

O Gestor de TI e a linguagem utilizada com os usuários: um estudo de caso em uma pequena indústria de Indaiatuba

Ariana Maria de Barros

Possui Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação pela Faculdade de Tecnologia de Itu (FATEC Itu). Atua na área desde 1991 com experiência em treinamentos, assistência técnica e consultoria. Atualmente é Gestora de TI em uma indústria química.

Vanessa Cristina de Oliveira Pombani

Possui graduação em Gestão da Tecnologia da Informação pela Faculdade de Tecnologia de Itu (FATEC Itu).

Danilo Luiz Carlos Micali

Possui Graduação em Letras pela Universidade Estadual Paulista UNESP, Campus de Araraquara (1997), Especialização em Fundamentos da Leitura Crítica da Literatura (2002), Mestrado (2003) e Doutorado (2008) em Estudos Literários, na mesma Instituição. Tem experiência como professor no Ensino Básico (Sistema Público de Ensino do Estado de São Paulo) e no Ensino Superior (cursos de Letras e Comunicação Social UFMT, campus Cuiabá, e cursos de Tecnologia do Centro Paula Souza). Atualmente é professor Associado do CPS, lotado nas Faculdades de Tecnologia de Itu e São Roque, onde atua em Comunicação e Expressões / Leitura e Produção de Textos.

OP ARTE: termo usado para descrever a arte que explora a falibilidade do olho e pelo uso de ilusões ópticas. Os trabalhos de op art são em geral abstratos, e muitas das peças mais conhecidas usam apenas o preto e o branco. Quando são observados, dão a impressão de movimento, clarões ou vibração, ou por vezes parecem inchar ou deformar-se.



O Gestor de TI e a linguagem utilizada com os usuários: um estudo de caso em uma pequena indústria de Indaiatuba

Ariana Maria de Barros¹
Vanessa Cristina de Oliveira Pombani²
Danilo Luiz Carlos Micali³

Recebido em 15. II. 2014. Aceito em 02. V. 2014.

Resumo. Este artigo científico trata da abordagem sobre a dificuldade de comunicação entre o gestor de Tecnologia da Informação (TI) e o usuário. No começo da pesquisa identificou-se como problema a adequação da linguagem utilizada pelo gestor de TI com o usuário, e a dificuldade do usuário em expor sua necessidade ao gestor de TI. A hipótese levantada foi de que o uso de termos técnicos pelos especialistas da área de TI pode melindrar o usuário. Os objetivos específicos deste artigo são: a) identificar se há falha na comunicação entre o gestor de TI e o usuário; b) pesquisar as maiores dificuldades de comunicação entre gestor e usuário; c) mostrar as atitudes que devem ser tomadas para a melhor comunicação entre o gestor de TI e o usuário. O tema apresentado é importante, pois a comunicação entre o gestor de TI e o usuário é imprescindível para o bom funcionamento do Sistema de Informação da empresa. O setor de TI é responsável pela integração de todas as informações da empresa, portanto é preciso ter uma atenção redobrada. A metodologia utilizada foi qualitativa primária e secundária, com estudo de caso utilizando entrevista, questionário e revisão da literatura. O principal resultado obtido foi a constatação de que o uso excessivo de jargões oriundos da TI dificulta a comunicação com o usuário.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação (TI); Gestão da Informação; Gestor de TI; Usuário; Comunicação e Linguagem.

Abstract. IT manager and the language used with end-users: a case study. This scientific article is about the difficult in communication between the manager of Information Technology (IT) and the final user. In the beginning of the research it was identified as the problem the language used by the manager when talking to the users, and the difficult of the user when trying to express his needs to the IT Manager. The hypothesis founded was that the use of technical terms by the IT specialists would scare the user. The main objectives of this article are: a) identify if there is a failure in communication between the IT manager and the user; b) search the biggest difficulties of communication between manager and user; c) Show the behavior that needs changing focusing a better communication between the IT specialists and the users. The theme presented is important because the communication between the users and the IT specialists is indispensable for a good working of the company. The IT sector is responsible for the integration of all company information, therefore it requires lots of attention. The used methodology was the primary and secondary qualitative, with a study case utilizing interviews, questions markers and literature revision. The main result obtained was that the overuse of jargons coming from IT have difficulty communicating with the user.

Keywords: Information Technology (IT); Information Management; IT Manager; End-User; Communication and Language.

¹ FATEC Itu – ariana.barros@fatec.sp.gov.br (autora para correspondência)

² FATEC Itu – vpombani@br.ibm.com

³ FATEC Itu – dlcemicali@gmail.com



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

1 Introdução

Em vista do massivo crescimento e da maior dependência da TI nas empresas, torna-se necessário conscientizar os gestores sobre a importância de uma comunicação eficaz e de um melhor entendimento entre os usuários e os gestores de TI.

De acordo com HOUAISS, o jargão profissional é caracterizado pela utilização restrita de um vocabulário a um círculo sociocultural ou profissional, ou seja, um conjunto de termos específicos usados entre pessoas que compartilham a mesma profissão. Partindo do pressuposto de que a maioria dos usuários das ferramentas de tecnologia da informação seja de outras áreas como: faturistas, gerentes financeiros, vendedores, *Chief executive officer* (CEO), entre outros, e não conhecem os jargões e “gírias profissionais” utilizados no setor de TI, o gestor de TI pode manter, às vezes, uma comunicação falha por meio de seu discurso extremamente técnico.

Percebe-se que os profissionais de TI estão por demais acostumados com as expressões presentes na linguagem de informática, portanto utilizam-se dela como se todos os usuários estivessem familiarizados com o jargão do mundo da informática.

Manter-se atualizado é ter uma vantagem competitiva dentro da empresa, e usuários que não conhecem a linguagem da informática podem aparentar entender o significado do discurso do gestor de TI apenas para não demonstrar estar em desvantagem na “sociedade do conhecimento”, causando sérios ônus para estratégias e tomadas de decisão do setor de TI.

Os estudiosos da teoria da comunicação consideram que uma comunicação eficaz pressupõe o compartilhamento do código entre emissor e receptor. Ou seja, no ato de comunicação é imprescindível que emissor e receptor possuam o mesmo nível de conhecimento do código linguístico. Em caso contrário, aparecem os ruídos (interferências), que comprometem a transmissão da mensagem, fazendo-a chegar truncada ou deformada, o que coloca em risco a eficácia do processo.

Por meio do estudo de caso, analisamos por meio de entrevistas e questionários, o relacionamento entre o gestor de TI e os usuários de uma pequena empresa localizada em Indaiatuba. Demonstraremos as dificuldades encontradas no dia a dia entre as partes, e



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

tentaremos encontrar alternativas satisfatórias para solucionar os problemas de comunicação encontrados.

Hoje, é primordial que a empresa invista em tecnologia para acompanhar o mercado ou mesmo se manter nele. A informação caminha lado a lado com a tecnologia, pois é ela que consegue suprir a necessidade de dados para a tomada de decisão. Sendo assim a tecnologia da informação ocupa um lugar de destaque dentro das empresas. E a globalização trouxe com ela uma concorrência cada vez maior, pois o acesso à informação tornou-se rápido e ao alcance de todos que a procuram. Sabe-se que não só de tecnologia sobrevive a empresa. Na verdade, a tecnologia iguala as empresas, o que as diferencia é o seu capital humano. Sendo assim, um ponto forte e fundamental dentro da empresa são as pessoas, sendo extremamente importante o bom entendimento e relacionamento dos diversos setores da empresa com o setor responsável por difundir a informação: o setor de TI.

2 Tecnologia da informação

No mundo moderno, a Tecnologia da Informação ou simplesmente TI, deixou de ser artigo de luxo e transformou-se em algo *commodity*. Na década de 80, quando se falava em informática, poucas pessoas sabiam do que se tratava ou tinham acesso a ela. Com a evolução da TI o mundo se transformou de tal forma, que é difícil encontrar alguma profissão que não utilize a TI como ferramenta para facilitar, agilizar ou automatizar tarefas.

Tecnologia da informação indica um conjunto de atividades e soluções tecnológicas e computacionais que tem por objetivo gerar, acessar, armazenar, transmitir e usar as informações.

A tecnologia da informação (TI), que é gerada e explicitada devido ao conhecimento das pessoas, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais intensamente empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduos e organizações, para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análise de mercados; para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores (ROSSETTI; MORALIS, 2007, p. 124).



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

Segundo Pitassi e Leitão (2002) a informação é vista de maneira errônea, pois achamos que é meramente um “fato” externo, mas é algo a que se atribui sentido quando é colocado dentro de um contexto associado a um significado. A Tecnologia da Informação engloba esse sentido.

A TI está tão enraizada no dia a dia dos profissionais do ambiente corporativo, que algumas tarefas são impossíveis, ou demandariam muito mais tempo de se realizarem sem o auxílio de um computador ou dispositivo semelhante, e os usuários só se dão conta disso quando o sistema falha.

Com o alinhamento correto entre a estratégia da empresa e a TI, as ferramentas adequadas serão empregadas e os objetivos da empresa serão alcançados. A combinação entre bons gestores, ferramentas de TI e usuários qualificados, de forma eficiente, deve evitar a existência de ruídos na comunicação, permitindo assim a utilização de forma plena e eficaz, a tecnologia disponível na empresa (PITASSI; LEITÃO, 2002).

Portanto a TI pode ser considerada uma das responsáveis por melhorar o desempenho e aumentar o diferencial de negócios da empresa.

3 Gestão da informação

A Gestão da Informação surgiu da necessidade de administrar as informações, para que possam ser filtradas, organizadas e integradas de forma que agreguem valores à empresa de forma estratégica. De acordo com Braga (2000) Gestão da informação é saber gerenciar a informação de maneira eficiente, selecionando de um repositório apenas aquela que é relevante para a tomada de decisão, além de saber como construir um repositório estruturado com design apropriado.

Portanto, empresas de todos os segmentos dependem do uso efetivo da informação, desde sua coleta, triagem, organização, divulgação, conservação e uso para contribuir na tomada de decisões

Para Beal (2001) o sucesso da Gestão da informação nas empresas, depende exclusivamente dos gestores que conseguirem usar a TI com criatividade para resolver os problemas de negócios.



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

A Informação é de extrema importância para a empresa descobrir novas oportunidades de crescimento, planejar vantagens competitivas e, ao mesmo tempo, criar estratégias para se defender da concorrência. Com a globalização, não apenas a informação, mas utiliza-la de modo correto e consegui-la em *real time*, se faz necessário para a tomada de decisão.

4 Gestor de TI

A grande demanda por informação gerada pelas empresas atualmente realçou o papel do gestor de TI e a sua importância para os resultados obtidos pelas organizações.

O gestor de TI é um profissional que tem o papel de criar uma ponte entre o que a empresa precisa e o usuário do Sistema de Informação (SI). Tendo como tarefa compreender a fundo as necessidades do usuário, o principal objetivo do SI é converter toda essa necessidade de forma que o resultado seja produtivo à empresa e atenda as metas que foram dadas ao sistema (BRAGA, 2000).

O gestor da TI deve sempre ter clara a visão da abordagem sociotécnica, humanística e da teoria geral de sistemas. Dessa forma, conceitua-se o gestor como uma função, não um cargo, nem uma profissão. As habilidades requeridas dos gestores e o conceito de gestão sempre envolvem a atuação com: pessoas ou recursos humanos; projetos, processos e/ou atividades; e recursos diversos, tais como: tecnológicos, financeiros, materiais, de tempo, etc. A gestão participativa é a mais indicada para a gestão da TI e consequentemente para a gestão dos negócios. Atualmente o gestor da TI é chamado de CIO (Chief Information Officer). Os CIOs são os gestores responsáveis pelos recursos tecnológicos e pela utilização estratégica das informações das organizações, normalmente ligados à alta administração da organização (REZENDE, 2002, p.44).

Como se não bastasse ser responsável por gerenciar toda a Tecnologia de Informação da empresa e garantir a disponibilidade dos serviços de TI, o gestor de TI precisa estar atento às inovações no mercado tecnológico, tanto hardware quanto software, mantendo o SI sempre atualizado com as melhores tecnologias disponíveis no mercado.

O gestor de TI deve ter um olhar crítico em relação à informação que recebe e dissemina, entender que as informações sofrem interferência de cada indivíduo de acordo com seu conhecimento, cultura e visão sobre como está sendo passada a informação. Para que se



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

possa ser compreendida, toda informação passa por um processo mentalmente individual, permitindo assim várias interpretações distintas. (PITASSI; LEITÃO, 2002).

Além disso, Ávila e Spínola (2008) afirmam que: “Requisitos são por natureza voláteis. Diversos fatores contribuem para sua instabilidade ao longo do tempo.” (ÁVILA; SPÍNOLA, 2008, pg. 51).

As técnicas de levantamento de informações e requisitos ajudam o gestor de TI a suprir a necessidade de entendimento das informações. As mais utilizadas são: entrevistas, *brainstorming*, questionários, entre outras, que visam agilizar, facilitar e melhorar a comunicação entre o gestor e o usuário.

5 Usuário

O usuário que de fato vai fazer uso da TI, em sua maioria, não tem conhecimento do que é o SI (Sistema de Informação) e como utilizá-lo de forma eficaz e produtiva para maximizar o impacto da TI em seu âmbito profissional. Uma vez que utiliza as ferramentas de TI apenas para auxiliar em suas tarefas rotineiras, depende muito dos especialistas de TI para conhecer e utilizar melhor os recursos ao seu alcance. Os usuários na “tecnologia da informação” são chamados de “clientes”, atuando com postura participativa e integrativa, focando seus esforços na gestão dos processos e consequentemente nos dados, informações e conhecimentos que utilizam (REZENDE, 2002).

Usuários de uma determinada ferramenta utilizam-na apenas o suficiente para suprir suas necessidades e garantir que seu trabalho seja efetuado, talvez não a utilizando da melhor forma ou da maneira mais eficaz, mas do modo como está habituado a lidar com ela.

6 Comunicação e linguagem

O usuário tem uma cultura, hábitos e pensamentos diferentes do gestor de TI, afinal são pessoas que trabalham em áreas profissionais específicas como administração, RH, exportação, entre outros. O conhecimento fornecido a essas pessoas em faculdades e escolas



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

são básicos, apenas para uma compreensão superficial sobre informática ou TI. Assim, o usuário não consegue se expressar de forma clara e de fácil entendimento as suas necessidades dentro de um SI, como também da mesma forma não consegue compreender a linguagem utilizada pelo gestor de TI. Assim: “Cada um desses meios e todos eles em atrito determinam modificações globais de comportamento, para os quais é necessário encontrar a linguagem adequada.” (PIGNATARI, 2002, p. 18).

Na comunicação temos “psicologia na transmissão da informação no interior de um grupo, considerada em suas conexões com a estrutura desse grupo” (FERREIRA, 2000), na qual somente o usuário pode interpretar e receber a informação de forma a entender esse processo, pois por mais que a tecnologia esteja avançada o homem ainda detém de forma exclusiva essa comunicação. A comunicação vem tomado uma dimensão cada vez maior, assim como descreve Costa:

Talvez, por ser um fenômeno tão natural e universal, tal como a respiração, a comunicação não foi considerada objeto específico de estudo científico até muito recentemente. [...] A ciência da comunicação é filha de muitas mães e, talvez por isso, a sua evolução tenha registrado diversas mudanças de orientação. Hoje, as preocupações com esta ciência são de âmbito geral e já se infiltraram em muitas atividades humanas. (COSTA, 2008, p.2)

No ambiente empresarial onde os SI são implantados pelo gestor de TI e sua equipe, a comunicação é uma área que tem a maior importância tanto para a alta gerência como para os operadores, pois dela depende grande parte do sucesso do operador. Assim:

A comunicação, como conceito, abriga uma vasta área multidisciplinar. Está praticamente presente em todas as formas de interação social. Significa que a comunicação é um conceito que se liga a influência, poder, consentimento, cooperação, participação, imitação, liderança e solidariedade. (TORQUATO, 1991, p. 162)

Quando a organização precisa implantar um novo SI, o gestor de TI coordena uma equipe para fazer a implantação e o levantamento de requisitos. Neste momento começa uma comunicação entre o usuário e o gestor de TI. Desta relação, a maior dificuldade entre ambos é a linguagem, que por sua vez é “um conjunto de sinais empregados e interpretados intuitivamente” (FERREIRA, 2000), tornando-se um grande empecilho para o sucesso da implantação de SI na empresa, pois ambos têm sua área específica. Assim:



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

A linguagem propriamente dita teria então emergido sob o efeito de uma negociação prática (ou inconsciente) das pretensões à validade designativa das produções sonoras dos membros de um grupo envolvidos a uma mesma atividade. (BRONCKART, 1999, p.33)

De acordo com a Teoria da Comunicação, os elementos do processo de comunicação são: emissor ou destinador, mensagem, receptor ou destinatário, canal da comunicação, código (linguístico), e referente(s). O referente é tanto o assunto ou tema da comunicação, bem como o contexto de espaço/tempo em que ela ocorre, portanto, podemos dizer que, para a comunicação entre o gestor de TI e o usuário ser satisfatória, é muito importante que os elementos da Teoria da Comunicação sejam levados em consideração.

O processo de comunicação tem como objetivo atribuir um sentido à mensagem recebida pelo destinatário; ou seja, ao receber a mensagem, o usuário precisa interpretá-la, entendê-la, para então poder gerar um feedback. O emissor da mensagem, no caso o gestor de TI, precisa avaliar cuidadosamente a linguagem utilizada ao transmitir a mensagem, uma vez que o processo de comunicação ocorre em nível interpessoal e intrapessoal, pois é dentro da pessoa que a comunicação é efetivada.

7 Comunicação empresarial

A Comunicação Empresarial é o planejamento, a forma como é inserida e o modo como são disponibilizadas as informações na comunicação internas e externas de uma empresa. A comunicação interna abrange os funcionários e a comunicação externa abrange os fornecedores, consumidores, entre outros.

O principal objetivo da comunicação empresarial é permitir que as informações de interesse interno ou externo, cheguem aos interessados da forma mais clara e objetiva possível, seja num comunicado com notícias seja num boletim de segurança, a realização de um treinamento, um comercial ou mesmo um comunicado de uma crise interna.

A complexidade da comunicação faz com que ruídos possam prejudicar a gestão de uma empresa a ponto de causar grandes prejuízos. “A comunicação da empresa com a sociedade, com o consumidor, com seus trabalhadores, com autoridades e governo virou parte



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

da fórmula de cada um dos seus produtos" (NASSAR; FIGUEIREDO, 1995, p.13), dando assim uma grande importância a esse assunto e aumentando cada vez mais a preocupação com a eficácia da comunicação na gestão empresarial.

A comunicação empresarial não pode ser considerada apenas uma definição de dicionário. Ou seja, simplesmente como um conjunto de métodos e técnicas de comunicação dentro da empresa dirigida ao público interno (funcionários) e ao público externo (clientes, fornecedores, consumidores etc.). Até porque definições como essas precisam ser sempre revisadas em função das mudanças da sociedade e do ambiente empresarial (NASSAR; FIGUEIREDO, 1995, p. 19).

Com o tempo são apresentadas aos funcionários novas expressões e palavras que podem não estar nos dicionários, e no dia a dia da empresa, isso pode dificultar a comunicação com pessoas que nunca tiveram contato com termos específicos de uma determinada área profissional. Muitas empresas têm dicionários internos, com o significado das palavras mais usadas e exemplificando seu uso no cotidiano, um posicionamento como este elimina muito dos ruídos que possam surgir.

A empresa tem responsabilidade de gerir suas informações de forma clara para todos, seja a um funcionário que já está habituado ao linguajar da empresa, seja ao novo funcionário que desconhece totalmente os termos utilizados internamente.

Por isso podemos concluir que a comunicação empresarial também tem a responsabilidade estratégica de conduzir a comunicação interna, ou seja, os funcionários da corporação, e todo relacionamento com o público externo, no âmbito corporativo.

8 Metodologia

Para tentarmos responder à hipótese levantada no início da pesquisa, de que a utilização dos jargões de TI dificulta a comunicação entre o gestor de TI e o usuário, efetuamos um estudo de caso em uma pequena indústria química.

A empresa origem da pesquisa é situada na cidade de Indaiatuba e possui 55 funcionários, sendo que 22 pessoas são usuários de microinformática (Figura 1). Todos os usuários entrevistados possuem contato direto com o microcomputador, sendo que alguns



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

utilizam como uma ferramenta de auxílio ao seu trabalho, e outros embasam seu trabalho 100% no microcomputador.

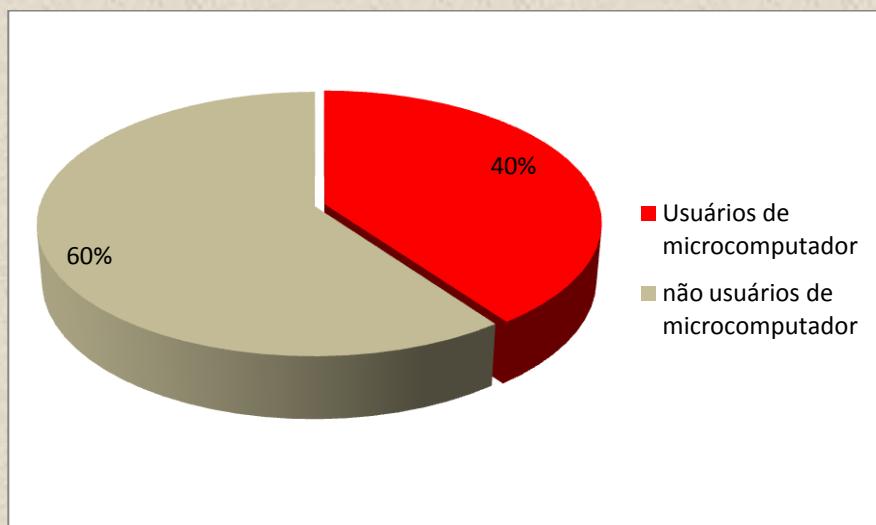


Figura 1. Usuários de microcomputador na empresa.

Após a revisão da literatura e a construção do marco teórico, escolhemos o método de recolha de dados por questionário.

Para iniciar o processo, decidimos solicitar aos usuários que respondessem o questionário por escrito, mas logo percebemos que somente esse método não seria o bastante para uma conclusão confiável.

Além de saber que o usuário conhecia o jargão mencionado no questionário, também era importante para nossa pesquisa, sabermos se o usuário conheceria o significado do termo mesmo sem conhecer o jargão, ou se o usuário conheceria, após nossa explicação do significado, por algum outro termo mais popular. Portanto resolvemos utilizar o método de entrevista e questionário de forma oral:



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

Quadro I. Questionário.

	TERMOS	SIM	NÃO
01	SPAM		
02	ERP		
03	INTERFACE		
04	MALWARE		
05	BOOT		
06	BROWSER		
07	HTML		
08	MÁQUINA VIRTUAL.		
09	DIFERENÇA ENTRE HACKER E CRACKER		
10	ACESSO REMOTO		
11	FIREWALL		
12	LOGOFF		
13	HIPERLINK OU LINK		
14	HOST		
15	RFID.		
16	FTP		
17	CLOUD COMPUTING		
18	DATACENTER		
19	DRIVER		
20	FRAME		

No início da entrevista deixávamos claro ao entrevistado, que o motivo da nossa pesquisa era levantarmos informações para nosso trabalho de conclusão de curso superior, cujo objetivo era descobrir quantos termos da área de TI são conhecidos pelas pessoas que utilizam-se da microinformática como ferramenta de trabalho, mas que não estão diretamente ligados à área em questão.

A entrevista seguia como roteiro o questionário, mas além das perguntas, que possuíam respostas “sim” ou “não”, solicitamos que os usuários explicassem brevemente o que entendiam para que avaliassem se realmente conheciam o jargão, no caso da resposta ser afirmativa, ou se realmente desconheciam ou conheciam sob outro termo, no caso da resposta negativa.



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

Notamos durante a pesquisa, que 22% dos usuários possuem interesse no assunto “informática” além do que é exigido para o exercício da sua profissão, porém a grande maioria abstém-se de adquirir melhores informações e possui certa antipatia pelo assunto, mostrando conhecer apenas o que lhe é exigido para execução de sua função (Figura 2).

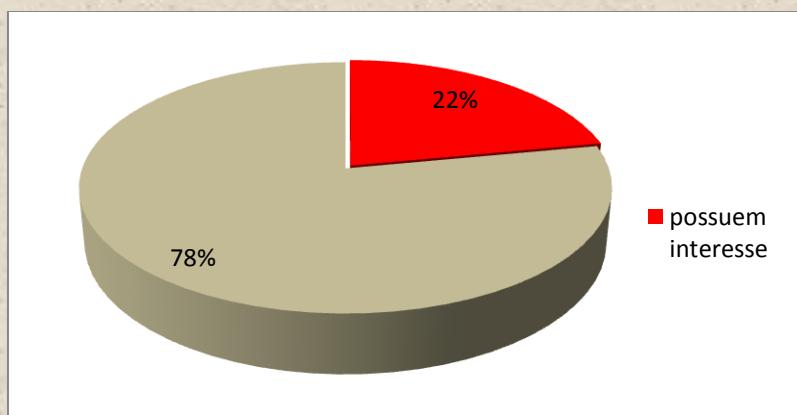


Figura 2. Interesse dos usuários em informática.

Ao solicitar permissão para realizar a entrevista, ouvimos diversos comentários, tais como:

“- Pode pôr tudo não! Sou um completo analfabeto digital!”

“- Hummm termos de informática? Mas não sei nada sobre o assunto!”

“- Nem perca tempo, marque tudo não!”

“- Posso pesquisar no “Google” e depois te respondo?”

“- Não sei se vou poder te ajudar muito, não sei nada!”

Apesar dos comentários, e da resistência de alguns entrevistados em explicar os termos que responderam conhecer, a pesquisa foi bastante esclarecedora e mostrou resultados importantes.

9 Resultados e Discussão

A partir da observação durante a aplicação da entrevista / questionário, notamos que alguns usuários possuem mais facilidade que outros em criar um “link” entre o termo e seu



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

significado, mesmo não tendo absoluto conhecimento do significado literal, mas conseguiam explicar com suas próprias palavras seu entendimento sobre o termo.

Notamos que muitas vezes ao explicar o significado do jargão, ou utilizar outro termo mais popular, os usuários declaravam conhecer ou já ter ouvido falar.

Alguns usuários se mostraram preocupados em acertar mais que outros, criando um clima de competição durante a entrevista/questionário, utilizando de comentários tais como:

“- Ahhh.... fulano de tal não vale! Ele é o mais inteligente da fábrica.”

“- Não acredito que errei mais que o fulano!”

“- Quem errou mais e quem acertou mais?”

“- Vou te perguntar sobre química e quero ver se você vai saber!”

Quadro II. Resultado da pesquisa (Percentual de acertos dos termos).

	Termos	Acertos
01	SPAM	68%
02	ERP	27%
03	INTERFACE	27%
04	MALWARE	45%
05	BOOT	32%
06	BROWSER	27%
07	HTML	64%
08	MÁQUINA VIRTUAL	14%
09	DIFERENÇA ENTRE HACKER E CRACKER	18%
10	ACESSO REMOTO	95%
11	FIREWALL	27%
12	LOGOFF	91%
13	HIPERLINK OU LINK	68%
14	HOST	14%
15	RFID	14%
16	FTP	9%
17	CLOUD COMPUTING	59%
18	DATACENTER	36%
19	DRIVER	27%
20	FRAME	0%



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

Ao escolhermos os termos, tínhamos certeza de que os entrevistados deveriam ao menos ter ouvido falar, mas talvez não possuíssem confiança suficiente para expressar o significado. O que mostrou-se verdadeiro após nossa explicação do significado. Nossa suposição se confirmou após explicação do significado e de suas aplicações, como foi o caso de *RFID*, *FTP*, *datacenter*, *firewall*, etc.

O termo *SPAM* foi por diversas vezes, confundido com *banners* de propaganda dos sites e o termo *Browser*, que teve um baixo índice de acerto, era conhecido por todos os usuários, sem exceção, por “navegador”.

O termo *Interface* foi identificado por alguns usuários como um aparelho utilizado em telefonia, chamado “Interface celular” que permite a conexão direta de linhas celulares ao *PABX* ou a aparelhos telefônicos fixos.

A maioria dos entrevistados que não souberam o significado de *ERP*, mostraram surpresa quando lhes explicamos que *ERP*, nada mais é do que o Sistema Integrado de Gestão da Empresa (Figura 3).

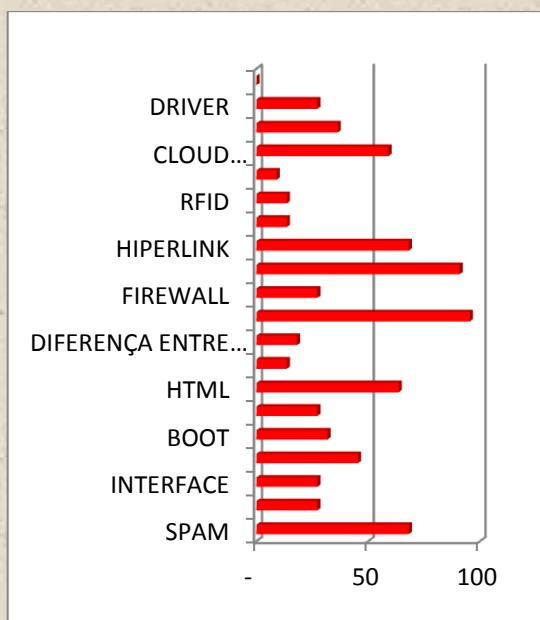


Figura 3. Resultado da pesquisa (Percentual de acertos dos termos).

Percebemos que a mídia também influencia os usuários para criar entendimentos equivocados, como é o caso dos termos *Hacker* e *Cracker*, onde se utiliza sempre o termo



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

Hacker para designar o indivíduo que rouba ou vandaliza informações de um sistema através da quebra de um sistema de segurança, ilegalmente e sem ética.

Os termos Acesso Remoto, *Logoff* e *Hiperlink* foram os campeões de acerto, visto que mesmo sendo específicos da TI, os usuários estavam acostumados a ouvirem esses termos por parte do gestor de TI.

Apenas um termo de utilização específica da TI foi utilizado, de modo a comprovar que usuários que não sejam exatamente da área, teriam conhecimento do seu significado, no caso o termo escolhido foi “*frame*”.

Alguns usuários demonstraram medo e desconfiança ao serem convidados a participar da entrevista e responder o questionário. Somente após explicarmos que os participantes não seriam identificados, e que os resultados da pesquisa seriam divulgados apenas de forma quantitativa, alguns aceitaram enfim, participar (Figura 4).

Quadro III. Resultado da pesquisa (Acertos por usuário).

	Usuários	Percentual de acertos
01	Usuário A	20%
02	Usuário B	15%
03	Usuário C	30%
04	Usuário D	25%
05	Usuário E	95%
06	Usuário F	50%
07	Usuário G	25%
08	Usuário H	35%
09	Usuário I	80%
10	Usuário J	30%
11	Usuário K	40%
12	Usuário L	35%
13	Usuário M	35%
14	Usuário N	25%
15	Usuário O	25%
16	Usuário P	60%
17	Usuário Q	60%
18	Usuário R	5%
19	Usuário S	35%
20	Usuário T	60%
21	Usuário U	35%
22	Usuário V	20%



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

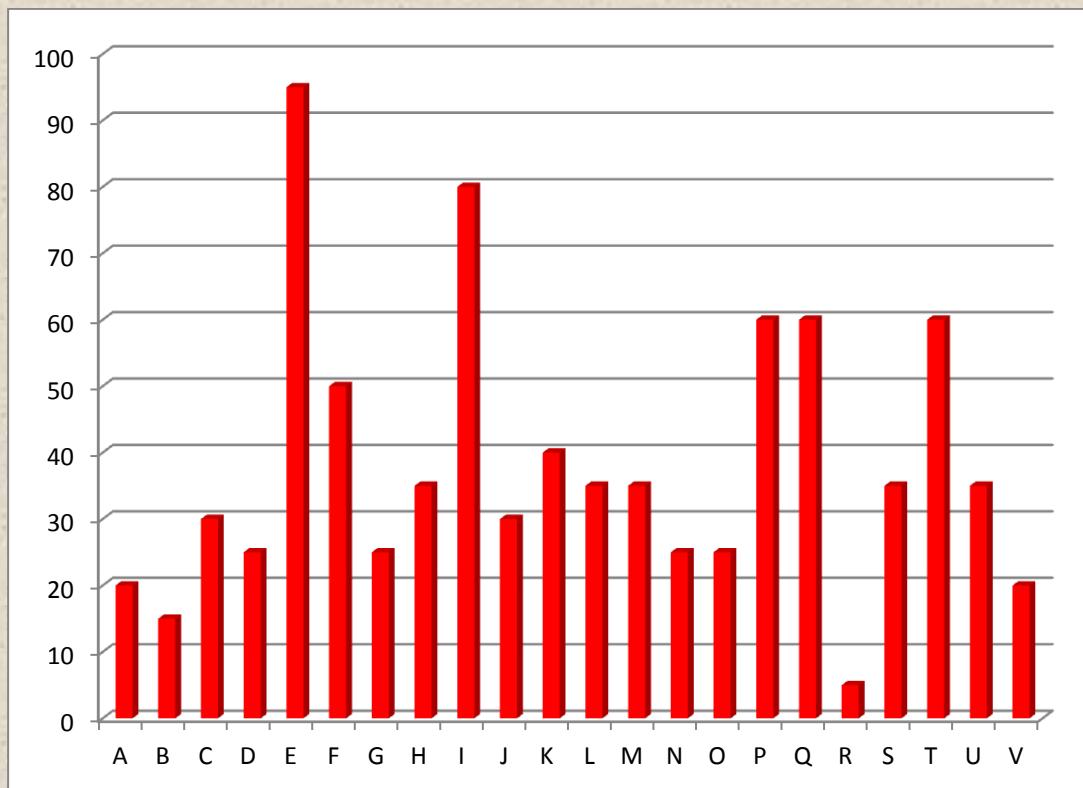


Figura 4. Resultado da pesquisa (Acertos por usuário).

Finalizamos a entrevista perguntando a escolaridade do entrevistado e aos que possuíam curso técnico ou superior, qual era a formação.

Quadro IV. Resultado da pesquisa (Escolaridade dos entrevistados).

Escolaridade	Nº. Funcionários
Graduação em engenharia química	8
Ensino superior incompleto ou cursando	6
Ensino médio completo	4
Curso técnico de química completo	3
Ensino médio incompleto	1

De acordo com a Figura 5, notamos que 36% dos funcionários possuíam graduação em engenharia química, 27% dos funcionários que responderam ensino superior incompleto,



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

também estavam frequentando as aulas desse curso, e 14% dos funcionários responderam ser técnicos em química, portanto podemos afirmar que 77% dos profissionais são do ramo químico.

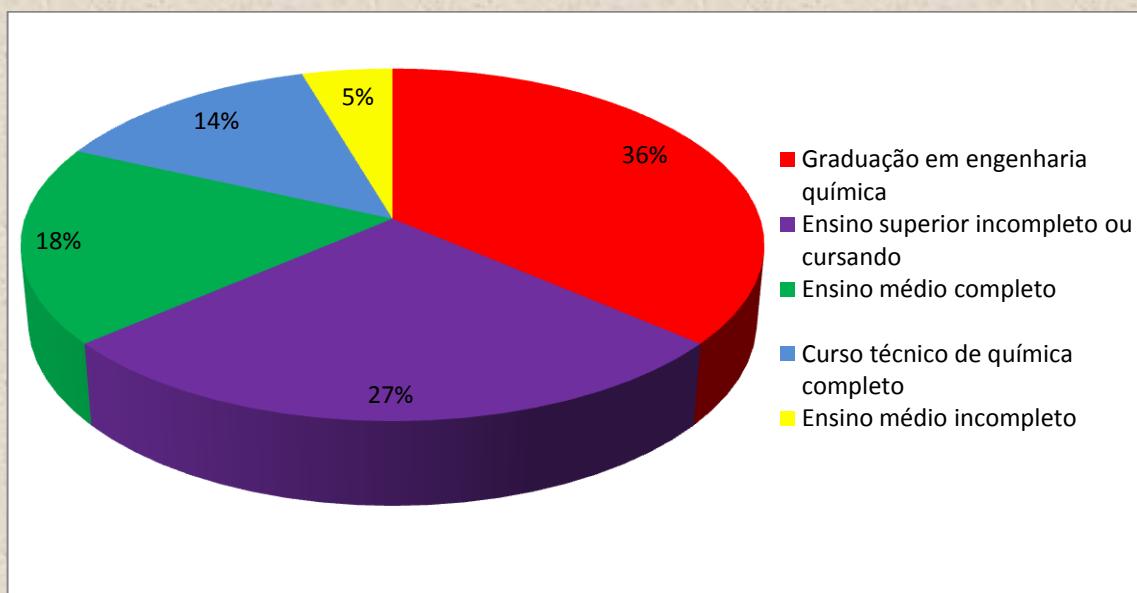


Figura 5. Resultado da pesquisa (Escolaridade dos entrevistados).

Com base nos resultados apresentados pela pesquisa, podemos concluir que o alto nível de escolaridade dos entrevistados, não possui significância estatística em relação aos conhecimentos dos usuários quanto aos termos e jargões usados pela área de TI.

10 Considerações finais

No decorrer deste artigo, foi assinalada a importância de se manter uma comunicação eficaz nos moldes da Teoria da Comunicação. Os obstáculos à eficácia da comunicação, mais conhecidos por ruídos, de uma maneira geral, são os problemas mais frequentes das empresas.

Uma comunicação eficaz a ponto de ajudar na evolução da empresa, precisa ser feita sem ruídos e de maneira clara para que possa ser entendida por todos, porém encontramos muitos jargões enraizados de tal forma que acabam provocando dificuldade para os que não estão habituados com esse vocabulário. Assim, é criado um impasse na comunicação, fazendo



O gestor de TI e a linguagem utilizada...

com que o funcionário tenha dificuldade em aprender uma nova ferramenta ou habituar-se a um novo SI, por ter que aprender também os jargões utilizados naquele ambiente e se adaptar ao novo "dialeto".

De acordo com o que foi visto anteriormente, jargão profissional é a utilização restrita de um vocabulário por um círculo sociocultural ou profissional, ou seja, termos usados por pessoas que compartilham a mesma profissão. É natural que pessoas que compartilham a mesma profissão se comuniquem utilizando-se de termos inerentes às suas áreas, mas o gestor de TI precisa estar atento aos jargões ao comunicar-se com os usuários de outros campos de atuação.

Jargões utilizados principalmente nas áreas que envolvem eletrônica, mecatrônica, informática e telecomunicações, dificilmente são conhecidos por outras esferas de domínios, portanto a utilização de gírias profissionais deve ser evitada para um melhor aproveitamento da comunicação entre profissionais de ramos distintos.

Alguns profissionais de TI apreciam a utilização de jargões, para exibir maior conhecimento e mitificação daquilo que fazem, mas quando os usuários compreendem o significado da informação, os gestores de TI conseguem resultados muito mais satisfatórios.

Podemos concluir que os resultados desta pesquisa apontam para a necessidade de estudos futuros, com a intenção de identificar os ruídos de comunicação entre o gestor de TI e o usuário, que podem ser responsáveis pela falha na comunicação, devido a utilização de jargões entre profissionais de áreas distintas.

Referências Bibliográficas

ÁVILA, A.L. ,SPÍNOLA, R.O. **Introdução à Engenharia de Requisitos**. Engenharia de Software Magazine, Edição 1, 2008.

BEAL, A. **Introdução a Gestão da Tecnologia da Informação**. 2001. Disponível em: <http://julierlem.pbworks.com/f/introdu%C3%A7%C3%A3oTI.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2014.

BRAGA, A. A gestão da informação. **Millenium on.line**, Viseu, n. 19, jun. 2000, Disponível em: http://www.ipv.pt/millenium/19_arq1.htm. Acesso em: 12 jun. 2013.



BARROS, A. M.; POMBANI, V. C. O.; MICALI, D. L. C.

BRONCKART, J. P. Atividade de linguagem, textos e discursos: Por um interacionismo sóciodiscursivo. São Paulo: EDUC - Editora da PUC, 1999.

COSTA, N. P. da. Comunicação empresarial: a chave para coordenar e liderar um empreendimento. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008.

FERREIRA, A. B. de H. Dicionário Aurélio. Disponível em:
<http://www.dicionarioaurelio.com>. Acesso em: 12 jun. 2013.

HOUAISS, A. Grande Dicionário Houaiss da língua portuguesa (2009). Disponível em:
<http://houaiss.uol.com.br/busca?palavra=jarg%25C3%25A3o>. Acesso em: 12 nov. 2013.

NASSAR, P.; FIGUEIREDO, R. O que é comunicação empresarial. São Paulo: Brasiliense, 1995.

PIGNATARI, D. Informação Linguagem Comunicação. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

PITASSI, C.; LEITÃO, S. P. Tecnologia de Informação e mudança: Uma abordagem crítica. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 42, abr./jun. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v42n2/v42n2a07.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2013.

REZENDE, D. A. Evolução da Tecnologia da Informação nos Últimos 45 anos. Revista FAE Business, n. 4, dez. 2002. Disponível em:
http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n4_dezembro_2002/tecnologia2_evolucao_da_informacao_nos_ultimos.pdf. Acesso em: 27 de Jun. 2013.

ROSSETTI, M., MORALIS, A. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 124, jan./abr. 2007. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a09v36n1.pdf>. Acesso em 27 de jun. 2013.

TORQUATO, G. Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira, 1991.