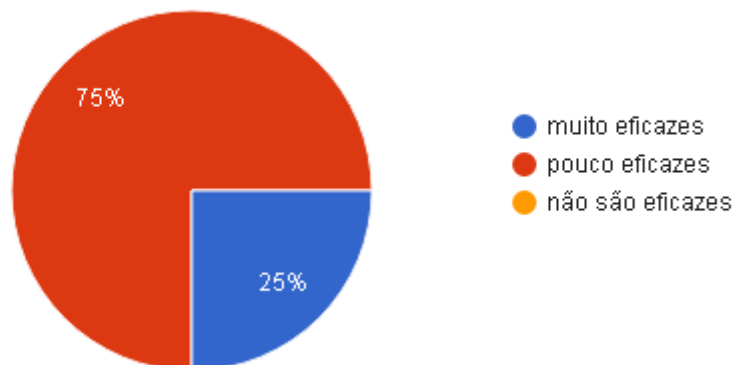
4- Melhor forma de comunicação



Fonte: Elaboração da autora

66,7% acreditam que os interpessoais, não são a melhor forma de comunicação entre os módulos, neste projeto.

5- Eficácia



Fonte: Elaboração da autora

75% dos alunos acredita que os interpessoais, não são eficazes no projeto Reclame São João.

6- Características necessárias.

Ter ciência de tudo q ocorre no próprio módulo e entendimento das dúvidas que surgem no mesmo, além do fato de precisar ter clareza nas ideias e paciência. (2)
Fazer sua obrigação
Empatia
Dinâmico, proativo e atento.
Comunicativo e pró-ativo.
Boa comunicação
Ter boa comunicação
Saber compreender pontos de vistas diferentes, ter empatia e saber ouvir o próximo.
Clareza, objetividade, conhecimento sobre o assunto, comunicação
Saber dialogar e resolver conflitos
Ter empatia e saber se comunicar

Fonte: Elaboração da autora

As características, que os outros membros, acreditam que são necessárias para ser um bom interpessoal variam, as eu mais se destacam é pro atividade e boa comunicação.

Conclusões e Recomendações

O objetivo deste trabalho foi entender a importância de comunicadores no processo de desenvolvimento de software, através do papel de interpessoais.

Para cumprir, os objetivos que esse trabalho impunha, foram utilizados como bases os livros Comportamento Organizacional de Robbins, indicado pelo professor de gestão Fillipo Savoi, o livro PMBOK do Project Management Institute indicado pelo professor Breno Romano, e também o livro Planejamento de Relações Publicas na Comunicação Integrada da Margarida Maria Krohling Kunsch, além de dois formulários feitos na ferramenta Google Forms, para que todos os membros da equipe pudessem dar sua opinião sobre o assunto desta pesquisa. Apartir disso foi feita a analise sobre como os módulos se relacionavam no projeto Reclame São João.

Com os resultados obtidos, através dos formulários, os objetivos foram cumpridos, conseguiu-se entender como os módulos se comunicam no projeto Reclame São João, foram analisadas as qualidades que os interpessoais devem ter na visão das equipes, e conseguiu-se definir o papel eu os interpessoais executavam no projeto citado.

Com a analise percebeu-se alguns pontos da comunicação entre os módulos do projeto Reclame São João.

A principal diferença da visão dos interpessoais e dos outros membros do grupo era sobre a comunicação entre os módulos. Os interpessoais a apontaram como boa, com alguns aspectos a melhorar, porem em um dos gráficos do segundo questionário, o restante da equipe a apontava como mediana. 66,7% acreditava que os interpessoais não eram a melhor forma de comunicação entre os grupos. 75% apontou que eles eram pouco eficazes, porem no primeiro gráfico 41,7% disseram achar de importância máxima ter interpessoais, para ajudar no desenvolvimento do Reclame São João.

Esse trabalho foi uma contribuição para o assunto, porem muitas outras discussões foram levantadas. Como foi visto através dos gráficos, os interpessoais foram classificados como pouco eficazes no desenvolvimento do Reclame São João, então, pesquisas futuras poderiam ser feitas para encontrar uma melhor forma de integrar projetos, com um grande numero de pessoas.

3 Referências Bibliográficas

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2005. 235 p.

INSTITUTE, Project, M. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos** 5. Ed Newtown Square, Pennsylvania: Project Management Institute, Inc, 2008. 35 p.

KUNCH, Margarida **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada** 2. Ed. São Paulo: Summus Editorial, 2002. 69p.