UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

LEANDRO FERRIRA ZILLI

O PROFISSIONAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI):
A IMPORTANCIA DO PROFISSIONAL DE TI DENTRO DA EMPRESA BUDNY

Palhoça

2019

LEANDRO FERREIRA ZILLI

O PROFISSIONAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI): A IMPORTANCIA DO PROFISSIONAL DE TI DENTRO DA EMPRESA BUDNY

Relatório apresentado ao Curso **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação,** da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Patrícia da Silva Meneghel

Palhoça

2019

LEANDRO FERREIRA ZILLI

O PROFISSIONAL DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI): A IMPORTANCIA DO PROFISSIONAL DE TI DENTRO DA EMPRESA BUDNY

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação e aprovado, em sua forma final, pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 09 de Maio de 2019.

Prof. e orientador (Patrícia da Silva Meneghel), abreviatura da titulação
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me proporcionado este momento incrível, dando me sabedoria e discernimento, durante todo curso e agora podendo aplicar na pratica tudo que foi estudado.

Para que eu pudesse finalizar este trabalho de conclusão de curso, pude contar com a ajuda de diversas pessoas, dentre as quais agraço:

Aos professores orientadores, que durante o tempo de elaboração me acompanharam pontualmente, dando todo o auxílio necessário para a elaboração do projeto.

Aos professores do curso de Gestão em Tecnologia da Informação que através dos seus ensinamentos permitiram que eu pudesse hoje estar concluindo este trabalho.

A todos que participaram das pesquisas, pela elaboração disposição no processo de obtenção de dados.

Aos meus pais, que me incentivaram a cada momento e não permitiram que eu desistisse.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar como o profissional de tecnologia da informação (TI) está inserido dentro da organização, de que forma eles podem 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, evitando gastos desnecessários. Vamos mostrar as áreas de atuação que é fundamental para que uma empresa metalúrgica funcione corretamente, como analista de sistema e desenvolvedor, responsável pelas áreas estratégicas da empresa, em que esses profissionais devem criar soluções para as diversas situações que ocorrem na empresa, tanto no âmbito de sistemas, manutenções e infraestrutura. Apresentando as analises dos estudos, notamos que os profissionais da TI, mesmo ficando isolado das demais áreas da empresa, são importantes para todos os setores, pois estão sempre auxiliando os serviços dos colaboradores. Seria interessante que esses profissionais fossem integrados às áreas afins da empesa, para que se consiga melhores resultados.

Palavras-chave: Profissionais da TI. Áreas de atuação. Serviços.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO **6**

3 OBJETIVOS **9**

3.1 OBJETIVO GERAL 9

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 9

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS **10**

4.1 CAMPO DE ESTUDO 10

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS 10

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA **11**

5.1 O PROFISIONAL DE TI 11

5.2 ÁREAS DE ATUAÇÃO 11

5.3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA 13

6 PROPOSTAS DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA **15**

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA 15

6.2 RESULTADOS ESPERADOS 15

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA 15

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS **17**

REFERÊNCIAS **18**

1 INTRODUÇÃO

O uso das tecnologias, está presente no dia a dia de todas as pessoas, mesmo que você não faça uso dela, alguém estará utilizando, e isso beneficiará você, como sistema de banco, supermercado e na indústria, entre outros setores. Para que essa tecnologia esteja disponível para a população, existem os profissionais da TI que estão trabalhando diariamente para desenvolver, criar e manter o sistema tecnológico em perfeito funcionamento. O que acaba ocorrendo é que as pessoas não sabem ou não conhecem essa profissão, que nos dias de hoje é fundamental para o desenvolvimento do país.

Os profissionais da TI, que atuam em empresas cuja área de produção não é sistema de informática, prestação de serviços de TI, acabam ficando isolados das outras áreas de atuação da empresa. Por exemplo, no ramo metalúrgico, onde o foco de tudo está na produção e vendas, a TI fica um pouco secundária do processo.

Contudo, mesmo trabalhando isolados, esses profissionais contribuem para que a empresa possa funcionar. Muitos não percebem os serviços prestados por eles. Entretanto, para que a matéria prima chegue no estoque e transformada em produto e depois vendida para o cliente, tudo está passando pelo sistema da empresa, que são monitorados, desenvolvidos pela área de TI. Quando tudo está funcionando corretamente, todos esquecem deles, mas basta que pare um setor, para que esses profissionais sejam acionados com urgência para solucionar os problemas.

Vamos ver 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, 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.

Hoje o mundo gira em torno de tecnologias, não somente com automatização de máquinas, agora está no dia a dia, no celular, televisão, automóveis e nas empresas que hoje é fundamental para seu funcionamento. Mas para que as tecnologias implantadas funcionem corretamente, é necessário ter profissionais de TI com conhecimento para manusear, implantar, administrar, buscar novas ferramentas que iram auxiliar o processo de gestão de uma empresa, proporcionando menos trabalho, ganho de desempenho, buscando crescimento e lucro.

Para isso é necessário ter uma boa equipe de TI, que cuida de infraestrutura da empresa, como hardware, cabeamento de rede, telefonia, presta manutenção e também a gestão de TI da empresa, com conhecimento em praticamente todas as áreas, contabilidade, planejamento controle produção (PCP), financeiro, compras dentre outras, afim de auxiliar com

suporte técnico, desenvolver soluções, administrador os bancos de dados, e sistemas em geral da empresa, neste caso Protheus da TOTVS.

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. Esta profissão 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 e criada para o mercado, que poderá ser utilizando no parque tecnológico que ele administra.

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.

De que forma os profissionais de TI podem auxiliar a empresa Budny, se manter atualizada com as tecnologias e competitiva no mercado de trabalho?

Como toda empresa possui um sistema de informação, lá se encontra os profissionais de TI, atuando todos os dias para manter em funcionamento a comunicação de rede e telefone, ERP que é os Sistema Integrado de Gestão, hardware e software, para que a empresa funcione 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Em uma metalúrgica este funcionário, muitas vezes nem é notado, porque eles não trabalham diretamente com a área afim da empresa, isso, pode fazer com que os gerentes, pensem em reduzir ou substituir ou terceirizar os serviços de TI, pela fato de que estes profissionais, estejam parados, que não verdade, é uma profissão que nunca para, somente é cobrado desses profissional quando o sistema para, ai se torna um caos nos setores, produção não produz, faturamento não fatura, a empresa para, mas reestabelecendo os sistemas, voltam a ser deixados de lado.

Estes profissionais não podem ser ignorados, eles trabalham silenciosamente, e contribuem muitos para o sucesso de qualquer empresa, muitas vezes enquanto todos estão em suas casas, eles passam noites trabalhando para manter tudo em funcionamento.

Esta pesquisa pretende mostrar para a organização como o seu setor de TI é fundamental, e os responsáveis por este, são pessoas que não medem esforços para ver a empresa prosperando, buscando nos meios tecnológicos para melhorar os processos internos, reduzir custos, auxiliar os setores fabril ou comercial, os profissionais de TI, por isto, não podem ser substituídos tão facilmente, pois eles têm muito conhecimento de todos os processos da em-

presa, software, instalações, etc., sendo que um novo profissional demoraria muito tempo para se adaptar.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Este estudo tem como objetivo avaliar a importância e responsabilidades do profissional de TI, dentro de uma metalúrgica.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Associar os profissionais de TI com todas as áreas da empresa.

Descrever suas funções, cargos e responsabilidades na empresa.

Analisar como investir em tecnologias, para desenvolvimento interno da empresa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

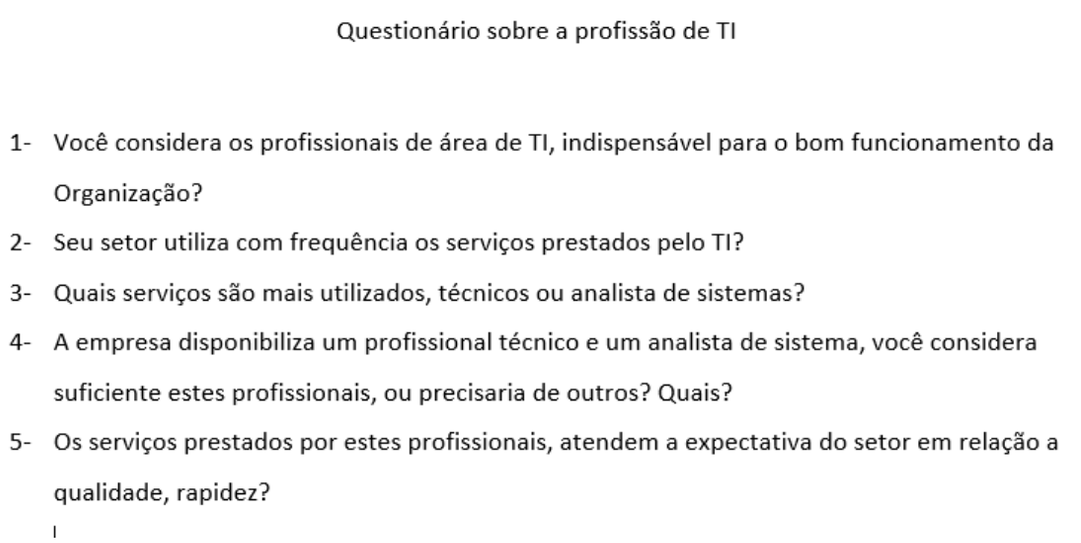
4.1 CAMPO DE ESTUDO

Esta pesquisa é de caráter explicativo, com intuito de informar os serviços prestados pelos profissionais de TI, dentro da empresa Budny, onde a pesquisa foi realizada como os gestores de todos os setores da empresa, RH, direção, contabilidade, financeiro, PCP, faturamento, compras, assistência técnica e comercial.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Serão coletadas informações através de questionário com perguntas abertas, para saber as opiniões das pessoas que atuam na empresa sobre a profissão de TI e sua importância para os colaboradores, com prazo de dois dias para responder o questionário. Após as respostas, os questionários serão analisados em até 5 dias e será sintetizada uma análise qualitativa. Participam do questionário, os líderes dos setores, que receberam e enviaram por e-mail as perguntas e respostas, somando um total de 10 pessoas.

Figura 1: Questionário enviados aos líderes dos setores



Questionário sobre a profissão de TI

1- Você considera os profissionais de área de TI, indispensável para o bom funcionamento da Organização?
2- Seu setor utiliza com frequência os serviços prestados pelo TI?
3- Quais serviços são mais utilizados, técnicos ou analista de sistemas?
4- A empresa disponibiliza um profissional técnico e um analista de sistema, você considera suficiente estes profissionais, ou precisaria de outros? Quais?
5- Os serviços prestados por estes profissionais, atendem a expectativa do setor em relação a qualidade, rapidez?

Fonte: Elaborada pelo autor.

No próximo item discutiremos e analisaremos as respostas destes questionários.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Neste capítulo analisaremos as respostas dos gestores entrevistados sobre a importância dos profissionais da TI dentro da organização, buscando entender como estes profissionais, são importantes para o desenvolvimento da organização e como auxiliam os setores, ainda vamos conhecer algumas áreas de atuação que estes profissionais podem atuar dentro da empresa.

5.1 O PROFISIONAL DE TI

O cenário tecnológico nas organizações tem sofrido aumento e mudanças nos últimos anos, especialmente com lançamentos de novos softwares, plataformas e infraestrutura de TI. Com esses aumentos os profissionais de TI, se tornam cada vez mais importantes.

Em empresas que a linha de produção não é tecnologia, esses profissionais são mais exigidos, pois são eles os responsáveis por buscar, implantar novas metodologias de trabalho, como novos sistemas de gerenciamento de informações, novos meios de comunicação interno ou externo, manutenção da infraestrutura.

Hoje o profissional da área de TI, tanto como gestor, desenvolvedor, analistas, técnicos em informática, alguns deles sempre estarão presentes nas empresas, se tornaram fundamentais para que a empresa cresça e se mantenha competitiva no mercado de trabalho. O setor de tecnologia da empresa, precisa sempre estar informado de todos os planejamentos das empresas, pois toda mudança gera impacto nos sistemas, com isso, toda alteração precisa ser planejada pela equipe de TI, para busca a melhor solução, sem causar danos a empresa, como parada de sistemas ou infraestrutura, assim causando transtornos e despesas.

Segundo Furtado (2017, p.1)

> As pessoas são a base de tudo o que se constrói em uma organização. Começando pelos processos de TI, que por sua vez mapeiam (ou devem mapear) fielmente para os processos de negócios, que por sua vez atendem as necessidades por modernização, automação produtividade expedição, etc., que por sua vez reduzem custos e sustentam a competitividade do empreendimento. E as tecnologias que suportam tudo isto precisam ser pensados corretamente com os pilares tecnológicos citados anteriormente.

5.2 ÁREAS DE ATUAÇÃO

Na área de TI, existem vários ramos de trabalho que você pode escolher, que melhor você se identifique, uma pessoa ter conhecimento de todas as áreas é impossível, em organizações do ramo metalúrgico, são essenciais, algumas áreas especificas como:

Analista de sistema: Este profissional é responsável por analisar, projetar, documentar, dependendo muitas vezes auxilia os desenvolvedores e, funções mais básicas. Ele

também é responsável por analisar os processos de produção, regras de negócios, criando melhores soluções para resolver um determinado problema. Também responsável pela infraestrutura de TI, implementando soluções computacionais de hardware no parque tecnológico, projetando infraestrutura de redes, integração entre software e hardware.

Desenvolvedor: Responsável por programar, criar, otimizar, prestar suportes em rotinas do sistema, geralmente está pessoa também tem conhecimento, em banco de dados, SQL, que são essenciais para se tornar um ótimo profissional.

Técnico em Informática: Este profissional, tem a responsabilidade de criar rotinas, padrões de manutenção no parque tecnológico, como computadores, telefone, impressoras, instalação de software, manutenção em servidores e todo o sistema de redes.

Existem várias outras áreas de atuação, como E-Comerce, administrador de banco de dados, suporte técnico, administrador de redes, qualidade de software, segurança da informação, dentre outras. A área de tecnologia é muito ampla, e possuí muita oferta de trabalho, mas é preciso de profissional qualificado para exercer estas funções, pois são áreas que demandam muito conhecimento, e responsabilidades, pois todas as informações da organização, depende que alguns desses setores, todos trabalham em equipe.

Porque investir em TI

Os investimentos em TI, não é algo que simples de ser feito, precisa de muito planejamento e possuir profissionais qualificados para tomar uma decisão que poderá mudar o rumo de uma empresa, proporcionando lucros ou prejuízos, segundo Dada (2016, p.1),

> A consequência de um departamento de TI com alocação de pessoal ou financiamento inadequados é que a inovação acaba ficando pelo caminho. Sem recursos suficientes, como a visibilidade da integridade e do desempenho de sistemas e ferramentas que possam fornecer alertas antecipados, a função da maioria dos departamentos de TI volta a ser combater incêndios. Tudo é puramente reativo, e sua função tem mais a ver com correções rápidas do que com uma operação proativa para identificar problemas potenciais antes que o usuário final seja afetado. Além disso, as organizações que não conseguirem reservar fundos adicionais para o departamento de TI muito provavelmente ficarão relegadas à operação de uma infraestrutura obsoleta e ineficiente, destituída de avanços moderno.

Para manter um parque tecnológico sempre atualizado, a empresa precisa destinar um orçamento anual para os investimentos nesta área, mas normalmente não funciona desta forma. De acordo com Dada (2016) os gestores “acreditam que a TI é importante para o sucesso da empresa, mas não liberam os fundos necessários para a implementação de atualizações, eles estão não apenas prejudicando o departamento de TI, mas também o futuro da organização”.

Uma TI sem apoio, sem credibilidade, pode levar uma empresa a ruinas, porque este setor é fundamental para a empresa, uma empresa sem tecnologia nos dias de hoje, fica quase impossível de trabalhar, imagine, trabalhar sem computador, e-mail, telefone, internet e sis-

temas, tudo seria mais complicado, levaria horas, dias, para fazer uma rotina, que com a tecnologia certa, você faz em minutos, ou até mesmo podendo automatizar os processos.

De acordo com Furtado (2017, p.1),

> As soluções de TI são ao mesmo tempo o topo e o alicerce da cadeia de iniciativas para a concepção e manutenção dos negócios. E TI é o que sustenta tudo aquilo que é necessário para apoiar intimamente a missão, visão, valores objetivos e metas de uma organização.

Isso torna o setor os profissionais de TI, importantes para empresa.

5.3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Neste estudo, procurou-se conhecer melhor a opinião dos alguns colaboradores sobre os serviços prestados pelos profissionais da TI. A pesquisa foi realizada na empresa metalúrgica Budny, localizada no bairro Linha Zilli, onde trabalham aproximadamente 200 funcionários. O foco da pesquisa foi direcionado aos líderes dos setores, onde 10 pessoas responderam o questionário.

As conclusões foi que os profissionais da TI, desta empresa, são de extrema importância para o funcionamento da empresa, eles ajudam os processos de produção fluir, com mais agilidade, contribuem com seus conhecimentos, tanto na área técnica como suporte, manutenção, instalação, quanto na área de sistemas, banco de dados, sistemas, relatórios.

De acordo com a pergunta 1 e 2, em que foi perguntado se você considera os profissionais da área de TI, indispensável para o bom funcionamento da organização e se utiliza com frequência os serviços da TI, todos informaram que consideram os profissionais importantes para a organização, pois utiliza com frequência os serviços prestados, Alexandre disse que “não temos como executar nossas atividades sem esse profissional como suporte”.

A empresa disponibiliza dois funcionários, para a área de TI, um especialista em Sistemas, e outro analista de suporte, que diariamente estão resolvendo problemas e criando soluções para o desenvolvimento da empresa, conforme análise da pergunta 3 e 4, os dois profissionais são suficientes para atender as necessidades da organização, e ambos os serviços são utilizados diariamente.

Mesmo com dois profissionais da TI, do acordo com a pergunta 5, ambos profissionais desempenha um ótimo atendimento aos colaboradores, quando solicitado, isso mostra que este setor está organizado e empenhado em colaborar para o sucesso da organização, a entrevistada Marcia, do departamento pessoal diz “nossos profissionais são capacitados e quando necessita de algo externo (como conserto de peças), também o fazem com bastante brevidade.

Assim, podemos afirmar que os profissionais da TI, tem seu papel fundamental na organização, estão ali contribuindo para agilizar os problemas e criar solução para o RH, PCP, Contabilidade, faturamento e demais setores da empresa.

6 PROPOSTAS DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Neste tópico vamos conhecer algumas das propostas que irão auxiliar ou melhorar os serviços de TI na organização, visando maior participação desses profissionais em todas as áreas corporativas, visto que os serviços por eles prestados, são indispensáveis para o correto funcionamento desta organização.

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

Neste estudo foi questionado sobre a importância dos profissionais da TI na organização, conforme comprovado eles são importantes para que a empresa se desenvolva, porem muitas vezes, estes profissionais trabalham isolados sem contato com os demais setores da empresa, assim dificultando seus trabalhos e não contribuindo como deveria, criando novas metodologias, tecnologias, para facilitar o trabalho.

Para que os profissionais possam desempenhar um bom trabalho dentro da organização, eles precisam estar participando das reuniões de gestão, planejamento, desenvolvimento, investimento para que os profissionais da TI, consigam entender o que a empresa planeja estrategicamente. Outra melhoria seria que eles pudessem ir aos setores de PCP, produção, financeiro entre outros, para entender a melhor como funciona na prática estes setores, assim eles têm mais contato com os colaboradores e pode surgir nossas ideias para melhorias internas na empresa.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

Com essa proposta os profissionais da TI ficam mais próximos das pessoas e é mais fácil para sugerir mudanças que causariam menos impacto para a empresa, tanto na estrutura física ou logica. Assim eles ganham tempo, pois já tem as informações das mudanças que os gestores estão pensando para o futuro da empresa, assim eles podem agir com mais previsibilidade, ai invés de aguardar até que alguém leve a informação para eles e ainda podendo passar as informações incompletas causando mais transtornos e retrabalhos, assim os profissionais da TI, vão ser mais eficientes e mostrar sua importância para o desenvolvimento da empresa.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

Está proposta é viável e não tem custo para a organização, pois trata-se de uma mudança interna dos gestores, em incluir os profissionais da TI ou o gestor da TI, em suas

discussões, logo isso pode ser implementado nas próximas reuniões. Para que os profissionais possam acompanhar a rotina dos colaboradores, para entender como funciona no dia a dia, o correto seria disponibilizar um dia, uma vez por semana para visitar os setores para coletar informações e desenvolver melhorias.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na realização dessa pesquisa, buscou-se mostrar como é o trabalho da TI dentro da empresa Budny e se esses profissionais são de interesse dos gestores para que a empresa possa se desenvolver.

Acredita-se que aplicando a proposta sugerida, a equipe da TI poderá contribuir para a empresa Budny com mais eficiência, visto que esses profissionais estão ligados diretamente em todas as áreas de empresa, prestando serviços desde a área de produção até a direção, conforme pesquisa realizada, onde todos os entrevistados informaram que os profissionais da TI são importantes para eles, pois auxiliam diariamente nas rotinas da empresa, tirando dúvidas e prestando serviços técnicos, como manutenção por exemplo.

Contudo, esta proposta ainda irá melhorar a inclusão, participação e união dos colaboradores, além dos benefícios para os profissionais da TI, as demais áreas terão uma melhoria também, pois estão em contado com um setor especial de empresa, que poderá lhes fornecer informações que irão facilitar seu dia a dia ou dar dicas para melhorar um determinado processo, que pode estar impactando em outros setores.

Assim a empresa metalúrgica Budny, terá profissionais mais preparados, e dispostos a ajudar no desenvolvimento tecnológico e produtivo.

REFERÊNCIAS

DADA, Geraldo. A importância de se investir em TI com o crescimento da empresa. 2016. Disponível em:< http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/a-importancia-de-se-investir-em-ti-com-o-crescimento-da-empresa/111132/>. Acesso em: 08 abr. 2019.

FURTADO, Leonardo. A importância dos profissionais de TI. 2017. Disponível em: <https://www.gifara.com.br/profissionais-de-ti/>. Acesso em: 08 abr. 2019.