

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO**

**PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
A DIFICULDADE DE RELACIONAMENTO ENTRE USUÁRIOS E ANALISTAS**

BELO HORIZONTE / 2010

Tamara Simões Silva

A DIFICULDADE DE RELACIONAMENTO ENTRE USUÁRIOS E ANALISTAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito de avaliação do curso de Pós-Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação do Centro Universitário UNA, para obtenção do título de Especialista em Gestão de Tecnologia da Informação.

Professor Orientador: Julio Vilela da Silva Neto

O DIFÍCIL RELACIONAMENTO ENTRE USUÁRIOS E ANALISTAS

Autora:

TAMARA SIMÕES SILVA

Centro Universitário UNA

Professor Orientador:

JÚLIO VILELA DA SILVA NETO

Centro Universitário UNA

RESUMO

Este artigo científico aborda a questão do tratamento de usuários pelos analistas de TI em seus atendimentos, bem como a relação que os usuários tem com estes analistas. São visíveis alguns atritos entre as duas partes, devido a conflitos decorridos de vários fatores. Pretende-se, com esta pesquisa, identificar quais são estes conflitos e, através deles, verificar quais são as alternativas passíveis de aplicação na prática, para que o relacionamento interpessoal entre analistas e usuários esteja de acordo com a visão das organizações. Este assunto é de grande importância para as mesmas, uma vez que a TI tem sido cada vez mais atrelada aos objetivos das grandes empresas.

Palavras-Chaves: Usuário; Analista de TI; Relacionamento Interpessoal; Gerenciamento de TI.

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade mercadológica, as organizações vêm traçando estratégias cada vez mais desafiadoras. Em detrimento destas, é percebida uma tendência que, alinhada ao avanço contínuo dos recursos tecnológicos, torna-se cada vez mais evidente: A relação Gestão/Tecnologia.

Para fornecimento de computadores e sistemas, são necessárias pessoas. Embora a TI apresente estarrecedoras mudanças em curtos intervalos de tempo, mentes humanas ainda estão por trás destes bastidores, justificando o dito anteriormente, que é a capacidade cada vez maior da TI de facilitar o dia-a-dia dos funcionários dentro de uma organização. Contudo, os recursos humanos da TI, como em todas as outras áreas, são estruturados

seguindo um perfil técnico e psicológico como base, com a finalidade de não apenas suportar a TI, mas também de atender bem os usuários dela.

Partindo destes princípios e da constatação de várias situações que dizem respeito a esta relação na prática, existem atritos entre as duas partes: O Analista de TI e o Usuário. Situações estas consideradas simples, porém, se amenizadas, acarretam significativas mudanças positivas, desde um melhor fornecimento de serviços até ao maior foco nas estratégias do negócio. Um exemplo clássico de ocorrência contraproducente entre os dois é a pressão sofrida por um estagiário para entregar um relatório imenso até o final do dia; por várias tarefas simultâneas ou até por coincidência, o computador deste estagiário trava. Irritado e com pressa, solicita suporte e, em função de seu estado emocional, pressiona a equipe técnica. Por sua vez, o analista, dependendo de seu perfil, pode comportar-se de duas maneiras: agir de forma cortês mesmo assim ou deixar-se levar pelo atrito ocorrido, podendo desencadear novas situações como estas com demais usuários.

O fato é: o usuário depende da equipe de suporte para utilizar, da melhor forma possível, os recursos tecnológicos da organização e exercer sua função. Por outro lado, o analista também depende da demanda de usuários, pois é através dela que se obtém fluxo de trabalho e, conseqüentemente, emprego. Esta relação entre as duas partes, portanto, é inevitável, e somente trará bons frutos aos dois e ao negócio se a mesma for balanceada.

Através de todas as considerações feitas acima, torna-se necessária uma pesquisa científica que aborda o assunto, proporcionando à sociedade maneiras ainda não estudadas de: melhorar as relações entre colegas de trabalho, despolemizar os profissionais de informática, divulgar o Gerenciamento e Governança de TI como fatores relevantes para o negócio e impulsionar as organizações em relação ao alcance de metas. Além disso, a ciência, com esta pesquisa, obterá análise para estudar não somente o Analista de TI e seu conhecimento técnico para atendimento ao usuário final, mas também buscar novas teorias até mesmo de cunho psicológico para inúmeros benefícios em cadeia.

2. PROBLEMATIZAÇÃO

Quais as dificuldades da relação interpessoal entre a equipe de suporte e os usuários que, além de clientes internos, são colegas de trabalho?

3. OBJETIVOS

1.1 Objetivo Geral

Identificar quais os principais aspectos negativos enfrentados por usuários e analistas TI, bem como traçar através deles estratégias para que estes aspectos sejam amenizados.

1.2 Objetivos Específicos

- Estudar as organizações modernas: seus objetivos, suas missões e como as mesmas buscam alcançá-los;
- Entender como funciona a gestão de pessoas nestas empresas, assim como verificar quem é o profissional que elas buscam;
- Conhecer processos que podem ser utilizados para interação entre os profissionais, desenvolvendo um método que busque melhorar as relações no trabalho.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Conceitos

Para melhor compreensão e abordagem do tema é importante explicitar conceitos que envolvem os três pilares das organizações modernas, segundo Cruz (2000): ***Processos, Pessoas e Tecnologia da Informação.***

Segundo o Wikipédia.Org, o processo é

uma seqüência de tarefas (ou atividades) que ao serem executadas transformam insumos em um resultado com valor agregado. A execução do processo consome recursos materiais e/ou humanos para agregar valor ao resultado do processo. Insumos são matérias-primas, produtos ou serviços vindos de fornecedores internos ou externos que alimentam o processo. Os resultados são produtos ou serviços que vão ao encontro das necessidades de clientes internos ou externos.

Ou seja, além de ser primordial em uma organização por formar procedimentos que geram o produto final, há neste parâmetro a interação processo / pessoa, que é o segundo conceito que será estudado, logo abaixo.

Partindo para o segundo conceito, em português coloquial, **pessoa** é sinônimo de ser humano. Na filosofia, no entanto, há debates sobre o sentido preciso da palavra. De

acordo com Schultz (2002, p. 8), que tem a definição mais apropriada para esta pesquisa, “*é freqüente utilizarmos a palavra ‘personalidade’ ao descrevermos os outros e a nós mesmos (...). Ao dizer ‘eu’, na verdade você está resumindo tudo sobre si mesmo – do que gosta ou não, os seus temores e virtudes, pontos fortes e fracos.*”. Sendo assim, toda pessoa é dotada sua própria personalidade, que a diferencia diante de todas as outras pessoas, formando um aspecto visível de seu caráter.

As pessoas e os processos são peças importantes de uma organização desde o seu surgimento. Porém, com a globalização, tornou-se visível um novo conceito que conquistou seu espaço e hoje também é pilar das empresas da atualidade: a **Tecnologia da Informação**, que pode ser definida como um conjunto de todas as técnicas que envolvem os recursos de computação. Na verdade, são inúmeras as aplicações para a TI e, portanto, os profissionais da área formam diversos conceitos no que diz respeito a ela.

Junior (2009) confirma esta teoria, explicando que

Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. Na verdade, as aplicações para TI são tantas - estão ligadas às mais diversas áreas - que existem várias definições e nenhuma consegue determiná-la por completo. O termo Tecnologia da Informação serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. Também é comumente utilizado para designar o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, bem como o modo como esses recursos estão organizados em um sistema capaz de executar um conjunto de tarefas.

Podemos deduzir, através destes conceitos, que o último estudado possibilitou a automatização de inúmeros processos dentro das corporações, uma vez que recursos de computação possibilitam o processamento de várias informações simultaneamente. Percebemos, também, que a Tecnologia da Informação tem ganhado espaço nas empresas, com o intuito de se alinhar estrategicamente aos requisitos do negócio destas, que estão cada vez mais ousadas no quesito mercado. Este alinhamento estratégico da TI com o Negócio caracteriza, em parte, um quarto conceito que se torna necessariamente estudado: **Governança de TI**. Esta breve definição é confirmada segundo o IT Governance Institute, citado por Fernandes e Abreu (2008, p. 13), onde “*a governança de TI é de responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos), na liderança, nas estruturas organizacionais e nos processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização*”.

A seguir, pode-se melhor compreender o que a Governança de TI propõe e o que ela representa quando bem aplicada nas organizações, suportando os três pilares estudados neste tópico.

4.2 O Papel da TI nas Organizações Modernas

Diante dos ousados objetivos das empresas, há a necessidade de implantação de recursos que aceitem estes objetivos e que suportem estas estratégias de negócio. Estes recursos são provenientes da TI da empresa.

Pode-se observar na figura abaixo os fatores que motivaram o conceito de Governança de TI, bem como sua aplicação nas organizações da modernidade.



Figura 4.2 – Os fatores motivadores da Governança de TI

Fonte: Fernandes e Abreu, 2008, p. 9

De acordo com os mesmos autores da figura acima, todos estes fatores motivadores são caracterizados por vários aspectos decorrentes do desenvolvimento da economia e do mercado em si. Dentre estes fatores, podem-se explicitar os mais relevantes para esta pesquisa, que são:

- **TI como Prestadora de Serviços:** *“O que os usuários esperam da TI? Projetos dentro do prazo e orçamento, atendimento aos requisitos do negócio, disponibilidade das aplicações, disponibilidade da infra-estrutura, capacidade para expandir o negócio, rápida resolução de incidentes e de serviços. Tudo isto requer postura e organização orientadas à prestação de serviços.”* (2008, p.13)

- ***Integração Tecnológica:*** Houve a integração da parte gestora da empresa com a parte funcional, ou seja, com a fábrica. Soluções diversas possibilitam integrar tarefas distintas.
- ***Dependência do Negócio e TI:*** Há uma relação entre as duas partes. Quando as operações principais da empresa giram em torno de recursos tecnológicos, cria-se uma dependência entre a TI e a visão da empresa, uma vez que seus objetivos somente serão cumpridos se a TI da organização estiver de acordo com os mesmos.

Percebemos facilmente que a globalização modernizou as organizações, onde hoje muito se fala em alinhamento da TI com o negócio. Porém, quem faz a TI? Por quem ela é formada, quem a desenvolve, quem a mantém? Além de ser responsabilidade da diretoria das empresas que se interessam em mantê-la, logicamente, a TI é peça-chave para se Governar Tecnologia da Informação. E, embora TI englobe recursos não humanos, conforme definições estudadas, existem por trás destes bastidores uma equipe de pessoas, capacitadas exclusivamente para estes fins. Quem é esta equipe? Qual o perfil técnico e interpessoal do Analista de TI?

4.3 Psicologia e Informática

A profissão ‘Analista de TI’ possui características e competências pré-determinadas, tais como as aptidões relativas à área de informática e o perfil da personalidade ou as características mais profundas do temperamento e do caráter de um indivíduo. Os traços da personalidade indicam as potencialidades e as limitações do indivíduo para uma determinada profissão, conforme Oliveira (1995) e resumidas abaixo:

Área Profissional Informática: Conjunto de atividades ligadas ao uso dos mais diversos meios de comunicação, envolvendo aplicação de conhecimentos, pesquisas, desenvolvimento e formação e análise de sistemas.

Aptidões relativas à área escolhida: Percepção espacial, memória, atenção.

Traços da Personalidade: Atenção concentrada, capacidade de análise, criatividade, memória, método, organização, responsabilidade.

A definição do perfil profissional do Analista de TI é adequada para o padrão técnico, mas não determina as habilidades sociais dele. Por outro lado, o usuário é colaborador da companhia, contratado para exercer sua função e as habilidades técnicas do mesmo são exigidas de forma superficial, no momento do processo seletivo. Aqui se trata da interação de duas ou mais pessoas, com expectativas diferentes e expostas ao estresse

do desconhecido. Este cenário é o favorável para o fortalecimento das defesas ou dos mecanismos de defesa presentes em todos nós. Freud (1997-1), na citação abaixo, descreve o que seria este mecanismo de defesa e porque ele atua nos indivíduos:

“Os mecanismos de defesa servem ao propósito de manter afastados os perigos. Não se pode discutir que são bem-sucedidos nisso, e é de duvidar que o ego pudesse passar inteiramente sem esses mecanismos durante seu desenvolvimento. Mas é certo também que eles próprios podem transformar-se em perigos. Às vezes, se vê que o ego pagou um preço alto demais pelos serviços que eles lhe prestam. O dispêndio dinâmico necessário para mantê-los, e as restrições do ego que quase invariavelmente acarretam, mostram ser um pesado ônus sobre a economia psíquica. Ademais, esses mecanismos não são abandonados após terem assistido o ego durante os anos difíceis de seu desenvolvimento. Nenhum indivíduo, naturalmente, faz uso de todos os mecanismos de defesa possíveis. Cada pessoa não utiliza mais do que uma seleção deles, mas estes se fixam em seu ego.”

Ao longo de sua obra, Freud descreve alguns destes mecanismos de defesa, que embora verificados por ele em ambiente clínico, podem ocorrer em todas as relações humanas, inclusive nas relações profissionais. Embora não determinantes para o sucesso ou fracasso de um projeto profissional, tais mecanismos têm forte influência nas relações entre os componentes de um grupo e influenciam diretamente nos resultados e nas expectativas destes grupos. Os mais aderentes ao assunto que estamos tratando são:

- **Formação Reativa:** Fixação de uma idéia, afeto ou desejo na consciência, opostos ao impulso inconsciente temido.
- **Projeção:** Sentimentos próprios indesejáveis são atribuídos a outras pessoas.
- **Racionalização:** Substituição do verdadeiro, porém assustador, motivo do comportamento por uma explicação razoável e segura;
- **Anulação:** Através de uma ação, busca-se o cancelamento da experiência prévia e desagradável.

É inegável que a relação Usuário / Analista é uma relação de poder. O usuário teme perder o emprego em função da tecnologia, que avança rapidamente. Conseqüentemente, teme perder dinheiro e poder, pois seu conhecimento adquirido ao longo dos anos está sendo aplicado a um sistema que trabalha bem mais rapidamente do que os tempos antigos. O analista, na visão deste mesmo usuário, é a pessoa designada e capaz de “sugar” este conhecimento, transferindo-o para o computador. Já o analista, conforme o ponto de vista do próprio, teme pelos desejos do usuário que são, ao seu ver, como caso específico, não

estamos falando apenas de uma relação entre um analista e um usuário, pois em situações reais, equipes de analistas trabalham com equipes de usuários para a modelagem das soluções a serem desenvolvidas e mantidas. Estamos, porém, em uma situação onde pessoas estão reunidas, estamos falando de grupos de trabalho. De acordo com Hall (2000), *“um grupo consiste de duas ou mais pessoas que interagem e partilham objetivos comuns, possuem uma relação estável, são mais ou menos independentes e percebem que fazem, de fato, parte de um grupo.”* De forma mais específica, além de diretamente relacionada ao tema, pode-se dizer que lida-se com o que se define como Sociogrupos, de acordo com o mesmo autor: *“Grupos aqueles cujas relações entre os membros existem principalmente em função de os membros trabalharem juntos em vista a alcançar algum objetivo (Time Professional).”*

As duas definições combinadas, uma vez que sociogrupo é um sub-conjunto de grupo, nos leva à reflexão sobre a forte influência do individual no comportamento do sociogrupo, neste caso específico. Os problemas enfrentados pelos analistas e usuários, que serão estudados nos próximos assuntos, nos soam como um processo individual, calcado nos mecanismos descritos, e que irão atuar na dinâmica natural do grupo influenciando diretamente nas relações e na estrutura de poder.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Seguindo como base os objetivos desta pesquisa, além de sua fundamentação teórica, será estudada de forma prática as opiniões dos principais envolvidos nesta problemática – ou seja, os usuários: colaboradores de organizações de diversos ramos de atuação; e os analistas: também de diversas empresas. Uma pesquisa de campo simples é procedimento principal deste artigo, com o propósito de buscar informações que dizem respeito aos principais problemas enfrentados por ambos, além de seus sentimentos e expectativas.

A pesquisa feita com os usuários e analistas de TI foi feita utilizando uma única pergunta, sendo a resposta feita abertamente, sem alternativas. As respostas mais repetidas serão discutidas posteriormente, na análise dos dados coletados.

Quais os principais problemas enfrentados pelos usuários ao solicitar atendimento técnico?

Quais os principais problemas enfrentados pelos analistas ao realizar atendimento?

O primeiro questionamento será feito para usuários de diversos setores e organizações, assim como a segunda pergunta será direcionada para os analistas. Serão estudadas opiniões de aproximadamente 200 pessoas, onde metade são analistas e a outra metade, usuários.

6. ANÁLISE DOS DADOS

Através da pesquisa realizada com diversos usuários e analistas de TI, pode-se observar a repetência de várias respostas, mesmo o questionamento sendo aberto. Isto indica a real existência de alguns problemas, dos dois lados.

De acordo com o gráfico abaixo, estas são as principais queixas enfrentadas pelos usuários, que dependem dos meios informáticos para exercerem a função para a qual foram designados. A grande maioria entende esta dependência, portanto demonstraram preocupação com os problemas citados.

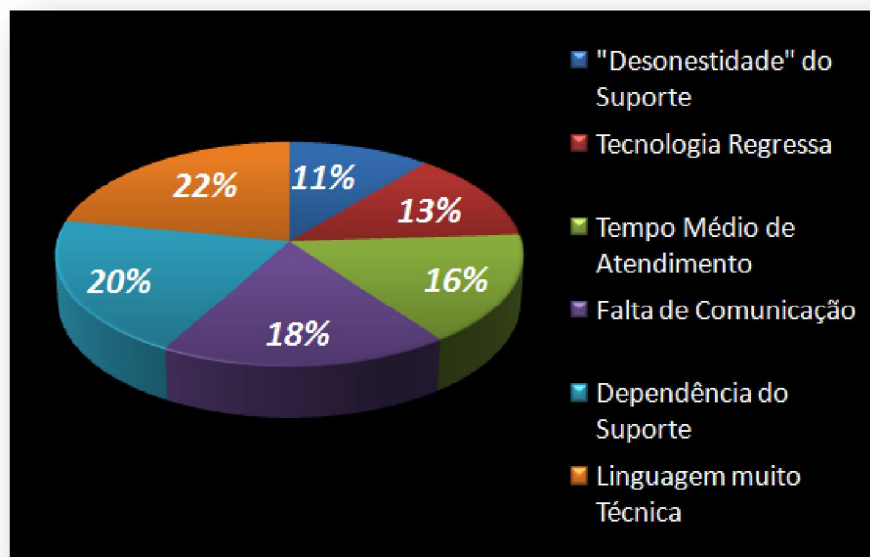


Figura 6.1 – Os Principais Problemas indicados pelos Usuários

- Como pode-se observar no gráfico, a principal reclamação do usuário é o “**linguajar técnico**” que o analista de TI utiliza ao tratar um problema, ao deixar o usuário a parte do incidente ocorrido em sua máquina e/ou sistema. Em várias respostas, percebeu-se a importância que os usuários dão para a sua própria

participação no atendimento do chamados, demonstrando interesse em saber a causa raiz do problema. O usuário, assim como o cliente, agrada-se da atenção dada pelo analista, da mesma forma que se sente incapaz ao desconhecer o mesmo quando a linguagem utilizada pelo analista é totalmente metodológica.

- Uma resposta interessante também muito citada é a **dependência do suporte técnico**, alegada por muitos usuários por depender do computador para trabalhar. Além disso, várias respostas sugeriram a tecnologia como aliada da segurança da empresa e como garantia de produtividade de seus funcionários. *“Eles sempre sabem o que estamos fazendo”* – diz Ingrid Cunha, uma das participantes da pesquisa, funcionária da CNH Latin America, onde a Stefanini IT Solutions é a prestadora de serviços de TI da organização. Ao citar a frase acima, ela demonstrou a dependência que ela, como usuária e colaboradora da empresa, sente ao imaginar que depende da tecnologia para exercer sua função e até mesmo para permanecer na empresa, uma vez que todas as suas atividades podem estar sendo monitoradas pela equipe de informática designada.
- A **falta de comunicação** também é uma resposta muito difundida durante a pesquisa de campo. Não é apenas citada em relação à equipe de suporte em si, mas também da gestão da empresa, ou seja: do cliente. Muitas respostas remeteram o desinteresse da equipe gestora de comunicar seus colaboradores sobre os procedimentos para acionar o atendimento do Help-Desk. Além disto, os usuários também se queixam da própria TI: alguns alegando, também, a falta de comunicados utilizando os meios que a organização oferece. Dentre várias respostas, muito se ouviu sobre o perfil psicológico do analista de TI, que é visto pelos usuários, a grosso modo, como um indivíduo “anti-social preso em sua tela de computador”.
- O **tempo esperado para a resolução do problema** também foi uma citação repetitiva que ganhou espaço na pesquisa. Todas as respostas tiveram o mesmo comentário – o que o suporte técnico demora demais para a realização dos atendimentos.
- Como respostas menos citadas, os participantes reclamaram da **tecnologia da empresa, considerada ultrapassada** – nestas respostas, observa-se que os usuários fazem parte de organizações que ainda não adotaram a TI como fator estratégico para o negócio, portanto são corporações que não investem em tecnologia, fazendo

com que seus colaboradores utilizem recursos que, ao longo do tempo, não atendem aos requisitos para a execução de suas tarefas com a produtividade esperada.

- E, como resposta menos citada, porém também repetida, é a opinião de alguns entrevistados de que a equipe de suporte técnico não é sempre verdadeira em tratamento dos atendimentos. Os usuários alegam a “**Desonestidade do Suporte**” em função de a equipe técnica não ser totalmente transparente em transcrição de informações para os usuários.

Do outro lado desta discutida relação, encontram-se os problemas mais citados pelos analistas de TI, provedores de serviços de TI para os usuários, bem como dos cuidados do alinhamento da TI com o negócio, se assim houver na cultura organizacional da empresa. O gráfico a seguir cita a pesquisa.

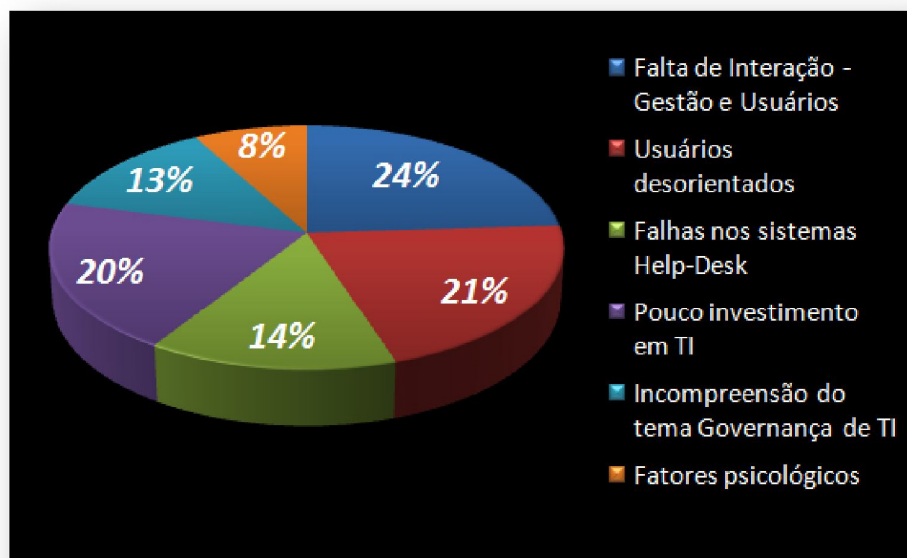


Figura 6.2 – Os Principais problemas indicados pelos Analistas

As citações feitas em menor quantidade pelos analistas de TI participantes da pesquisa, foram:

- **Fatores Psicológicos**, atribuídos, segundo os mesmos, a fatores diversos, como à pressão contínua da chefia; a necessidade de manter sistemas 100% operantes, a todo o tempo; e, principalmente, a precisão de lidar com diversos tipos de pessoas – desde usuários calmos a até usuários que se irritam com facilidade, desde usuários que entendem os procedimentos da empresa até usuários que se vêem como

prioridade. Estas são características importantes que devem ser observadas pelos Recursos Humanos da empresa prestadora de serviços de TI com bastante atenção, segundo os entrevistados.

- O tema Governança de TI, na atualidade, é visto pelos profissionais de informática como um fator importante para o alcance das metas das organizações modernas. Além disto, o conceito de Governar TI deve ser conhecido não apenas por profissionais que abrangem Tecnologia da Informação, mas também por todos os colaboradores, uma vez que a divulgação do assunto melhora a comunicação entre os funcionários, no que tange todos os interesses das empresas. Portanto, analistas de TI definem a **Incompreensão do Tema “Governança de TI”** como um problema enfrentado pelos mesmos em suas profissões, uma vez que, este assunto não divulgado, alimenta um outro parâmetro considerado negativo: comunicação falha.
- Finalizando as citações menos votadas, os analistas de algumas corporações envolvidas na pesquisa consideram os **Sistemas de Help-Desk Falhos** em alguns aspectos, como, por exemplo, a falta de uma pesquisa de satisfação mais interativa para os usuários e a ausência de um módulo que possibilite o acompanhamento dos chamados pelo próprio colaborador.

Entre as dificuldades mais faladas pelos participantes desta última pesquisa, pode-se salientar:

- O **Investimento Restrito em TI**, que acarreta outros problemas, inclusive citados anteriormente. Quando não se investe em tecnologia, a empresa está sujeita a perder mercado, pois os sistemas desenvolvidos para as organizações da atualidade requerem um bom desempenho das máquinas. Além disso, a equipe de suporte fica mínima, fazendo com que a sobrecarga de trabalho seja mais uma dificuldade dos analistas.
- **Usuários Desorientados**: Problema explicado pelos analistas como a falta de treinamento e orientação para os mesmos. Um colaborador, ao deparar-se com um problema em seu computador, quer resolvê-lo o mais rapidamente possível e, quando este desconhece o procedimento de abertura de chamado, torna-se mais complicada a comunicação com a equipe de suporte, devido também a fatores psicológicos, assim como a severidade do problema ocorrido.

- A principal anomalia citada como queixa dos analistas de TI é o denominado por eles de **Falta de Interação Corporativa no que diz respeito à TI**. É este problema a raiz de outras dificuldades, segundo muitos entrevistados. “*Quando a gestão não se interessa em cumprir os procedimentos que nós da TI sugerimos, porque os usuários se interessariam?*” – este é o questionamento feito por Eduardo Araújo, analista de TI do Banco Bonsucesso. Eduardo quis explicitar, com esta pergunta, que as equipes responsáveis pela Gestão de Pessoas das organizações ainda não adotaram a TI como fator estratégico para o alcance de suas metas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Relacionamento interpessoal em ambiente corporativo requer atenção especial da equipe gestora das organizações a todo o momento. Por mais que a tecnologia tenha ganhado seu espaço realizando muitos processos de forma automatizada, as pessoas ainda são peças-chave dentro de uma empresa. Portanto, integrá-las às suas respectivas equipes, realizar treinamentos contínuos, pesquisas de clima e atividades correlatas são parte dos responsáveis pelo RH de grande maioria das corporações.

Percebe-se que a TI tomou conta das operações chaves de grandes empresas no mundo todo, e para isto é necessária a integração efetiva de recursos tecnológicos com os colaboradores que os utilizam. Esta integração é feita pelo Help-Desk das organizações que, além de entregar o serviço, suportam-o para sua melhor execução.

O Suporte Técnico, então, é um setor de grande valia, pois é através dele que se gerenciam processos não humanos, assim como todos os usuários que os utilizam. Portanto, o analista de TI não deve somente se preocupar com os serviços que oferece, mas também com o público que o utiliza. A partir daí, caracteriza-se uma necessária relação interpessoal, que foi discutida durante este artigo em função de alguns conflitos enfrentados por ambos nesta convivência, que é tão necessária para haver concordância entre tecnologia e negócio.

Dentre as dificuldades citadas por usuários e analistas, a comum entre as duas partes é a comunicação considerada deficiente. O usuário se queixa de que os analistas não comunicam os procedimentos e métodos, o que burocratiza o atendimento de chamados. Por outro lado, o analista também questiona a falta de comunicação entre equipe gestora e

demais colaboradores, pois acreditam que, se houvesse maior interação entre eles, os procedimentos do Help-Desk seriam melhor disseminados e, conseqüentemente, as práticas adotadas para gerenciamento de TI seriam melhor ajustadas de acordo com as necessidades da empresa.

Comunicar, dentro de uma empresa, é fator essencial para o melhor entendimento dos seus objetivos, não somente para a produção de um produto ou serviço contínuo, mas também de projetos em si: 90% do tempo de um projeto é investido em comunicação, para que todos os envolvidos tenham ciência do andamento do projeto e também do conhecimento de todos os papéis para sua execução.

Portanto, a exploração da comunicação interna é o primeiro passo para buscar o equilíbrio entre a relação usuário / analista, pois é fato: Para que se cumpra procedimentos, é necessário conhecê-los a fundo. Utilizar de forma efetiva todos os meios de comunicação oferecidos pela empresa é uma atividade que pode favorecer as relações técnico-profissionais. Atividades como Integração de novos colaboradores, Reciclagem para antigos colaboradores, utilização de quadros de avisos, caixa de sugestões e afins são favoráveis neste aspecto.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SCHULTZ, Duane P. **Teorias da Personalidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a Governança de TI – Da Estratégia à Gestão de Processos e Serviços**. 2ª Ed. São Paulo: Brasport, 2008.

FREUD, Sigmund. **Análise Terminável e Interminável** – Tradução. Rio de Janeiro: Imago: 1997.

OLIVEIRA, Rynaldo. **Manual de Orientação Vocacional**. São Paulo: Vetor, 1995.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e a Empresa do Século XXI**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

JUNIOR, Alcyon Ferreira de Souza. **Tecnologia da Informação**. 11 de março de 2009. Disponível em <<http://www.artigonal.com/tecnologia-artigos/tecnologia-da-informacao-812238.html>> . Acesso em: 01 de dezembro de 2009.