



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UNIDADE DE POSSE
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

ANGELA RODRIGUES DE OLIVEIRA

**A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS
ORGANIZAÇÕES – ESTUDO DE CASO NO SEBRAE - POSSE/GO.**

POSSE – GO

2021

ANGELA RODRIGUES DE OLIVEIRA

**A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS
ORGANIZAÇÕES – ESTUDO DE CASO NO SEBRAE - POSSE/GO.**

Trabalho apresentado ao Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação da Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Posse, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Área de concentração: Sistemas de Informação

Orientador(a): Profº. Esp. Kelly Cristina Dos Reis Cavalcante

Coorientador(a): Profº Cecília Frasnão Vieira

POSSE – GO

2021

RR696
r

Rodrigues de Oliveira, Angela

A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS
ORGANIZAÇÕES - ESTUDO DE CASO NO SEBRAE - POSSE/GO. /
Angela Rodrigues de Oliveira; orientador Kelly
Cristina Dos Reis Cavalcante ; co-orientador Cecília
Frasão Vieira. -- Posse, 2021.

52 p.

Graduação - Sistemas de Informação -- Unidade de
Posse, Universidade Estadual de Goiás, 2021.

1. Tecnologia da Informação. 2. Profissional de TI.
3. Organizações. 4. Relevância. 5. Terceirização. I.
Dos Reis Cavalcante , Kelly Cristina, orient. II.
Frasão Vieira, Cecília, co-orient. III. Título.

ANGELA RODRIGUES DE OLIVEIRA

**A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS
ORGANIZAÇÕES – ESTUDO DE CASO NO SEBRAE - POSSE/GO.**

Monografia apresentada no Curso de Bacharelado em
Sistemas de Informação da Universidade Estadual de
Goiás – Unidade de Posse como requisito parcial para
obtenção do Grau de Bacharel em Sistemas de
Informação, aprovada em xx de março de 2021, pela Banca
Examinadora constituída pelos professores:

Prof.^a Esp. Kelly Cristina dos Reis Cavalcante
Universidade Estadual de Goiás - UEG
Presidente da Banca

Prof. [Esp. | Ms. | Dr.] Nome por Extenso
Universidade Estadual de Goiás – UEG
Avaliador(a)

Prof. [Esp. | Ms. | Dr.] Nome por Extenso
Universidade Estadual de Goiás – UEG
Avaliador(a)

AGRADECIMENTOS

A Deus primeiramente por sempre estar presente de forma espiritual sendo um pai de muito amor que eu tenho imensa gratidão, me dando o discernimento para continuar o meu trabalho mesmo com todos os problemas a qual enfrentei nessa trajetória sem Ele esse trabalho não seria possível.

Agradeço também à minha orientadora professora Kelly a qual se dispôs a me auxiliar e me ajudou bastante desde o início do meu projeto com toda a sua dedicação e empenho sempre presentes na nossas orientações.

Também agradeço à minha coorientadora professora Cecília que contribuiu com a sua visão de pesquisadora e isso foi essencial para o meu trabalho, me dando direcionamentos e me guiando a uma linha de pensamento que eu não havia conseguido desenvolver antes, sou imensamente grata tanto a professora Kelly como a professora Cecília por tudo.

Agradeço também aos meus amigos Gleydson e Daniel por todo o apoio e por sempre estarem presentes na minha vida, me motivando a continuar mesmo com as minhas limitações no começo de tudo, todos vocês foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho e para o meu desenvolvimento como pesquisadora.

A todos, os meus sinceros agradecimentos, Deus os abençoe hoje e sempre.

RESUMO

O profissional de tecnologia da informação surgiu no mundo do trabalho a partir do marco inicial da revolução industrial, nos processos de inserção dos primeiros meios de tecnologia de automação presentes nas máquinas, motores e também na primeira geração de computadores com o lançamento marcante da época: o ENIAC, cuja invenção serviu de modelo para o desenvolvimento das demais gerações presentes nos dias atuais. Esses fatores foram contribuindo para o desenvolvimento da sociedade, que com o passar do tempo passou a identificar a necessidade de um profissional que tivesse conhecimentos na área de tecnologia da informação (TI), para prestar o suporte no manuseio dos computadores nas organizações, como também aos usuários de uso pessoal, e com isso, esse profissional começa a conquistar o seu espaço na sociedade. Considerando que o mesmo possui uma ampla atuação de conhecimento específico devido a sua formação acadêmica a qual requer muito estudo para o mercado de trabalho. Com isso o trabalho visa analisar a relevância dos profissionais de tecnologia da informação para o desenvolvimento e melhoria das organizações, conceituando a TI, descrevendo sobre o profissional responsável e o seu papel nas organizações, além de identificar o seu desempenho nas mesmas. Para isso, foi feito um estudo de caso em uma organização privada e de economia mista para validação da pesquisa. Os resultados apontaram que esse profissional é de suma importância para as organizações, sendo indispensável o seu suporte, que pode ser prestado de forma interna ou externa dentro das mesmas. Ademais, foi possível constatar que o profissional pode também auxiliar os gestores nas tomadas de decisões da empresa, respeitando a sua hierarquia, e o mesmo pode ser identificado como um elemento de competitividade que busca por meio das suas competências estratégicas e inovadoras atingir melhores resultados dentro das organizações as quais estão inseridos.

Palavras-chave: Profissional de tecnologia da informação; Tecnologia; Organizações.

ABSTRACT

The information technology professional emerged in the world of work from the initial milestone of the industrial revolution, in the processes of insertion of the first means of automation technology present in machines, engines and also in the first generation of computers with the remarkable launch of the epoch: ENIAC, whose invention served as a model for the development of other generations present today. These factors contributed to the development of society, which over time began to identify the need for a professional who had knowledge in the field of information technology (IT), to provide support in the handling of computers in organizations, as well as to users of personal use, and with that, this professional begins to conquer his space in society. Considering that he has a wide range of specific knowledge due to his academic background which requires a lot of study for the job market. With this, the work aims to analyze the relevance of information technology professionals for the development and improvement of organizations, conceptualizing IT, describing the responsible professional and their role in organizations, in addition to identifying their performance in them. For this, a case study was carried out in a private and mixed economy organization to validate the research. The results showed that this professional is of paramount importance for organizations, and their support is indispensable, which can be provided internally or externally within them. In addition, it was found that the professional can also assist managers in making company decisions, respecting their hierarchy, and it can be identified as an element of competitiveness that seeks through its strategic and innovative skills to achieve better results within of the organizations to which they belong.

Keywords: Information technology professional; Technology; Organizations.

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Divisão regional do SEBRAE Goiás | 28 |
| Quadro 2 - Dados dos colaboradores entrevistados | 29 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TI - Tecnologia Da Informação

CLT - Consolidação Das Leis Do Trabalho

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 6 |
| 1 OBJETIVOS..... | 8 |
| 2 PROBLEMÁTICA..... | 9 |
| 3 JUSTIFICATIVA..... | 11 |
| 4 HIPÓTESE | 13 |
| 5 REFERENCIAL TEÓRICO | 14 |
| 5.1 Conceituação de tecnologia da informação | 14 |
| 5.2 O papel do profissional de TI nas organizações | 17 |
| 5.3 O desempenho da organização com a inserção desses profissionais | 19 |
| 6 METODOLOGIA | 24 |
| 6.1 COLETA DE DADOS | 25 |
| 6.1.1 - Local da Pesquisa | 25 |
| 6.1.2 Instrumento de Pesquisa | 27 |
| 6.1.3 O Perfil dos participantes | 29 |
| 7 ANALISE DOS RESULTADOS | 30 |
| 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 36 |
| REFERÊNCIAS | 39 |
| APÊNDICE | 43 |
| APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AO COORDENADOR DE TI..... | 43 |
| APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA REGIONAL DO SEBRAE – GO | 45 |

INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas têm passado por diversas modificações financeiras, administrativas, estruturais e tecnológicas para permanecerem estáveis ou ascenderem no ramo empresarial.

As organizações estão frequentemente expostas a muitas mudanças radicais e imprevisíveis do meio ambiente que as cercam, Rezende (2002, p.23). Essas alterações vêm levando empresários e ou administradores de negócios, buscarem novos mecanismos de percepção e profissionais cada vez mais capacitados para a resolução dos problemas relacionados à segurança dos dados, a identificação da tecnologia mais adequada à empresa, entre outros.

Dentre muitos mecanismos dispostos, a tecnologia da informação (TI), é vista como sendo uma ferramenta fundamental para auxiliar as organizações na realização de seus objetivos, possibilitando o aumento no transporte das informações, além permitir o contato virtual entre as pessoas por meio de mídias sociais que facilitam a comunicação e a inovação social. Seu uso pelas empresas tem feito aumentar gradativamente a procura por profissionais qualificados nessa área. Esses peritos, conforme apontado por Ferrera (2003, p.44), buscam soluções de tecnologia capazes de alavancar a competitividade dos processos empresariais, traz informações do mundo exterior sobre melhores práticas e tecnologias emergentes, promovendo avanços nos processos de gestão, possibilitando a otimização organizacional, por meio de ações eficientes que se adaptam de acordo com a constante atualização das informações, concedendo às organizações, maior agilidade na execução dos processos, reduzindo o tempo e alcançando maiores índices de produtividade.

A ausência do profissional de tecnologia da informação pode provocar nas organizações, a falta de suporte na área de TI, o que diante da imensa quantidade de informações e novas tecnologias, que as empresas vêm enfrentando, pode gerar insegurança aos gestores na tomada de decisão e na escolha da melhor estratégia aplicável para benefício da mesma. Prevé (2012, p.85) descreve que, Quando uma estrutura não comporta esses profissionais é inevitável a perda de desempenho e a

possibilidade de utilização não racional de seus recursos, refletindo em seus resultados, independente das áreas específicas de atuação, pois todos os analistas atuam com clientes, quer sejam internos ou externos. A esse modo o profissional de TI quando se inserido nas organizações precisa ser reconhecido como um mecanismo essencial para o desenvolvimento da empresa, tendo em vista que o mesmo só tem a agregar com o seu conhecimento profissional para execução das suas funcionalidades as quais seja ele designado, utilizando dos meios fornecidos pela empresa e podendo até mesmo auxilia-la sobre os seus mecanismos a qual utiliza de forma economica, proporcionando a redução de possiveis gastos com materias ou ferramentas de trabalho desnecessárias.

Isto posto, a pesquisa apresentará o objetivo geral da pesquisa em que será analisar a relevância dos profissionais de TI para o desenvolvimento e melhoria das organizações, e em seguida será apresentado um levantamento bibliográfico do trabalho, e o próximo tópico tratará da metodologia de estudo de caso que foi realizada em uma empresa da administração privada, com sociedade de economia mista que, além de possuir profissionais capacitados em seu meio, proporcionando aos empresários uma ampla gama de capacitações voltadas para a gestão empresarial, estimulando o empreendedorismo e a inovação. Feito isso, no tópico de coleta e análise de dados serão apontados os resultados do trabalho, os quais demonstrarão a relevância da inserção desse profissional e os benefícios que ele pode proporcionar às organizações.

1 OBJETIVOS

1.1 Objetivo geral

Analisar a relevância dos profissionais de tecnologia da informação para o desenvolvimento e melhoria das organizações.

1.2 Objetivo específicos

- Conceituar Tecnologia da Informação;
- Descrever sobre o profissional de TI e seu papel nas organizações;
- Identificar o desempenho da organização com a inserção desses profissionais;
- Aplicar os resultados obtidos com a atuação do profissional de TI nas organizações.

2 PROBLEMÁTICA

Inserir um profissional de tecnologia da informação nas organizações ainda não é visto como um fator relevante para os empresários, pois os mesmos não possuem conhecimento sobre a importância da atuação desse profissional nas empresas, e o quanto isso pode auxiliar as mesmas a alavancar melhores resultados desde a execução das atividades direcionadas no seu ramo de negócio, como também nos seus processos de gestão.

A sociedade possui em seu meio vários ramos de empresas com uma grande variedade de segmentos, entretanto, mesmo a tecnologia da informação podendo ser inserida em diversas áreas, o profissional de TI, muitas vezes, costuma encontrar emprego apenas em organizações voltadas para essa área. Ou seja, as oportunidades nas demais empresas são menores. Bem como a remuneração que deveria estar de acordo com o valor que seria pago referente a sua área de atuação, sendo na maioria das vezes inferior.

Tendo em vista essa falta de reconhecimento, é válido frisar que esse profissional de TI é visto na maioria dos casos apenas para realização de serviços terceirizados nas organizações, e isso conseqüentemente contribui para a ausência do mesmo nas empresas a qual poderia possuir um cargo e salários fixos na sua área de atuação.

De acordo com a Lei n. 13.429, sancionada em 31 de março de 2017 que sofreu alteração para a Lei n. 13.467/2017, cuja a mesma faz alteração na Lei n.º 6.019, sancionada em de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e das demais sobre as relações de trabalho nas organizações que prestam serviços a terceiros. Abordando-se no Art. 5º-A que, o contratante é a pessoa física ou jurídica que celebra contrato com empresa de prestação de serviços determinados e específicos, no 1º parágrafo ressalta que, fica vedada à contratante a utilização dos trabalhadores em atividades distintas que foram objeto do contrato com a empresa prestadora de serviços. Com isso essas novas mudanças na lei favorece

para extensão de diversos tipos de atividades exceto as que possuem legislação específica, sujeito a pagamento de multa caso faça o descumprimento dessa lei.

Portanto quando se tratar de empregar um profissional de TI ou contratar um serviço terceirizado, a empresa irá optar pela alternativa na qual a proporcionará menos custos, os valores a esse modo serão vistos como critério principal para a contratação, não sendo analisados os benefícios que esse profissional poderá agregar dentro da organização.

Faz se relevante mencionar também que quando não acontece a terceirização desse profissional para realizar determinada atividade dentro das empresas, em alguns casos os empregadores optam em atribuir esse trabalho para os seus funcionários a qual não possuem esse conhecimento específico para a área de tecnologia da informação, executando assim essa atividade de forma improvisada, causando menos produtividade dentro das organizações, pois se gastará mais tempo para a execução da mesma e as demais que já eram de responsabilidade dos funcionários serão entregues com atraso.

O propósito estabelecido para a pesquisa é apontar qual a relevância de se inserir um profissional de TI para o desenvolvimento e melhoria das organizações apresentando as suas abrangências.

3 JUSTIFICATIVA

Algumas das organizações que compõe a sociedade apresentam a ausência de um profissional de TI em seu meio. Devido a falta de conhecimento presente nos empresários e ou administradores em relação às suas funcionalidades a qual o mesmo pode agregar dentro das organizações. Em alguns casos encontra-se esse profissional nas empresas, mas ao mesmo não se é atribuído às atividades voltadas para a sua formação acadêmica. Dessa forma ele é visto para os empregadores apenas como um prestador de serviços “temporário”. Ocasionalmente assim, na falta de oportunidades para o mesmo e dificultando ainda mais a sua contratação fixa, pois os empresários estão considerando apenas as questões de custo benefício para a sua organização.

Diante do exposto, o projeto de Lei PL 3065/2015, apresentado em 22 de setembro de 2015 que ainda está em tramitação na câmara dos deputados que visa a relevância da atuação dos profissionais de TI e traz atribuições necessárias para isso trazendo como ementa, sobre a regulamentação do exercício das profissões de Analista de Sistemas, Desenvolvedor, Engenheiro de Sistemas, Analista de Redes, Administrador de Banco de Dados, Suporte e suas correlatas, cria o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Informática e dá outras providências. Fazendo-se relevante frisar o art. 7 desse mesmo projeto de lei que reforça, os possuidores de diploma de nível superior em tecnologia da informação e correlatas, expedido por escolas oficiais ou reconhecidas, para atuar na área é preciso de reconhecimento acadêmico, tendo em vista a regulamentação dessa lei que concede direitos e deveres a esses profissionais proporcionando dessa forma reconhecimento aos mesmos.

É notório também que muitos municípios não geram oportunidades para a área de TI, alguns até contam com instituições de ensino que possuem cursos voltados para a formação desse profissional, porém quando o mesmo o finaliza se depara sem vagas para sua área de atuação por falta de reconhecimento para a sua profissão, e assim, conseqüentemente, surge à necessidade desses novos profissionais mudarem-se para outro lugar com o objetivo de encontrar um emprego na área buscando o reconhecimento e a valorização do seu trabalho.

A colaboração do profissional de TI para as organizações auxilia a promover avanços nos seus processos de gestão possibilitando assim a sua otimização organizacional, por meio das suas ações eficientes que se adaptam de acordo com a constante atualização das informações presentes na sociedade, contribuindo dessa maneira para atingir melhores resultados.

Tendo em vista a realidade do município de Posse-Goiás, que se encontram poucas empresas nas quais possuem esse profissional de TI em seu meio, e também devido ao período de pandemia por conta do Covid-19, será utilizado apenas uma organização como objeto de estudo para essa pesquisa. Para tanto, a empresa pesquisada será o SEBRAE, a qual apresenta uma grande relevância para a cidade por prestar serviços aos microempreendedores e pequenas empresas dando suporte técnico e tecnológico através de profissionais de tecnologia da informação, onde os mesmos contribuem, de forma significativa, para a realização das atividades no contexto local.

4 HIPÓTESE

Acredita-se que o profissional de tecnologia da informação agrega de maneira relevante ao ser inserido dentro das organizações, pois ele vai auxiliar com a sua visão e domínio específico relacionados de acordo com a sua formação acadêmica, favorecendo na resolução das atividades, pois esse profissional sempre está em busca de acompanhar as constantes atualizações, com base na quantidade de informações e novas tecnologias que a sociedade recebe a cada dia. Tendo em vista essa sua contribuição profissional para as organizações, acredita-se que essa visão pode ser mudada.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 Conceituação de tecnologia da informação

A tecnologia no passado já começava a apresentar para sociedade a sua relevância, através de registros históricos que marcaram a sua participação no contexto social. Com isso é válido frisar sobre um dos grandes marcos para esse processo de desenvolvimento social, econômico e também tecnológico da sociedade que foi a revolução industrial, que aconteceu entre os séculos XVIII e XIX na qual também foi um ponto inicial para a inserção dos processos tecnológicos, ocorrendo assim a troca da produção manufatureira para industrial com o uso de máquinas que produziam mais e em menos tempo, e com o auxílio de uma quantidade reduzida de pessoas nos processos de fabricação dos produtos.

De acordo com Cavalcante e Siqueira (2011, p.1). É fascinante, como a revolução industrial mudou a vida das pessoas daquela época e como até hoje seus reflexos continuam transformando o nosso dia a dia, com a revolução tecnológica. Se tornando então um fator indispensável para a existência da sociedade, pois tudo gira em torno dos meios tecnológicos como por exemplo: fazer compras, pagar contas e até mesmo ministrar reuniões virtuais tudo por meio de aplicativos ou programas de computador, na qual cada vez mais está fazendo parte na vida das pessoas.

Com isso, passou-se a mudar a forma de produção mecânica para uma produção mais prática e eficiente, envolvendo as máquinas e os equipamentos autônomos que trazem mais produtividade, possibilitando contribuições na redução do número de pessoas no meio industrial e também nas demais organizações que atuam com alguma produção mecânica específica em seu ramo de atividade. O autor Batista (2013, p.1) enfatiza que, com o uso de computadores e equipamentos de automação, é uma argumentação do poder mental dos homens, uma amplificação do poder cerebral humano no processo chamado automação que pode ser implantada em diversos níveis, mas normalmente está ligada à utilização de equipamentos de controle e elementos de instrumentação.

Esse processo de automação promove uma maior produtividade envolvendo máquinas e pessoas em funções menos desgastantes para o ser humano, proporcionando assim a redução do tempo para execução de determinada atividade e favorecendo a sua criatividade na produção, pois não haverá apenas mais uma função mecânica na qual ocorria com muita demanda de tempo para ser produzida e de forma contínua e repetitiva a mesma atividade todos os dias.

O mesmo autor pontuou ainda que participamos de uma constante revolução, a chamada era da informação, que é responsável por diversas mudanças de conceitos na sociedade, alterando as formas de produção, entretenimento, comunicação, educação, comercialização, etc. Ainda que no processo de transmissão da informação que está ocorrendo cada vez mais rápido, por intermédio dos mais diversos meios tecnológicos e inovadores de comunicação que favorecem um alcance maior da informação.

Faz-se necessário destacar também que com o intermédio da revolução industrial começaram-se então os primeiros passos para globalização, que começou a ter uma maior produção de produtos induzindo dessa forma o aumento nas vendas e exportação de mercadorias, esse processo foi um marco importante para uma maior atribuição da tecnologia no meio social e econômico, pois favoreceu assim o desenvolvimento nas organizações daquela época que já se viam dando um passo inicial para o constante processo de globalização a qual ainda fazemos parte nos dias atuais.

Abílio (2007, p.1) aponta que, a globalização foi um processo revolucionário, decorrente do avanço e desenvolvimento tecnológicos, ao longo dos últimos 20 ou 30 anos, que tem alterado todos os setores da sociedade. Assim a globalização foi um dos principais fatores que contribuíram para expansão tecnológica no meio social contribuindo dessa forma para o aumento no transporte das informações. Não pertencendo apenas as máquinas faziam parte nos processos de produção nas fábricas, seria preciso também meios para que ocorressem o transporte das informações. De acordo com IANNI (2002, p. 19):

A fábrica global instala-se além de toda e qualquer fronteira, articulando capital, tecnologia, força de trabalho, divisão do trabalho social e outras forças produtivas. Acompanhada pela publicidade, a mídia impressa e eletrônica, a indústria cultural, misturadas em jornais, revistas, livros, programas de rádio, emissões de televisão, videoclipes, fax, redes de computadores e outros meios de comunicação, informação e fabulação, dissolve fronteiras, agiliza os mercados, generaliza o consumismo. IANNI (2002, p.19).

As práticas tecnológicas da informação passaram então a fazerem parte do cotidiano das organizações, presentes na sociedade proporcionando o aumento no transporte das informações, facilitando o contato entre o meio social e empresarial. Para Chiavenato (2003, p.430), cada vez mais a passagem do mundo real para o mundo virtual passa pela TI, o que proporciona os meios adequados para que as organizações agilizem seus processos internos, sua logística e seu relacionamento com o ambiente. Sendo o uso da tecnologia um fator indispensável nas organizações, possibilitando inúmeras vantagens devido a sua praticidade na execução dos processos. O autor ressalta ainda que, a tecnologia da informação modifica o trabalho dentro das organizações e fora delas, Chiavenato (2003, p.429). O que proporciona uma visão ainda mais produtiva e rentável para as instituições.

De acordo com Batista (2013, p.2) as diversas aplicações da tecnologia transformaram e continuam transformando praticamente todas as atividades existentes, isso faz dela uma magnífica ferramenta para o desenvolvimento de diversas áreas, como educação, comunicações, artes gráficas, entre outras. A mesma contribui assim para a sociedade como um todo, pois além de estar presente contribui também para o desenvolvimento econômico e social.

Por outro lado, Lacombe e Heilborn (2003, p.13) trazem uma abordagem para a definição de organização como sendo, um grupo de pessoas que se constituem de forma organizada para atingir objetivos comuns. Isto posto, as empresas, instituições que atuam dessa forma na sociedade são consideradas organizações. Para Bernardes e Marcondes (2005, p.13) conceituam como, associações produtoras de bens e prestadoras de serviços, que hoje são designadas pelo termo genérico de organizações (entre as quais estão as empresas), tornando-se preponderantes em toda a Terra, onde nelas nascemos, vivemos e morremos. Portanto o ser humano desde o seu primeiro contato com a sociedade a qual será em um hospital e com passar dos anos cada vez mais será inserido dentro das organizações que compõe a

sociedade seja por necessidade de determinado serviço ou até mesmo por começar a prestar algum serviço a mesma.

5.2 O papel do profissional de TI nas organizações

O processo no qual começou-se a envolver o trabalho de pessoas em buscar informações para se atingir fins competitivos e estratégicos utilizando de meios tecnológicos, teve por início o período da segunda guerra mundial. Nessa época não contavam-se com muitas fontes tecnológicas. Para isso, os computadores eram da primeira geração em que eram movidos a válvulas e onde precisava-se de muitas pessoas envolvidas no manuseio do mesmo, e gastava-se mais tempo também para ocorrer o transporte das informações. Assim como Castro (2003, p.3) aponta que, o primeiro computador eletrônico com a data de 1946 foi criado pelas necessidades militares. Denominando-se ENIAC e foi utilizado para montar tabelas de cálculo das trajetórias dos projéteis. Assim os computadores nesse período eram vistos apenas como instrumentos de guerras, onde as suas informações proporcionaram vantagens contra os oponentes. Freire (2006, p.10), aborda um relato sobre esse período, trazendo também a participação das pessoas para o manuseio do computador nesse período:

Esse processo ganha impulso durante a II Guerra Mundial. Nesse período, o mundo passava por um momento de grandes conflitos e os chamados países aliados notadamente os EUA, URSS e Grã-Bretanha, empregaram um grande número de pessoas que passaram a trabalhar em processos de coleta, seleção, processamento e disseminação de informações que fossem relevantes para o esforço de ganhar a guerra. FREIRE (2006, p.10)

Desde então é válido frisar que a informação começou a envolver cada vez mais pessoas nos seus processos. Assim, surgiu-se a necessidade de um profissional com maior conhecimento para o manuseio da informação, pois os computadores começaram o seu processo de evolução e passaram a ser mais utilizados não apenas para fins de guerra, assim como Davenport (1998, p.34) ressalta que, na década de 60 à medida que os computadores se tornaram mais confiáveis começaram a ser usados para outras tarefas. Com isso os computadores estavam começando a agregar mais tecnologia em seu meio e favorecendo dessa forma mais

funcionalidades para facilitar o seu uso dentro e fora das organizações, incluindo assim os demais usuários presentes na sociedade.

Com esse aumento no uso dos computadores, surge então a necessidade de disseminação da informação, pois agora é preciso além de boas fontes de tecnologia, profissionais que saibam trabalhar e entender o sistema como também auxiliar nos processos de TI da organização. Para Batista (2013, p.4), com o dinamismo exigido das organizações pelo mercado, haverá sempre a necessidade da ampla compreensão do sistema de informações, a fim de atingir níveis superiores de produtividade e eficácia nas fábricas e nos escritórios. Com isso, o trabalho dos profissionais de TI, possuem um papel significativo nas organizações, agregando nos processos que trabalham com a disseminação das informações, por meio da sua formação que o proporciona o conhecimento necessário para isso, como também para auxiliar a empresa a atingir melhores resultados nos seus processos de tomada de decisão, o mesmo autor (2013, p.4), discorre ainda que:

Essas necessidades podem ser supridas com acessórios tecnológicos que permitam controlar de maneira instantânea todas as informações internas e externas da empresa, em especial porque atualmente o uso dos computadores como ferramenta de trabalho em todas as áreas é algo totalmente comum. Nesse quadro surge a necessidade de um profissional que tenha um perfil diferenciado, que possa promover a gestão correta de todo o fluxo de informações da empresa. BATISTA (2013, p.4).

A integração desse profissional de TI nas organizações proporcionará as mesmas a alcançarem uma nova visão tecnológica e inovadora na execução de novas práticas e convicções as quais serão atribuídas ao mesmo, em que estará visando o desenvolvimento da empresa, auxiliando nos seus processos na tomada de decisão além de promover um diferencial nas empresas em relação as suas concorrentes.

De acordo com Ferrira (2019, p.7), os profissionais da área de tecnologia da informação (TI), geralmente, são pessoas de total de confiança, devido alto índice de informações que esta pessoa tem acesso, normalmente tem acesso a todas as informações da organização, quando não tem acesso diretamente, mas está em contato através de suporte ao usuário. Tendo em vista isso, esse profissional além de possuir esse contato direto ou indiretamente com as informações da empresa, o mesmo saberá trabalhar com elas, pois além de auxiliar na resolução dos problemas

a qual a empresa venha a possuir, ele também buscará melhorias para a organização, pois devido a prestar serviço ao usuário, e com esse contato com os *feedbacks* dos mesmos em relação aos serviços prestados ou atribuídos pela empresa. O mesmo autor aponta que esta profissão voltada a área de TI, também demanda muito estudo, normalmente ele está o tempo todo estudando, pesquisando, para que seu conhecimento não fique defasado, pois há cada dia, cada hora, uma solução ou tecnologia é criada para o mercado, que poderá ser utilizado no parque tecnológico que ele administra.

Com base nesse contexto o autor Ferrira (2019, p.6) apontou que, para as tecnologias implantadas funcionem corretamente, é necessário ter profissionais de TI com conhecimento para manusear, implantar, administrar, buscar novas ferramentas que irão auxiliar no processo de gestão de uma empresa, proporcionando menos trabalho, ganho de desempenho, buscando crescimento e lucro. Quando esse profissional de TI faz parte de uma empresa, ele levantará todos os seus problemas organizacionais através de um sistema, bem como auxiliará a mesma a ter uma melhor gestão estratégica do negócio, tendo em vista que o seu conhecimento ajuda a identificar os problemas e propor soluções através de um sistema de software ou até mesmo conceder maior agilidade na execução dos processos voltados para a área de TI.

5.3 O desempenho da organização com a inserção desses profissionais

De acordo com Ferrira (2019, p.1) esse profissional, pode estar contribuindo para que a empresa possa se desenvolver, desde a área técnica como produção até as áreas estratégicas, como a gestão da empresa, visto que esses profissionais são capacitados para colaborar com ideias e sugestões para que a empresa possa prosperar com mais eficiência. Reduzindo assim o tempo para a realização das ações além de alcançar uma maior produtividade, pois assim será possível reduzir o risco de gastos desnecessários com serviços, que podem posteriormente não ser úteis para solucionar os problemas da organização, isso reflete ainda mais a importância de se

inserir um profissional de TI a qual possui qualificação dentro da organização. Ferrira (2019, p.6) discorre ainda que:

Esses profissionais podem ser mais úteis ainda para a organização, se eles participarem efetivamente nos setores da empresa, isto é, os analistas de sistemas, desenvolvedores e o suporte técnico, entre outros, podem contribuir junto com os demais profissionais da empresa, para criar métodos que facilitariam o dia a dia, visto que os profissionais da TI, são indispensáveis na empresa. FERRIRA (2019, p.6)

Quando se tem a participação desse profissional TI na organização, todo o seu conhecimento na área da sua formação será aplicado na realização das ações dentro da empresa como também poderá prestar auxílio na execução das mesmas, o que causa toda a diferença ao inserir em seu meio esse profissional de TI, podendo assim contar com o mesmo para prestar esse suporte a todo momento de forma muito mais prática é ágil, pois esse profissional precisa deixar de ser chamado apenas de forma terceirizada ou *Outsourcing* como aborda o autor Silva (2013), a terceirização é uma decisão estratégica onde se entrega um produto ou serviço ou parte dele, que pode ser produzido internamente na organização, para ser produzido ou realizado por uma empresa externa àquela organização.

A terceirização é comum ser buscada por empresários para resolver ou prestar um determinado serviço dentro da empresa, ocorrendo isso apenas quando se há necessidade na redução de custos. Nos dias atuais também encontramos uma prática mais atualizada da terceirização que é a *body shop*, a qual apresenta diferenças quando comparada a *Outsourcing*, pois assim como também é muito utilizada na área de tecnologia da informação para contratação de profissionais de TI para realização de uma atividade específica, sendo o pagamento do serviço é calculado de acordo com o tempo gasto para concluir o mesmo diferentemente da *Outsourcing* que já se é estipulado um valor e tempo para a contratação do serviço.

O autor Schreiber *et al* (2010) aborda sobre esse processo, como uma forma de atender curtas demandas de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, onde não é viável contratar um novo profissional para desenvolver um projeto em específico. Sendo assim é um fator a qual se tornou comum entre as empresas que buscam uma maneira de reduzir os custos pois não haverá nenhum vínculo que visa

os direitos trabalhistas entre a mesma e o profissional, além de se obter de forma temporária um serviço mais rápido que irá proporcionar maior vantagem sobre a entrega do produto final. O mesmo autor aborda ainda que:

A terceirização apresenta riscos como: falta de experiência do cliente em gerenciar terceirização; equipe do fornecedor sem conhecimento do negócio e não qualificada tecnicamente; falta de comunicação entre cliente e fornecedor; falha por parte dos fornecedores em cumprir com seus compromissos contratuais; perda da capacidade de inovação e falta de aprendizagem organizacional. SCHREIBER *et al* (2010, p.2 *apud* EARL 1996; NAKATSU *and* IACOVOU 2009).

A prática da terceirização por ocorrer de forma temporária e ser de mão de obra barata aparentemente, do ponto de vista do empresário que tem como o objetivo reduzir os custos dentro da organização, e o mesmo acaba por não avaliar os prejuízos que podem acarretar dentro da sua empresa caso essa equipe ou profissional de TI terceirizado possam vir a causar, pois os mesmos podem possuir ou não formação acadêmica na área a qual foram contratados, e isso pode gerar possíveis falhas no resultado do produto final, tendo em vista que essa prestação de serviços pode ser feita também de qualquer forma e sem a qualidade necessária quando ao se comparar ao resultado que seria obtido com profissionais de TI realmente qualificados atuando dentro da organização.

É notável que na maioria das empresas que não prestam nenhum serviço voltado a área de tecnologia da informação, também não identificam a inserção desse profissional de TI como sendo necessária para a empresa, pois a falta de conhecimento sobre as demais áreas e setores na qual esse profissional pode atuar ainda é escassa. Assim como faz-se relevante citar o autor Ferrira (2019, p.7) que discorre sobre isso:

A profissão de TI é dividida em vários ramos, devido a sua complexidade, temos o técnico em informática, Administrador de Banco de Dados, conhecido como DBA, Gestor da TI, Analista de Sistemas, Desenvolvedor, Analista de Suporte entre outras verticais de TI. Estas profissões, são de extrema importância dentro de uma empresa, sem elas seria impossível uma empresa sobreviver hoje em meio de tanta informação. Por isso, é indispensável estes profissionais, para contribuir para o sucesso de sua empresa. FERRIRA (2019, p.7).

É preciso que haja um maior reconhecimento desse profissional por parte dos empresários que empregam e definem o quadro de funcionários da empresa, e o profissional de TI não pode continuar sendo visto apenas como mais um gasto na folha de pagamento no final do mês e sim como um profissional que está inserido na empresa para agregar mudanças significativas dentro da mesma, fora os esses benefícios que o mesmo a proporcionará.

De acordo com Barreto e Antônio (2015, p.541), na medida em que as organizações investem crescentemente em tecnologia da informação (TI) e tal tecnologia influencia cada vez mais os seus processos de negócios, tem aumentado a preocupação com o gerenciamento de profissionais de TI, pois a sua contratação e a sua capacitação envolvem investimentos significativos. Assim é necessário que os empresários desenvolvam essa visão sobre a sua empresa, pois a tecnologia da informação está cada vez mais se mantendo presente e obtendo destaque na sociedade devido ao constante processo de globalização a qual vivemos. Para Batista (2013, p.12), o perfil empreendedor desse profissional de TI, pode resultar em grandes vantagens para a empresa, no momento em que ele emprega a tecnologia para obter o crescimento da organização. Assim as empresas que investem em tecnologia e em profissionais que possuem esse conhecimento necessário para trabalhar com a mesma, estarão se sobressaindo em relação aos seus concorrentes e atingindo melhores margens de lucro.

Os autores Bayma e Muller (2010, p.52) apontam que, a área de tecnologia da informação (TI) tem sofrido mudanças constantes que influenciam diretamente a atuação dos profissionais e das empresas que trabalham com este setor. A inclusão desse profissional é relevante para que as organizações permaneçam estáveis na sociedade, o mesmo possibilita uma visão estratégica sobre os seus concorrentes. Bayma e Muller (2010, p.52) aborda também que, o profissional da área da tecnologia da informação (TI) vem aumentando sua importância para o desempenho empresarial. Esse profissional está ligado a toda a estrutura organizacional das instituições, pois possui conhecimentos a serem colocados em prática para desenvolver as atividades que for designado com uma maior agilidade além de visar atingir melhores resultados. Correia (2013, p.10), aponta que a gestão adequada dos recursos de TI tornou-se um fator-chave de competitividade para diversas empresas, tanto sob o ponto de vista da

sustentação do negócio, como da criação de novos negócios e de inovações decorrentes do uso adequado da TI.

Essa pesquisa visa analisar a relevância dos profissionais de tecnologia da informação para o desenvolvimento e melhoria das organizações, identificando o seu desempenho ao inserir esse profissional nas mesmas.

6 METODOLOGIA

O objetivo da metodologia para Prodanov e Freitas (2013, p.14), é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade. Apresentando assim a trajetória dos seus procedimentos e técnicas que foram utilizadas para se atingir os objetivos propostos e facilitando uma melhor compreensão.

Quanto a classificação foi descritiva em que serão abordadas as características do profissional de TI, além de descrever as suas principais aplicabilidades e atribuições em uma organização.

Foi feito também uma pesquisa bibliográfica e em seguida utilizou-se do método de investigação qualitativa em que ela traz de forma explicativa, relações envolvendo caminhos sociais entre pessoas ou ambiente. Foram utilizados dois questionários diferentes para obter-se as respostas para elaborar um estudo de caso sobre o tema. O levantamento dos dados que foram analisados, vieram de uma entrevista realizada com gestores e colaboradores com auxílio dos questionários (em apêndice).

Com base no método de estudo de caso que foi desenvolvido, sendo para Yin (2015, p.4) ele permite que os investigadores foquem um “caso” e retenham uma perspectiva holística e do mundo real - como no estudo dos ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos. Possibilitando um maior aprofundamento do conhecimento em torno da pesquisa científica por meio de análises e investigações que estão acontecendo no presente momento, com questões que envolvem como ou o porquê de determinado questionamento. Assim como aborda Gil (2007, p.54) em que, um estudo de caso pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. (*apud* Gerhardt; Silveira, 2009). Assim ele pode ocorrer de forma única com o uso de apenas uma entidade, ou de forma múltipla quando surge a necessidade de ser aplicado em mais entidades relacionadas de acordo com o objetivo da pesquisa. Para

Yin (2015, p.18) pontua ainda que, a pesquisa de estudo de caso compreende um método abrangente - cobrindo a lógica do projeto, as técnicas de coleta de dados e as abordagens específicas e a análise de dados. Esses meios proporcionarão uma maior contribuição para o desenvolvimento e validação das informações a serem obtidas.

6.1 COLETA DE DADOS

6.1.1 - Local da Pesquisa

A pesquisa em questão foi feita no município de Posse – GO, que possui em seu meio muitas empresas, segundo o último levantamento de dados do IBGE o Cadastro Central das Empresas em 2017, totalizou 836 empresas no município, que contribuem para a sua economia. Com base nessa realidade que mesmo com esse número relevante de empresas em seu meio, o profissional de TI ainda é algo escasso nessas organizações. Pois o mesmo se depara sem oportunidade de trabalho e reconhecimento para a sua área de atuação, porque os empresários ainda não vêm o mesmo como relevante para os seus empreendimentos.

Esse profissional é mais encontrado em empresas provedoras de internet ou em algumas outras que trabalham com conserto de computadores ou instalação de sistemas empresariais para o mesmo prestar serviços apenas como suporte técnico em informática não se expandindo a demais setores ou cargos, tendo em vista a vasta aplicabilidade de funções que esse profissional possui, e mesmo assim são poucas empresas também que trabalham com esse ramo de negócio na cidade.

Com base nessa realidade encontrada foi escolhido o SEBRAE, uma empresa de administração indireta com sociedade de economia mista, constituída por capital público e privado, que tem como finalidade a prestação de serviços e atividades nos comércios locais e nos demais das regiões próximas do nordeste goiano, possuindo 12 escritórios regionais que prestam suporte as demais cidades do Goiás, possuindo até mesmo um mapa estratégico para atender a todos com excelência.

O SEBRAE foi fundado em 17 de julho de 1972, atuando no setor terciário, no qual tem ocupado papel preponderante no crescimento econômico e nos ganhos sociais do Brasil, possuindo em sua totalidade 27 unidades de federação de acordo com o SIMBRACS (2014, p.3). Tendo como intuito, prestar suporte às micro e pequenas empresas, promovendo crescimento e desenvolvimento organizacional com uma visão estratégica de negócio, contando com profissionais de TI em sua sede nacional e estadual, onde a nacional está localizada em Brasília-DF e a sede estadual que presta suporte regional no estado de Goiás está localizada em Goiânia. A mesma também conta com cursos de capacitação, fazendo parte desse catálogo de cursos oferecidos por essa organização o Empretec que busca desenvolver características de comportamento empreendedor e busca identificar novas oportunidades de negócios, (Sebrae, 2019). Oferecendo treinamento aos participantes, com a execução de boas práticas que almejam uma gestão de sucesso e propondo a inserção dos profissionais de TI como ativos para o desenvolvimento e melhoria para as organizações.

Essa empresa privada que disponibiliza cursos voltados para os empreendedores sendo um deles o Empretec, que é um dos cursos de capacitação oferecidos, que tem o intuito de proporcionar empreendedores de sucesso no mercado empresarial e está presente no Brasil a 27 anos e já capacitou 285,769 mil pessoas, (Sebrae, 2019). O perfil dos participantes se resume em desempregados, empregados e empresários, de acordo com os dados do Sebrae (2019). Isso mostra a relevância dessa organização com a execução do seu trabalho na cidade de Posse-Goiás.

Com base nos dados obtidos de uma pesquisa feita do SEBRAE com o Empretec a qual já vem sendo realizado durante esses 27 anos, os resultados alcançados com os participantes na qual 98,2% afirmaram que o Empretec contribuiu com o preparo ou atualização das metas, planos e projetos, 99,4% confirmaram que o programa auxiliou na identificação de novas oportunidades, 95,9% afirmaram que o Empretec contribuiu com o relacionamento e a busca de satisfação do cliente e 94,5% afirmaram que a capacitação proporcionou o aprimoramento da qualidade de produtos e serviços. Com isso é perceptível a importância do SEBRAE e do Empretec para a cidade de Posse-GO e municípios em torno, tendo em vista que essa organização

possui também um vasto portfólio de cursos voltados a contribuição para o desenvolvimento das empresas e também a prestação de serviços aos micro e pequenos empreendedores.

6.1.2 Instrumento de Pesquisa

Foram elaboradas duas entrevistas em forma de questionários sendo eles diferentes, dessa forma o primeiro contendo quatro perguntas abertas e uma fechada, sendo aplicado para o coordenador da unidade de tecnologia e informação da sede do SEBRAE do estado do Goiás, localizada em Goiânia, que presta suporte as demais cidades junto aos demais escritórios regionais localizados no estado. Já o segundo questionário contendo quatro perguntas de múltipla escolha e uma aberta sem limites de caracteres para resposta, que foi aplicado aos funcionários que fazem parte do escritório regional de Posse.

Tendo como objetivo a coleta dos dados de forma primária, ou seja, foram colhidos em campo, e no restante da pesquisa foram utilizadas também de fontes bibliográficas. O SEBRAE é uma instituição que está presente em todo o estado de Goiás como pode ser visto no quadro 1 a representação dos seus escritórios e respectivas cidades, abaixo:

Quadro 1 - Divisão regional do Sebrae Goiás

| DIVISÃO REGIONAL DO SEBRAE GOIÁS | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|
| Nº | ESCRITÓRIOS REGIONAIS E SEDES | CIDADES |
| 01 | Sede SEBRAE | Goiânia |
| 02 | Regional Metropolitana | Goiânia |
| 03 | Regional Metropolitana | Aparecida de Goiânia |
| 04 | Regional Metropolitana | Distrito Federal |
| 05 | Regional Centro | Anápolis |
| 06 | Regional Nordeste | Posse |
| 07 | Regional Noroeste | Goianésia |
| 08 | Regional Norte | Porangatu |
| 09 | Regional Oeste | São Luís de Montes Belos |
| 10 | Regional Sudeste | Catalão |
| 11 | Regional Sul | Caldas Novas |
| 12 | Regional Sul-Sudoeste | Rio verde |

Fonte: elaborado pela autora (2021)

Os questionários que foram aplicados para coleta dos dados, realizando-se antes um primeiro contato com o Gerente Regional responsável do escritório regional da cidade de Posse-GO via ligação telefônica, onde o mesmo retornou com um *email* logo depois aceitando a participação nesta pesquisa. Em seguida foi feito um agendamento para a aplicação do questionário aos participantes envolvidos via internet através do *google forms*, por onde os mesmos também encaminharam as suas respostas. Esses questionários foram aplicados dessa forma tendo em vista a situação presente com a pandemia do COVID-19.

Esse tipo de amostragem foi feito com o intuito de validar a pesquisa, a expectativa inicialmente para essa coleta dos dados seria com uma entrevista de forma presencial, e também realizada com mais funcionários a qual o SEBRAE possuía antes da pandemia do COVID-19, pois tendo em vista essa situação

ocorreu-se então uma redução significativa no seu quadro de funcionários em todos os seus escritórios regionais, nos dias atuais o escritório regional do Nordeste localizado em Posse-GO, está com a participação de apenas 2 funcionários ativos em seu meio físico, e o suporte maior vem da sede principal do estado localizada em Goiânia-GO. Os dados a serem apresentados foram levantados conforme essa realidade.

6.1.3 O Perfil dos participantes

O coordenador da unidade de tecnologia e informação, possui 21 anos de atuação na sede de Goiânia-GO e dois funcionários do escritório regional SEBRAE em Posse-GO, sendo um Gerente Regional de nível tático com 12 de atuação na empresa e um colaborador do nível operacional com apenas 1 mês de participação na mesma.

O primeiro questionário foi aplicado (em apêndice) contendo 5 questões as quais foram direcionadas exclusivamente ao coordenador. A sede estadual foi escolhida por ser a unidade principal do estado e que presta o suporte de TI a todos os escritórios regionais. No quadro 2 é apresentado os dados dos participantes na sequência a qual responderam e enviaram o questionário.

Quadro 2 - Dados dos colaboradores entrevistados

| Entrevistados (Cargos) | Escolaridade | Sexo | Tempo de atuação |
|----------------------------------|----------------------------|-------------|-------------------------|
| Coordenador de TI | Especialização | Masculino | 21 anos |
| Gerente Regional | Pós graduado | Masculino | 12 anos |
| Colaborador de nível operacional | Ensino superior incompleto | Masculino | 1 mês |

Fonte: elaborado pela autora (2021)

7 ANALISE DOS RESULTADOS

O intuito do primeiro questionário foi coletar dados a fim de compreender sobre a visão desse profissional sobre a importância de inserir o mesmo nas organizações, as barreiras que podem ser encontradas e como elas podem conseqüentemente interferir nesse processo.

A primeira e a segunda questão é buscado entender a visão do coordenador em relação a relevância do profissional de TI nas organizações, assim como está anexada nesse documento. O mesmo respondeu que:

“No decorrer dos últimos anos, os gestores de TI tem ocupado papel de destaque nas organizações, dada a importância estratégica das áreas de Tecnologia nas empresas, geralmente estando posicionadas junto a alta direção na estrutura organizacional.” (Coordenador de TI)

Com base nesse contexto o autor Ferrira (2019, p.12) aponta que, hoje o profissional da área de TI, tanto como gestor, desenvolvedor, analistas, técnicos em informática, alguns deles sempre estarão presentes nas empresas, e se tornaram fundamentais para que as empresas cresçam e se mantenham competitivas no mercado de trabalho. Assim também como os autores Bayma e Muller (2010) já citados anteriormente. Nesse contexto é perceptível a importância do profissional de TI nas organizações e como ele pode contribuir dentro da mesma, possuindo até mesmo uma posição de destaque por possuir uma visão estratégica e tecnológica, auxiliando assim na tomada de decisões da organização junto aos demais gestores.

A terceira questão aborda a respeito de quais seriam as principais dificuldades encontradas para se contratar um profissional de TI? O mesmo disse que:

“Atualmente o mercado de tecnologia da informação se encontra bastante aquecido. O principal problema é a alta demanda frente a quantidade de alunos que se formam

nas universidades, porém a falta de qualificação dos profissionais de TI também é um problema.”(Coordenador de TI)

De acordo com esse posicionamento é válido discorrer a respeito das instituições que possuem cursos voltados a área de tecnologia da informação, fornecendo o ensino público disponível para toda a população e se encontram presentes em muitas cidades para a formação desses profissionais de TI, em muitos casos essas instituições enfrentam uma série de problemas relacionados aos poucos investimentos que elas recebem para continuarem mantendo a sua estrutura.

E isso de certa forma atinge toda a seu meio acadêmico, pois os alunos terão acesso ao conteúdo a ser ofertado na medida do possível para a sua formação e posteriormente será preciso buscar se aperfeiçoar mais na sua área. Até mesmo porque esse profissional precisa sempre estar atualizado e estudando pois a área de tecnologia da informação está sempre em constante atualização. Assim como abordou o autor Ferrira (2019) a qual já foi mencionado anteriormente.

A quarta questão discorre sobre como o analista de sistemas tem participação no processo de tomada de decisões na sua organização, e o mesmo respondeu que:

“Na nossa organização procuramos manter a participação de toda a hierarquia de colaboradores nos processos decisórios da área. Porém, muitas decisões são tomadas junto a alta direção da empresa.” (Coordenador de TI)

A esse modo é notável como uma hierarquia bem definida é extremamente importante para se atingir uma boa administração na organização, sendo importante destacar que com a participação do profissional de TI agregando a sua visão voltada ao seu conhecimento profissional, o mesmo poderá auxiliar os gestores na tomada da decisão que melhor será atribuída tendo em vista a realidade da organização, proporcionando assim uma vantagem em relação aos seus concorrentes, assim como o autor Correia (2013) retratou sobre essa situação.

A última questão presente nesse questionário discorreu a respeito do porque algumas organizações optam por contratar apenas de forma terceirizada o analista de sistemas?. E a resposta foi que,

“O sistema trabalhista no Brasil ainda é muito caro (altos impostos) e burocrático. Desta forma, popularizou a “pejotização” (ou terceirização), ou ainda formatos mais recentes de tercerização como “body shop”. (Coordenador de TI)

Faz se relevante abordar essa questão a respeito dos altos impostos que o sistema trabalhista brasileiro cobra dos empresários. Com base no valor a qual seria pago de acordo com a pretensão salarial de um profissional de TI junto a todas as vigências da consolidação das leis trabalhistas a CLT, consideravelmente custaria caro para a empresa possuir esse profissional em seu meio, pois quando é avaliado os custos para o empregador, o mesmo se desanima com a ideia, mesmo que tenha essa necessidade de inserir esse profissional de TI na organização.

Frisando nesse ponto também se caso o mesmo precisasse contratar mais de um profissional de TI em sua empresa seguindo essa legislação trabalhista, o valor seria ainda maior, e isso acaba por reforçar ainda mais essa visão dos empregadores em que não é viável contratar esse profissional sem ser de forma terceirizada dentro da empresa, devido a esses altos custos da CLT.

O segundo questionário (em apêndice) possuindo também 5 questões, com o objetivo de levantar dados a respeito de como ocorre o uso do sistema de software disponibilizado pelo SEBRAE nacional no escritório regional da cidade de Posse-GO, tendo em vista que o mesmo utiliza desse sistema e conta também com o suporte técnico da sede de Goiânia-GO. Os funcionários são apenas usuários do mesmo e não possuem muito conhecimento na área de TI, pois são atuantes em cargos administrativos na empresa. A parte relacionada a tecnologia da informação acontece com o auxílio do suporte de TI quando necessário para tirar as dúvidas em seu manuseio.

Na primeira questão é abordado a respeito se como colaborador da empresa atua conforme a sua formação, o gerente regional apontou que sim. Na segunda

questão pergunta-se ao mesmo se existe alguma dificuldade encontrada por ele no uso dos sistemas da organização a qual trabalha, ele discorda totalmente dessa possibilidade, tendo que vista que com base nessa resposta ele concordou totalmente quando respondeu a pergunta que discorre a respeito se a equipe do suporte de TI está sempre disponível em tempo hábil, quando ele precisa deles para serviços não urgentes, ex: dúvidas em algum processo no sistema.

Coincidindo assim nesse ponto ele não se sente com dificuldade, pois sempre tem o suporte a disposição para o auxiliar quando for preciso. Na quarta questão evidencia como ele obtém esse retorno relacionado a assistência prestada através do suporte de forma mais prática por meio do próprio sistema utilizado na mesma, onde foi perguntado se a equipe do suporte de TI, disponibilizava alguma ferramenta para acompanhamento das demandas, como abrir chamados e notar o progresso do procedimento das solicitações.

E na última questão de característica aberta, foi perguntado se com a presença de um profissional de TI, atuando diariamente na organização, poderia colaborar na rotina de trabalho dele, tendo como resposta:

“O profissional de TI tem papel fundamental auxiliar nas demandas diárias e, mais do que isso, para identificar possibilidades de melhoria em sistemas ou, ainda, para desenvolver novas soluções tecnológicas para a empresa.”

(Gerente regional)

É perceptível a relevância do profissional de TI quando o mesmo se faz presente diariamente na organização, podendo ser levado em consideração que o suporte remoto pode facilitar no contexto da empresa em questão, porém não substitui totalmente a agilidade que se teria com esse profissional atuando de forma presencial na mesma, assim como o colaborador de nível operacional abordou que a empresa possui uma demanda diária a ser cumprida e com a presença desse profissional facilitaria com mais agilidade para se cumprir com o que se é proposto diariamente na empresa, onde esse profissional ao mesmo tempo utilizaria da sua visão profissional para supostas melhorias na organização.

O terceiro participante contribuiu para essa pesquisa respondendo o segundo questionário. Na primeira questão, foi abordado a respeito se como colaborador da empresa atua conforme a sua formação, o colaborador de nível operacional respondeu que não, tendo como continuidade a segunda questão em que perguntava-se ao mesmo se existe alguma dificuldade encontrada por ele no uso dos sistemas da organização a qual ele trabalha, o mesmo discordou dessa possibilidade, reforçando o seu posicionamento em relação a terceira questão onde se é questionado se a equipe do suporte de TI está sempre disponível em tempo hábil, quando ele precisa deles para serviços não urgentes, ex: dúvidas em algum processo no sistema, o mesmo concordou que sim, o suporte está sempre presente para esclarecer alguma dúvida ao mesmo, o que faz com o que o mesmo também não sinta dificuldades com o uso do sistema.

Na questão seguinte, o colaborador de nível operacional também concorda quando é questionado se a equipe do suporte de TI, possui uma maneira a qual ele possa acompanhar o desenvolvimento das demandas como abrir chamados e observar o progresso do procedimento solicitado no mesmo, isso mostra que o colaborador de nível operacional ao utilizar esse sistema contará ainda com uma visualização de como está o andamento da sua solicitação no suporte, acontecendo de forma prática o mesmo acaba por não sentir dificuldade no manuseio do mesmo, assim como havia respondido na segunda questão.

E na última pergunta onde ocorreu de forma aberta ao participante, com o seguinte questionamento: Com um profissional de TI atuando diariamente na organização, poderia colaborar em sua rotina de trabalho? ele disse que:

“Sim. Pensando no quesito operacional, as demandas poderiam ser respondidas imediatamente. Apesar de que a empresa de suporte está sempre pronta para atender as solicitações, um profissional de TI diariamente na empresa, em muitos casos, diminuiria o tempo gasto para solucionar os problemas, já que cortaria a necessidade de ter que entrar em contato via telefone com o suporte. Ademais, um profissional de TI com um olhar sistemático sobre os sistemas utilizados, poderia propor melhorias que visassem o conforto e experiência do usuário no uso desses sistemas.” (Colaborador de nível operacional)

De acordo com as respostas das questões anteriores onde eles afirmam que não sentem dificuldades na utilização dos sistemas porque tem um suporte que os auxiliam quando necessário. Na última questão, o colaborador de nível operacional não discordou a respeito da contribuição que o profissional de TI estando no dia a dia da empresa poderia estar proporcionando esse suporte de forma ainda mais rápida, e reduzindo o tempo de se abrir uma nova solicitação ou fazer uma ligação para ter um auxílio com alguma dúvida. Isso demonstra que o profissional de TI não pode ter sua presença física totalmente substituída dentro de uma organização, ressaltando ainda mais a sua relevância.

É válido destacar que obteve-se respostas semelhantes na segunda questão a qual ambos concordaram. Na terceira e quarta questão o gerente regional concordou totalmente enquanto o colaborador de nível operacional apenas concordou. E também na quinta questão aberta, os mesmos se posicionaram com argumentos que seguiram com uma linha de opinião similar.

Por fim, com posicionamentos diferentes tivemos apenas na primeira questão em que o gerente regional disse atuar conforme a sua formação, enquanto o colaborador de nível operacional discordou a respeito. No entanto isso não impactou a pesquisa.

O estudo desse trabalho permitiu conduzir a ideia inicial da pesquisa a qual era apontar qual seria a relevância ao se inserir o profissional de TI nas organizações, e com a aplicação desses questionários foram apresentados o posicionamento favorável dos entrevistados em relação a isso, onde frisaram que a importância desse profissional é um fator indispensável dentro das organizações, desde o suporte técnico prestado até o seu auxílio nos processos de decisão da empresa, isso mostra que o seu diferencial, que agrega conhecimento profissional na sua área de atuação a sua visão estratégica é hábil dentro das organizações. Apesar que, nem sempre, esse profissional está em uma situação trabalhista ideal, haja vista os meios para se baratear a força de trabalho especializada a partir de empresas terceirizadas às organizações, o que torna o profissional de TI tangente as estratégias da instituição e mais próximo as questões de infraestrutura.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desse trabalho foi analisar a relevância dos profissionais de tecnologia da informação para o desenvolvimento e melhoria das organizações. A qual para isso foi utilizado de um estudo de caso para validação da pesquisa, em que foram aplicados dois questionários diferentes um para o coordenador de tecnologia e informação da sede do SEBRAE em Goiânia e o outro para todos os colaboradores do escritório regional do nordeste localizado em Posse-GO.

De acordo com os resultados da pesquisa em relação aos objetivos específicos em que o primeiro seria conceituar a tecnologia da informação, esse objetivo foi atingido sendo apresentado através de referências bibliográficas a qual já foram mencionadas anteriormente. Como continuidade a pesquisa também descreveu sobre o profissional de TI e seu papel nas organizações, validando o mesmo através da pesquisa de campo a qual os participantes abordaram a respeito da relevância desse profissional nas organizações e como o mesmo contribui de forma significativa auxiliando no seu suporte interno e externo da empresa.

Sendo Identificado a esse modo o desempenho da organização com a inserção desses profissionais, na qual foi abordado como os profissionais de TI funcionam como sendo uma peça chave na organização para se atingir melhores resultados através da sua visão estratégica, pois os mesmos passam por todo um processo de formação acadêmica, buscando as melhores formas para se manterem atualizados exatamente com o intuito de prestar um bom serviço e ter reconhecimento do seu trabalho, assim como também foram mencionados autores a qual complementaram com o seu ponto de vista a respeito.

Ocorrendo também a aplicação dos resultados obtidos com a atuação do profissional de TI nas organizações, esse objetivo foi concluído com base na realização da pesquisa de campo onde foram aplicados questionários via internet para obter essas informações, a qual constatou-se na falas dos entrevistados argumentos em que comprovaram a real importância desse profissional quando o mesmo é

inserido nas organizações, e possui o reconhecimento necessário para executar a sua função conforme a sua formação.

Dessa teve se algumas limitações devido a pandemia do COVID-19, em relação a coleta dos dados a qual estava prevista para ser de forma presencial, e com a participação de mais funcionários a qual o SEBRAE possuía antes desse ocorrido, más mesmo tendo esses impecilios foi possível atingir o objetivo principal dessa pesquisa a qual possuía como problematica apontar qual a relevância de se inserir um profissional de TI para o desenvolvimento e melhoria das organizações apresentando as suas abrangências.

É essa hipótese foi confirmada e comprovada através citações de autores anteriores a respeito e da metodologia de estudo de caso, a qual ficou nitida a relevância do profissional de tecnologia da informação nas organizações, pois o mesmo surgiu com o passar dos anos, logo após o início do processo da revolução industrial como sendo um profissional a qual auxiliaria no manuseio dos computadores na época, e com o passar dos anos o mesmo começou assim a ser notada a qual a sua participação poderia ir além desse aspecto, tendo em vista a sua ampla aplicabilidade dentro das empresas, por possuir um conhecimento específico na sua área de atuação pois para se atingir esse desenvolvimento foi preciso muito estudo a qual sempre precisa ser aprimorado devido a constante atualização das informações voltadas a tecnologia na sociedade, e esse profissional em questão como foi mencionado, proporciona um diferencial nas organizações por saber fazer a disseminação das informações nas organizações com o intuito de auxiliar os gestores a escolherem a melhor a ser utilizada, favorecendo assim uma melhor visão estratégica em relação aos seus concorrentes, contruindo assim para um maior desenvolvimento para as mesmas.

Esse trabalho poderá ser continuado com pesquisas futuras relacionadas a qual ficará como sugestão: A busca por compreender melhor a visão dos gestores das organizações de forma mais ampla em relação a importância da inserção do profissional de TI utilizando um maior número de empresas e fazendo um comparativo entre elas abordando assim os principais pontos encontrados, outra sugestão seria fazer uma pesquisa relacionada a presente terceirização dos profissionais de TI em

meio a sociedade a qual poderia ser abordada questão de como esses profissionais se veem em meio a essa situação, e por último um estudo a qual seria envolvido apenas as organizações que não possuem esse profissional e qual seria os argumentos deles a respeito de não possuírem esse profissional em sua organização.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Maria Inês Ramos (2007). **Globalização: características mais importantes**. Disponível em: < http://fsma.edu.br/visoes/edicoes-antiores/docs/3/3ed_artigo1.pdf > Acesso em 10 de Janeiro de 2021.
- BARRETO, Ursula Mangia e ANTONIO, Luiz Joia (2015). **Antecedentes à transição de carreira dos profissionais de Tecnologia da Informação**. Disponível em: < <https://www.scielo.br/pdf/rausp/v50n4/0080-2107-rausp-50-04-0541.pdf>> Acesso em 12 de Janeiro de 2021.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação: O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 2. ed. São Paulo: Saraiva: 2013.
- BAYMA, Fátima de Oliveira e MULLER, Evelyn Souto Martins (2010). **O Perfil Motivacional e Inclinação de Carreira do Estudante e do Profissional da Tecnologia da Informação**. Disponível em: <<http://periodicos.estacio.br/index.php/admmade/article/viewFile/58/64>> Acesso em 20 de Maio de 2020.
- BERNARDES, Cyro, MARCONDES, Reynaldo Cavalheiro. **Sociologia Aplicada À Administração**. 7.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CASTRO, Carla Rodrigues Araújo (2003). Impunidade na Internet. Disponível em: < <http://www.direitonet.com.br/doutrina/artigos/x/44/44/444/>> Acesso em 29 de Janeiro de 2021.
- CAVALCANTE, Zedequias Vieira e SIQUEIRA, Mauro Luis da Silva (2011). **A importância da revolução industrial no mundo da Tecnologia**. Disponível em: < https://www.unicesumar.edu.br/epcc-2011/wp-content/uploads/sites/86/2016/07/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf> acesso em 02 de dezembro de 2020.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CORREIRA, José Carlos Paula (2013). **A representação social do CIO no Brasil na percepção dos profissionais de tecnologia da informação**. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/10876>> Acesso em 20 de Maio de 2020.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. 1.ed. São Paulo: Futura, 1998.

Estimule o empreendedor que existe em você com o Empretec. Sebrae (2019). Disponível em: <<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/empretec-fortaleca-suas-habilidades-como-empreendedor,db3c36627a963410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em 21 de Maio de 2020.

FERRERA, Danielle Thiago (2003). **Profissional da Informação: Perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15972.pdf>> Acesso em 15 de Maio de 2020.

FERRIRA, Leandro Zilli (2019). **O Profissional da Tecnologia da Informação (TI): A Importância do Profissional De TI Dentro da Empresa Budny**. Disponível em: <<https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/7826/O%20PROFISSIONAL%20DA%20TECNOLOGIA%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf?sequence=3&isAllowed=y>> Acesso em 02 de Fevereiro de 2021.

FREIRE, Gustavo Henrique (2006). **Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos**. Disponível em : <<https://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a02.pdf>> Acesso em 19 de Maio de 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002. Apud GEHARDT, Silveira (2009).

IANNI, Octavio. **Teorias da globalização**. 9.ed. Rio de Janeiro: Art Line, 2002.

LAMCOMBE, Francisco, HEILBORN, Gilberto. **Administração Princípios e Tendências**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

Revista SIMBRACS. **Distrito Federal: Relatório Das Atividades Do Simbracs 2013**. 2.ed. Maio, 2014. p.3. Disponível em:

<[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/e31a56de3018aef982783c881ae53c28/\\$File/4857.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/e31a56de3018aef982783c881ae53c28/$File/4857.pdf)> Acesso em 25 de Maio de 2020.

PREVÉ, Altamiro Damian (2012). **Organização, Sistemas e Métodos**. 1.ed. Santa Catarina. Universidade Federal de Santa Catarina centro sócio-econômico

PRODANOV, Cleber Cristiano e FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013

REZENDE, Denis Alcides (2002). **Alinhamento Do Planejamento Estratégico Da Tecnologia Da Informação Ao Planejamento Empresarial: Proposta De Um Modelo E Verificação Da Prática Em Grandes Empresas Brasileiras**. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/83083/PEPS2214-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em 05 de Maio de 2020.

_____. **PL 3065/2015 Projeto de Lei**
<<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=1738563>>
> Acesso em 22 de janeiro de 2021.

_____. **departamento de ciências da administração**.
Disponível em: <<http://portal.cad.ufsc.br/files/2013/11/%C3%9ALTIMAapostila-2013.02-OSM.pdf>>

_____. **Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017**.
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm> Acesso em 22 de Janeiro de 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso Planejamento e Métodos**. 5.ed. Porto Alegre: Editora Denise Weber Nowaczyk, 2015

SCHREIBER, Daniel *et al* (2010). **Terceirização de Desenvolvimento de Software em Body Shop: uma Proposta para Diminuir os Riscos**. Disponível em: <https://www.ppgia.pucpr.br/pt/arquivos/pesquisa/engsoft/2011/terceirizacao_de_desenvolvimento_de_software_em_body_shop.pdf> Acesso em 02 de Fevereiro de 2021.

SILVA, Reinaldo Oliveira. **Teorias da Administração**. 3. Ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AO COORDENADOR DE TI

Pesquisa: A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS ORGANIZAÇÕES.

Esta pesquisa é parte das atribuições para a obtenção do grau de Bacharel em Sistema de Informação da Universidade Estadual de Goiás, Câmpus Posse.

Tem como principal analisar a percepção dos colaboradores de empresa em diferentes segmentos com relação a relevância do profissional de tecnologia da informação, bem como abordar a visão do líder e ou colaboradores com relação ao mesmo. Para a viabilidade deste estudo, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Sua participação é fundamental para a realização dessa pesquisa. Agradeço a sua contribuição e coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos.

No preenchimento desse questionário devido a pandemia, pode ser enviado também uma gravação em áudio ou um vídeo com as respostas.

***Obrigatório**

1. Endereço de e-mail *

2. Sobre a empresa, ela é: *

Marque todas que se aplicam.

Pública

Privada

3. Qual o seu cargo? *

4. Qual a sua escolaridade? *

5. Seu sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

6. Há quanto tempo você atua na empresa? *

7. Como colaborador da empresa, você atua conforme a sua formação? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

8. Existe alguma dificuldade encontrada por você no uso dos sistemas da organização em que trabalha: *

Marcar apenas uma oval.

Discordo totalmente

Discordo

Indiferente (ou neutro)

Concordo

Concordo totalmente

9. A equipe do suporte de TI está sempre disponível em tempo hábil, quando você precisa deles para serviços não urgentes, ex: dúvidas em algum processo no sistema? *

Marcar apenas uma oval.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente (ou neutro)
- Concordo
- Concordo totalmente

10. A equipe do suporte de TI, possui uma maneira em que você possa acompanhar o desenvolvimento das demandas como abrir chamados e acompanhar o progresso do procedimento solicitado? *

Marcar apenas uma oval.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente (ou neutro)
- Concordo
- Concordo totalmente

11. Com um profissional de TI, atuando diariamente na organização, poderia colaborar em sua rotina de trabalho? *

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DA REGIONAL DO SEBRAE – GO

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS CÂMPUS POSSE
CURSO BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Questionário

Pesquisa: A RELEVÂNCIA DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DAS ORGANIZAÇÕES.

Orientadores:

Esta pesquisa é parte das atribuições para a obtenção do grau de Bacharel em Sistema de Informação da Universidade Estadual de Goiás, Câmpus Posse.

Tem como principal analisar a percepção dos colaboradores de empresa em diferentes segmentos com relação a relevância do profissional de tecnologia da informação, bem como abordar a visão do líder e ou colaboradores com relação ao mesmo. Para a viabilidade deste estudo, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Sua participação é fundamental para a realização dessa pesquisa. Agradeço a sua contribuição e coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos.

EMPRESA: () PÚBLICA () PRIVADO

CARGO:

ESCOLARIDADE:

SEXO:

TEMPO DE EMPRESA:

No preenchimento desse questionário devido a pandemia, pode ser enviado também uma gravação em áudio ou um vídeo com as respostas.

1. Como gestor da empresa, como é visto a relevância desse profissional de TI na organização?
2. As organizações da região e em torno visam o profissional de TI como

relevante para as mesmas?
() Sim () Não

3. Quais as principais dificuldades para contratar um profissional de TI?
4. O analista de sistemas tem participação no processo de tomada de decisões na sua organização?
5. Porque algumas organizações optam por contratar apenas de forma terceirizada o analista de sistemas?