

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**BIANCA JORGE DE CAMPOS MANARA**

**CARACTERÍSTICAS DA INTERAÇÃO DE PROFISSIONAIS  
DE INFORMÁTICA EM UMA SITUAÇÃO DE TRABALHO**

**FLORIANÓPOLIS  
2006**

**Bianca Jorge de Campos Manara**

**CARACTERÍSTICAS DA INTERAÇÃO DE PROFISSIONAIS  
DE INFORMÁTICA EM UMA SITUAÇÃO DE TRABALHO**

**Dissertação apresentada como requisito parcial à  
obtenção do grau de Mestre em Psicologia,  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia,  
Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas  
da Universidade Federal de Santa Catarina.**

**Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr. José Carlos Zanelli**

**FLORIANÓPOLIS  
2006**

*“Mais do que máquinas,  
precisamos de humanidade.  
Mais do que inteligência,  
precisamos de afeição e doçura.  
Sem essas virtudes a vida será de  
violência e tudo estará perdido”.*  
*Charles Chaplin*

## **AGRADECIMENTOS**

AGRADEÇO PRIMEIRAMENTE À DEUS, PELA VIDA E SAÚDE.

AGRADEÇO À MINHA FAMÍLIA, MEUS IRMÃOS E EM ESPECIAL MEUS PAIS – FÁBIO E MARIA, QUE ME DERAM A VIDA, EDUCAÇÃO, APOIO, SUSTENTAÇÃO E MUITO AMOR. MEU PAI QUE ME ENSINA VALORES TÃO IMPORTANTES E CALMA PARA PASSAR PELOS OBSTÁCULOS. MINHA MÃE, PELA DEDICAÇÃO E CUIDADO, PELA DEMONSTRAÇÃO CONSTANTE DE BATALHA, DE VIDA, DE BUSCA E FORÇA PARA ALCANÇAR MELHORES RESULTADOS E NOVAS REALIZAÇÕES.

AGRADEÇO AO MEU MARIDO – ANDRÉ, PELO AMOR DEDICADO, PELA COMPREENSÃO NOS MOMENTOS DE DESESPERO, PELA PACIÊNCIA NOS MOMENTOS DE AFLIÇÃO, PELA FORÇA NOS MOMENTOS DE ANGÚSTIA E PENSAMENTOS DE DESISTÊNCIA. POR SER COMPANHEIRO E ESTAR SEMPRE PRESENTE COM ATENÇÃO E CARINHO, CONTRIBUIR COM DÚVIDAS, SUGESTÕES E MUITO APOIO. E POR SEMPRE E EM TODO MOMENTO ACREDITAR EM MIM E ME FAZER ACREDITAR EM MIM.

AGRADEÇO AOS AMIGOS, POR CONSEGUIREM ME TIRAR DO MEU MUNDO E ME FAZER VER A BELEZA DA VIDA E DA AMIZADE.

AGRADEÇO AO PROFº. ALEXANDRE RAMOS, POR ME INCENTIVAR E ME APOIAR PARA REALIZAR E CONCLUIR ESSE TRABALHO.

AGRADEÇO AO PROFº JOSÉ CARLOS ZANELLI, PELA PACIÊNCIA, PELOS LENÇOS PARA ENXUGAR AS LÁGRIMAS DE DESESPERO E CANSAÇO E PELO CUIDADO E DEDICAÇÃO EM ENSINAR.

AGRADEÇO A TODOS OS PROFºS. DO PROGRAMA E DA UNIVALI PELA DEDICAÇÃO, APOIO E CONHECIMENTO QUE ME DEDICARAM NESSE PERÍODO.

MUITO OBRIGADA, SEM VOCÊS A REALIZAÇÃO DESSA ETAPA NÃO SERIA ALCANÇADA.

COM CARINHO, BIANCA.

## RESUMO

As relações interpessoais mantidas no ambiente de trabalho são, muitas vezes, responsáveis pela harmonia, respeito e pela qualidade de vida daqueles que o desenvolvem e, conseqüentemente, da qualidade do trabalho realizado. O progresso das últimas décadas se destaca pelo avanço no uso e, principalmente, no desenvolvimento dos processos tecnológicos, principalmente no âmbito organizacional. A utilização de meios tecnológicos têm diminuído o contato entre os sujeitos e vem interferindo diretamente na comunicação, cooperação, entre outros, apresentando conseqüências no desempenho profissional e organizacional. Esses processos (comunicação, cooperação, e outros) constituem um processo mais complexo, o de interação humana. A interação humana envolve diretamente a maneira de agir dos indivíduos em seus grupos, equipes e dos grupos entre si. O objetivo do presente estudo foi caracterizar a interação de profissionais de informática em uma situação de trabalho. Entende-se por profissionais de informática, profissionais formados em cursos de graduação e cursos técnicos. Para caracterizar a interação foram observados sete sujeitos, que possuem vínculo empregatício com a organização e que trabalham na seção de Tecnologia da Informação. A observação foi realizada no ambiente de trabalho dos sujeitos, para que fosse possível identificar os comportamentos apresentados pelos mesmos. O instrumento utilizado foi a observação direta de registro cursivo integral, ou seja, registrando os comportamentos emitidos e ocorrências dos sujeitos em situações de trabalho. Entre os resultados encontrados, foi possível verificar que, as interações entre os “colegas de profissão” na situação de trabalho observada são caracterizadas em grande parte pela comunicação e digitação. Essas atividades permeiam praticamente todas as atividades desses profissionais de informática e geralmente estão intercaladas com atividades interacionais, como a cooperação. A interação com colegas de outras profissões ocorre com uma freqüência baixa, e se restringe a resolver o problema e informar sobre algum procedimento. Ao trabalharem em grupo os profissionais de áreas diferentes parecem ter maior receio para apresentar discordâncias e menos condições para complementarem as idéias dos outros (pois possuem conhecimentos e linguagens diferentes). Os dados indicam, de modo geral, que as interações desses profissionais de informática na situação de trabalho observada, são baseadas na comunicação e envolvidas nas atividades de digitação. Frente ao dados observados, foi identificada a necessidade de melhorar outros aspectos da interação (cooperação, complementar idéias, concordar, discordar) para auxiliar o desenvolvimento do processo de trabalho destes profissionais, no sentido de realizar atividades de formas mais agregadas e alcançar os objetivos de maneiras mais rápidas e eficientes.

**Palavras-chave:** interação humana; profissionais de informática; situações de trabalho.

## ABSTRACT

The interpersonal relationships maintained in the work ambient they are, a lot of times, responsible for the harmony, respect and for the life quality of those that develop it and, consequently, of the quality of the accomplished work. The progress of the last decades stands out for the progress in the use and, mainly, in the development of the technological processes, mainly in the ambit of the organization. The use of technological things have been reducing the contact among the subjects and it is interfering directly in the communication processes, cooperation, among other, presenting consequences in the professional acting and organization. Those processes (communication, cooperation, and other) they constitute a more complex process, the process of human interaction. The human interaction involves the way to act of the individuals in your groups directly, teams and of the groups to each other. The objective of the present study was to characterize the process of computer science professionals' interaction in work situations. We understand each other for computer science professionals, professionals formed in degree courses and technical courses. To characterize that process seven subjects they were observed, that possess entail with the organization and that work in the section of Technology of the Information. The observation was accomplished in the atmosphere of work of the subjects, so that it roots possible to identify the behaviors presented by the same ones. The used instrument was the direct observation of integral registration, in other words, registering all the behaviors and occurrences of the subjects in work situations. Among the found results, it was possible to verify that, the interactions among the "profession friends" are largely characterized by the communication and fingering. Those activities permeate all the activities of the computer science professionals practically and they are usually inserted with interactive activities, as the cooperation. The interaction with friends of other professions happens with a low frequency, and limits to solve the problem and to inform on some procedure. When they work in group the professionals of different areas they seem to have larger fear to present disagreements and less conditions for us to complement the ideas of the other ones (because they possess knowledge and different languages). The data indicate, in general, that the computer science professionals' interactions in work situation are based on the communication and involved in the fingering activities. There is need to improve other aspects of the interaction (cooperation, complementary ideas, to agree, to disagree) to help in the development the process of these professionals' work, in the sense of to accomplish activities in joined ways and to reach the objectives in faster and efficient ways.

**Words-key:** human interaction; computer science professionals; work situations.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com o sexo .....	49
TABELA 2 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com a idade .....	50
TABELA 3 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com o tempo de trabalho na organização .....	50
TABELA 4 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com a função .....	50
TABELA 5 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com as atitudes exercidas ....	51
TABELA 6 – Distribuição da freqüência e percentual de comportamentos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação .....	53
TABELA 6.1 – Distribuição da freqüência dos comportamentos de verbalizar emitidos nas interações dos profissionais durante doze horas de observação.....	56
TABELA 6.1.1 – Distribuição da freqüência do grau de tom de voz dos comportamentos de conversar emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de Informática durante doze horas de observação.....	60
TABELA 6.1.2 – Distribuição da freqüência do ritmo de verbalização dos comportamentos de conversar emitidos nas situações dos profissionais durante doze horas de observação .....	61
TABELA 6.1.3 – Distribuição da freqüência direção do olhar dos comportamentos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação.....	63
TABELA 6.2 – Distribuição da freqüência dos comportamentos de cooperar emitidos nas interações dos profissionais durante doze horas de observação .....	65
TABELA 7 – Distribuição da freqüência de comportamentos simultâneos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação .....	68
TABELA 8 - Distribuição da freqüência dos comportamentos de emitidos por iniciativa do profissional nas situações dos profissionais durante doze horas de observação..	71
TABELA 9 - Distribuição da freqüência dos comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais nas situações de trabalho durante doze horas de observação .....	76
TABELA 10 - Comportamentos não emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de informática durante doze horas de observação .....	79

## SUMÁRIO

**RESUMO**

**ABSTRACT**

**LISTA DE TABELAS**

<b>1 INTERAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA EM SITUAÇÕES DE TRABALHO...9</b>	
1.1 INTERAÇÃO HUMANA.....11	11
1.2 INTERAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....15	15
1.3 INTERAÇÕES GRUPAIS E PROCESSOS DE EQUIPES .....19	19
1.4 FORMAÇÃO PROFISSIONAL E PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA.....28	28
<b>2 MÉTODO .....34</b>	<b>34</b>
2.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA ORGANIZAÇÃO .....34	34
2.2 SUJEITOS.....35	35
2.3 FONTES DE INFORMAÇÃO .....35	35
2.4 SITUAÇÃO E AMBIENTE .....35	35
2.5 INSTRUMENTOS .....36	36
2.6 EQUIPAMENTO E MATERIAL.....36	36
2.7 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....36	36
2.7.1 ESCOLHA DOS SUJEITOS E FONTES DE INFORMAÇÃO .....37	37
2.7.2 ELABORAÇÃO DOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....37	37
2.7.3 CONTATO COM OS SUJEITOS .....45	45
2.7.4 COLETA DE DADOS.....45	45
2.7.5 REGISTRO DOS DADOS.....46	46
2.7.6 TESTE DE FIDEDIGNIDADE INTRA-OBSERVADOR.....46	46
2.7.7 ORGANIZAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....47	47
2.7.7.1 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....47	47
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS.....49</b>	<b>49</b>
<b>4 COMPORTAMENTOS QUE REVELAM A INTERAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA EM UMA SITUAÇÃO DE TRABALHO .....53</b>	<b>53</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....83</b>	<b>83</b>
<b>REFERÊNCIAS.....90</b>	<b>90</b>

## **INTERAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA EM SITUAÇÕES DE TRABALHO**

A defasagem entre progresso tecnológico e progresso humano vem sendo percebida nas reações de inadequação, alienação e despersonalização do homem contemporâneo. O progresso das três últimas décadas é destacado pelo avanço no uso e, principalmente, no desenvolvimento dos processos tecnológicos. A relação homem-máquina vem despertando interesse crescente, preocupações, estudos científicos, especulações filosóficas, além de servir de tema para obras artísticas de ficção, tanto na literatura, quanto no cinema. A relação homem-homem tem merecido menos atenção e cuidado, como se não fosse afetada em profundidade, justamente em decorrência da relação homem-máquina. A evolução do processo tecnológico está ligada à evolução do processo humano e do desenvolvimento da relação dos homens entre si. Alguns dos profissionais mais envolvidos nesse avanço tecnológico são os de Informática que desenvolvem, atualizam e mantêm a tecnologia. Sendo o ser humano a essência das organizações, o estudo do processo de interação em contextos organizacionais informatizados pode favorecer o desenvolvimento do progresso humano e tecnológico, juntamente com o progresso científico e social. Face à necessidade de maior desenvolvimento de pesquisa do fenômeno, procurar-se-á caracterizar a interação de profissionais de Informática em uma situação de trabalho.

A maioria dos problemas sociais consiste na quebra da comunicação, interação e cooperação entre diferentes raças ou classes, ou entre grupos em atividade. Ao realizar atividades em grupo, os indivíduos compartilham objetivos e exercem influências uns sobre os outros, tais influências fazem parte das interações e dos processos grupais. Argyle (1976) esclarece que as relações com as outras pessoas constituem a parte mais importante da vida humana, e que a maioria das características essenciais humanas não pode ser manifestada por uma pessoa em isolamento. O autor aborda a pouca satisfação no trabalho, o baixo rendimento e o conflito entre os grupos como problemas nas organizações para as quais o estudo da interação é relevante, e apresenta como aplicação o treinamento de habilidades sociais nas organizações. Na

dinâmica das interações, as habilidades sociais fazem parte dos componentes de um desempenho social competente.

De acordo com Del Prette e Del Prette (2001), o estudo e avaliação das habilidades sociais se justificam pela sua relação com a saúde, a satisfação pessoal, a realização profissional e a qualidade de vida. Segundo os autores, as habilidades sociais são as classes de comportamentos existentes no repertório do indivíduo que compõem um desempenho socialmente competente. Wolff (2003) apresenta o conceito de comportamento humano como um fenômeno histórico, cultural e social caracterizado pela interação do homem com seu meio. Compreender um comportamento significa contextualizar as ações no meio no qual ocorrem. No caso dos processos de grupos, significa compreender como os comportamentos dos indivíduos envolvidos estão interligados, e que somado às características do contexto no qual ocorrem, ao tipo de tarefa realizada pelo grupo, às particularidades dos indivíduos, entre outras variáveis, caracterizam o processo de interação. A competência social, qualifica a proficiência desse desempenho e se refere à capacidade do indivíduo de organizar pensamentos, conhecimento, sentimentos e ações em função de seus objetivos e valores, articulando-os às demandas imediatas e mediatas do ambiente. As interações humanas se caracterizam pelo encadeamento entre os comportamentos apresentados pelos indivíduos que constituem o grupo. Logo, para compreender as interações em grupos é preciso caracterizar e analisar os comportamentos apresentados durante as interações.

A globalização da economia e a alta competitividade imposta por mudanças sociais e tecnológicas, são reforçadas pela necessidade de equacionar a capacitação humana no que se refere à atuação profissional frente às novas exigências. Novos padrões de desempenho no trabalho, apoiados em critérios de multidisciplinaridade do conhecimento e multifuncionalidade de competências, passam a ser solicitados aos profissionais, enquanto agentes de transformação, tanto sociais como mercadológicos. À medida que o panorama político, econômico e social vai se modificando, as organizações também são modificadas e, conseqüentemente, os papéis e comportamentos desempenhados por seus participantes e, concomitantemente, as mudanças que podem ser provocadas pelos participantes na sociedade. Dessa forma as características do processo de interação de profissionais de Informática nas

organizações apresenta um aspecto importante à qualificação profissional, à organização e também à sociedade que são os receptores do trabalho exercido pelos profissionais.

## **1.1 Interação Humana**

Mudanças constantes provocaram e provocam uma revolução no universo dos negócios, transformando as pessoas no grande diferencial e em “fator-chave” de êxito profissional. De acordo com Bom Sucesso (2002), o relacionamento interpessoal está fundamentado na observação dos defeitos e qualidades das pessoas. Os aspectos considerados qualidades são valorizados, provocando comentários e comparações. Uma das formas de análise da interação que possibilita compreender suas conseqüências nas relações de trabalho e estimular posturas facilitadoras da qualidade de vida é a análise das interações grupais. De acordo com Piaget (1973) é da análise dessas interações que procede então a explicação das representações coletivas.

Uma sociedade é essencialmente um sistema de atividades, cujas interações elementares consistem, no sentido próprio, em ações modificando umas às outras. O estudo do processo de interação humana envolve os comportamentos ensejados nas constantes relações com outras pessoas; abrange as motivações, objetivos individuais, grupais e organizacionais. De acordo com Moscovici (2000) o processo de interação humana é constituído pelas interferências ou reações (comunicação, atração, aversão etc.) que ocorrem na convivência, sejam voluntárias ou involuntárias. A autora ainda destaca que esse processo é complexo e ocorre permanentemente entre pessoas, sob todas as formas de comportamento. Ressalta também a importância de analisar a relação dos homens entre si, por meio do estudo e do progresso humano e suas vinculações com a tecnologia. Se a interação entre o sujeito e o objeto os modifica, então, cada interação entre sujeitos irá modificar os sujeitos, uns em relação aos outros. Assim, o conhecimento, como as relações interpessoais (das quais o sujeito é tanto um pré-requisito, uma parte componente, quanto um resultado de construção mútua), é algo vivo, estando em constante mudança.

A interação, de acordo com Bom Sucesso (2002), é composta por vários processos, dentre eles são destacados os processos de aceitação, comunicação e auto-conhecimento. A aceitação começa pela capacidade de escutar o outro, colocar-se no lugar dele e estar preparado para aceitar o outro e a si próprio. A comunicação é uma habilidade básica do ser humano. A forma de comunicar é determinante para o sucesso ou fracasso de uma atividade, pois é a capacidade de comunicar adequadamente que pode definir o êxito profissional e pessoal. O autoconhecimento facilita a compreensão do próprio comportamento e do comportamento alheio permitindo a reflexão sobre as implicações e conseqüências dos comportamentos e das relações interpessoais na qualidade de vida. Dessa forma, quando duas ou mais pessoas estão em interação é possível identificar e analisar estes processos (aceitação, comunicação e autoconhecimento), assim como será possível analisar os componentes de cada um desses processos e o que cada componente favorece ou não no processo de interação.

Um dos componentes mais relevantes do processo de interação humana é o processo de comunicação. Quando duas ou mais pessoas estão envolvidas na interação, cada uma delas emite uma variedade de sinais visíveis e audíveis. Dessa forma, é possível destacar que a interação pode ocorrer de forma verbal, como uma conversa, ou não-verbal, por meio de gestos, olhares, da escrita, entre outros. No tocante à interação de forma verbal, Argyle (1976) enfatiza que a fala é importante na maior parte do comportamento social humano, sendo ela o que mais distingue as atividades humanas das atividades animais; entretanto, mesmo quando um encontro é basicamente uma conversa, comportamentos não-verbais de vários tipos desempenham um papel essencial no processo. Conforme esclarece Girin (1996), a linguagem não é exclusivamente um veículo para transmitir informações, a linguagem, segundo o autor, possui funções mais complexas. A linguagem é carregada de singularidade, sendo que a pessoa que fala dá um sentido próprio às palavras que usa. Isso implica em dizer que a mesma frase quando dita por pessoas diferentes pode ter sentidos distintos. Botomé e Souza (1982) enfatizam a importância do assunto e a estrutura da linguagem como aspectos importantes relacionados com as dimensões da resposta verbal, no entanto, esclarecem que tais aspectos não são suficientes para

explicitar o comportamento verbal. Para identificar o significado do que é dito, de acordo com a análise de comportamento, é preciso investigar as variáveis das quais a resposta é função. Skinner (1978), no entanto, enfoca que para isso é necessário explicitar as variáveis que caracterizam um comportamento verbal. Além disso, quem ouve, interpreta de uma forma singular também e isto significa que podem ocorrer interpretações distorcidas por mais claro que alguém considere estar sendo.

A interação de forma não-verbal, segundo Argyle (1976), é constituída por: contato físico, que pode ocorrer de várias maneiras, porém as principais podem ser divididas em alguns tipos amplos como tocar (bater) em outra pessoa, acariciar, segurar, saudar e despedir com apertos de mão, beijos e abraços, guiar os movimentos de outra pessoa, levando-a pela mão ou pelo braço. O contato visual e a postura também fazem parte da interação verbal e não verbal, pois constituem elementos que favorecem uma e outra interação. Estes elementos podem revelar a motivação e o interesse da pessoa em manter e continuar alguma interação com a outra pessoa. A direção do olhar constitui um aspecto importante da interação social, pois mostra a direção da atenção e normalmente é utilizado para estabelecer um tipo particular de relação, quando não há resposta por meio da direção do olhar, ou seja, uma das pessoas olha para outro lugar, ou para um objeto, compromete a interação, pois a resposta do olhar é recompensador, motivador. Além disso, a linguagem tem três funções gerais: pensamento, comunicação e expressão, e funções secundárias como: instrumento de socialização, diferenciação social, acumulação cultural, transmissão da história e desenvolvimento da individualidade (constituição do sujeito). Todos os elementos de interação, de forma verbal e não-verbal, são influenciados pelas habilidades sociais dos indivíduos, ou seja, a maneira particular e individual das pessoas lidarem umas com as outras.

Qualquer comportamento ou seqüência de comportamentos que ocorre em uma situação social é considerado um desempenho social. Este pode ser analisado como seqüência de comportamentos de um indivíduo em relação a outro(s) indivíduo(s) ou pode, também, ser decomposto em unidades de comportamento. A competência social é um atributo avaliativo desse desempenho, que depende da sua funcionalidade e da

coerência com os pensamentos e sentimentos do indivíduo. A competência social é situacional, ou seja, uma pessoa pode ser altamente competente em uma situação, porém não em outra e está sujeita aos valores e normas da cultura. Segundo Del Prette e Del Prette (2001), as habilidades sociais são classes de comportamentos aprendidas, de forma não sistemática (mais comumente) e sistemática, nas relações interpessoais com as outras pessoas, existentes no repertório do indivíduo que compõem um desempenho socialmente competente. A existência de um repertório elaborado de habilidades sociais é condição necessária, mas não suficiente, para um desempenho socialmente competente. Além da experiência de aprendizagem, há ainda um conjunto de fatores pessoais (pensamentos, sentimentos, valores pessoais, atribuições, crenças, planos e metas) que podem facilitar ou dificultar o exercício desse repertório em uma situação social dada. Tanto as falhas de aprendizagem como os fatores pessoais podem requerer atendimento especializado para a reconstituição da competência social.

Os resultados das pesquisas no campo do Treinamento de Habilidades Sociais (THS) indicam que as pessoas socialmente competentes apresentam relações pessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras, além de melhor saúde física e mental (Del Prette e Del Prette, 2001). Por outro lado, os déficits e comprometimentos de habilidades sociais estão geralmente associados a dificuldades e conflitos nas relações interpessoais, a uma pior qualidade de vida e a diversos tipos de transtornos psicológicos como a timidez, o isolamento social, a delinquência juvenil, o desajustamento escolar, o suicídio e os problemas conjugais, além de outras síndromes como a depressão, o pânico social e a esquizofrenia. Os transtornos mentais envolvem principalmente problemas de comunicação e de relações interpessoais, enquanto outros identificam altas taxas de inadequação social associada a problemas psicológicos e psiquiátricos, embora não afirmem que os déficits em habilidades sociais causem ou sejam causados por tais problemas (Argyle, 1976).

O processo de interação, como apresentado por diversos autores (Del Prette e Del Prette, 2002, Kanaane, 1997, Piaget, 1973, Moscovici, 2000, Bom Sucesso, 2002, Argyle, 1976, Woff, 2003, Asch, 1977, Botomé, 1982), é composto por vários processos,

é complexo, interativo e ocorre permanentemente entre pessoas, tanto na vida pessoal, como na vida social e profissional. Os processos que compõem a interação humana envolvem comportamentos verbais e não-verbais que podem favorecer o desempenho pessoal e profissional. Dessa forma, é possível constatar que os relacionamentos interpessoais influenciam nas habilidades sociais, na competência, na atuação, no desempenho e na qualidade da atividade dos profissionais. Comportamentos e interações humanas nas situações de trabalho das organizações são processos relevantes ao desenvolvimento do trabalho, da produtividade pessoal, grupal, organizacional e social.

## **1.2 - Interação nas organizações de trabalho**

Nas organizações de trabalho os indivíduos interagem regularmente e partilham uma identidade coletiva, em busca de objetivos comuns. São agentes ativos, sujeitos em interação, que não reagem mecanicamente aos eventos do seu contexto. Nesse sentido, integração dos referenciais, interação humana e comportamento organizacional possibilitam articular os conceitos e os elementos constituintes desses processos com o procedimento de trabalho dos profissionais. As organizações constituem um microcosmo social e, como tal, seu estudo consiste em analisar processos sociais e relações coletivas, já que elas são coletividades em ação. Os indivíduos constroem e criam a realidade a partir de seus pressupostos, idéias, modelos mentais ou estruturas cognitivas e também a partir de suas interações (Albuquerque e Puente-Palacios, 2004). Como as interações ocorrem e como ocorre a partilha de uma identidade coletiva são questões de pesquisa, pois fortalecem a estrutura, o fluxo e o desenvolvimento das organizações.

O universo em que atuam as organizações vem apresentando crescentes desafios. As organizações estão diante da produção de um elevado volume de informações nos mais variados campos de estudo, de um processo acelerado de tal produção, assim como de novas possibilidades de acesso ao campo externo. Se, por um lado, são informações que interessam e podem ser úteis ao crescimento comercial,

são também capazes de gerar mais confusão do que desenvolvimento. Estes fatores fazem com que o trabalho em equipe se torne mais complexo, assuma novas dinâmicas e exija redefinições nos papéis que pessoas e equipes desempenham. Um dos fatores que influencia as redefinições nas organizações é o uso de tecnologias e o uso de computadores. As organizações de hoje não sobrevivem sem o uso da tecnologia, principalmente da tecnologia da informação.

Tendo a tecnologia da informática como fator necessário atualmente para o desempenho de atividades em âmbito organizacional constata-se a necessidade da análise das interações que ocorrem nos ambientes de trabalho informatizados. Principalmente no ambiente de trabalho dos profissionais de informática, por serem os profissionais que lidam diretamente com a tecnologia e que possuem a função de manter os materiais em condições de uso para toda a organização. Assim como verificar a necessidade ou não de alterações na formação e na maneira de agir desses profissionais, buscando melhorias para ingresso no campo de trabalho, para a atuação, para o desenvolvimento pessoal e profissional e para o desenvolvimento das organizações. Silva (2001) realizou pesquisa que teve como objetivo identificar as competências essenciais necessárias para as pessoas, responsáveis pela entrada de dados em sistemas de informação, baseados em computadores, a partir da experiência no desenvolvimento de sistema na empresa pesquisada. A autora verificou a importância da preparação que os profissionais envolvidos com o desenvolvimento, implantação e uso de sistemas de informações devem receber para lidar com as pessoas no cotidiano. Essa preparação envolve uma série de comportamentos, pois a cada dia há o surgimento de novas situações não esperadas, que devem ter respostas efetivas e eficazes, requerendo ações rápidas e eficientes. Os resultados obtidos revelaram que os profissionais reconhecem a necessidade de se adaptarem ao novo e, principalmente, de estarem envolvidos com os resultados destes sistemas. Na conclusão da pesquisa, a autora constatou que as pessoas que lidam com sistemas de informação computadorizados devem estar preparadas para entender este novo ambiente, devem ser comprometidas com suas novas funções e preocupadas com a melhoria e aprendizado constante. Portanto, devem ser criativas, dinâmicas, capazes de assimilar as mudanças e gostar de trabalhar em equipe. Para a autora, o ser

humano continua e continuará sendo a razão de êxito de qualquer organização, mesmo que a tecnologia esteja substituindo homem por máquina.

De acordo com Bom Sucesso (2002), existem alguns tipos de comportamentos perceptíveis nas organizações: comportamento agressivo, comportamento manipulativo, comportamento não-assertivo e comportamento assertivo. O comportamento agressivo caracteriza-se por condutas agressivas baseadas em julgamentos e avaliação precipitada das intenções ou condutas do outro, sem que a pessoa tenha sido ouvida, podendo resultar em distanciamento físico, desentendimentos, alterações de comportamentos e conflitos. O comportamento manipulativo é caracterizado pela forma indireta de tentar atingir objetivos, usando estratégias para confundir e esconder as reais intenções. A pessoa que utiliza comportamentos manipulativos apresenta dificuldades para ser verdadeira, utiliza chantagem e jogos emocionais, baseados na mentira e no arranjo dos fatos para obter o que deseja, provocando sentimento de culpa no outro. O comportamento não-assertivo é representado por comportamentos de concordância em situações nas quais sente vontade de discordar. A pessoa não-assertiva age com insegurança e adoce com frequência. O comportamento assertivo é destacado como a modalidade que mais favorece o estabelecimento de vínculos de confiança baseados na sinceridade, honestidade, cooperação e respeito mútuo. Essa forma de expressão retrata o respeito à individualidade do outro, reconhece as características e assegura a possibilidade de expor o ponto de vista individual. O comportamento assertivo é antes de tudo agir com base na referência interna sem se deixar levar pelo comportamento de outros. Esse tipo de comportamento é cada vez mais solicitado pelos dirigentes das organizações, pois faz parte da conduta ética de um profissional e favorece as relações e o desenvolvimento do grupo e conseqüentemente da organização.

Urbanetto (2002) demonstrou que as relações interpessoais mantidas nos processos de trabalho são, muitas vezes, responsáveis pela harmonia, respeito e pela qualidade de vida daqueles que os desenvolvem e, conseqüentemente, da qualidade do trabalho realizado. Identificou as convergências referentes à dinâmica das relações grupais e interpessoais, no desenvolvimento do processo de trabalho das enfermeiras de dois hospitais universitários da região sul do país, com o objetivo de estabelecer

subsídios seguros que possibilitem às mesmas e demais integrantes da equipe de enfermagem atualizarem o seu papel profissional e institucional. Para tal estudo formulou a pergunta: “quais as convergências encontradas na dinâmica das relações interpessoais e grupais no processo de trabalho das enfermeiras de dois hospitais universitários da região Sul”? Pelos resultados obtidos foi possível perceber que as relações interpessoais, apesar da sua importância, não receberam ainda a devida preocupação dos profissionais da área da Saúde, permanecendo em segundo plano no processo de trabalho da enfermagem. Concluiu que o cotidiano relacional das enfermeiras é bastante árduo, apesar de tentativas individuais ou em pequenos grupos de um aprimoramento pessoal e profissional e que a política institucional não contempla mecanismos de minimização de fatores estressantes. Desta forma, foram evidenciadas lacunas deixadas pelos órgãos formadores e pelo sistema profissional, seja no aprendizado inicial ou na integração, apropriação e aprimoramento deste conhecimento.

Os conflitos são inevitáveis nas relações de trabalho, porém devem ser compreendidos e administrados de forma eficaz ou podem trazer problemas para a organização, desde simples desentendimentos entre colaboradores até falta de entrosamento entre áreas que precisam atuar de forma integrada, bem como reações destrutivas e posturas que estimulam conflitos. Tais comportamentos favorecem um ambiente interno nocivo e minimizam a qualidade de vida. Nos mercados competitivos existe pouca tolerância com a imaturidade e o individualismo. Buscar o autoconhecimento e compreender que empresas não esperam indefinidamente por mudanças pessoais são necessidades em evidência no campo de trabalho. A integração e participação dos empregados para o crescimento e desenvolvimento dos mesmos e, conseqüentemente, para o desenvolvimento e crescimento da empresa, do campo e da oferta de produtos para a sociedade, são metas ensejadas nas organizações.

Dentre as mudanças e as transformações que vêm ocorrendo na sociedade empresarial, uma em especial está modificando o aspecto da cultura nas organizações a integração e a participação das pessoas na gestão organizacional. Tecnologia, riqueza, patrimônio, informações, tudo pode ser adquirido; mas ter equipes de trabalho

competentes, alinhadas e motivadas são processos que demandam algum tempo para formar. Os líderes que sabem direcionar suas equipes e que resgatam a "pessoalidade" nas relações conseguem atingir resultados favoráveis, integrados com um clima interno onde a motivação, o trabalho em equipe, a criatividade estão presentes em alto nível. As organizações buscam e valorizam participantes empreendedores e participativos, mobilizados para seus objetivos. Quanto maior o envolvimento das pessoas no processo de decisão e planejamento de uma tarefa maior tende a ser seu desempenho e seu compromisso com as atividades e o desenvolvimento da organização. Quando sentem que são significativas, importantes e necessárias para uma organização e que podem melhorá-la com sua ação, os participantes empregam mais energia, mais vigor e entusiasmo nas tarefas diárias. Uma das formas mais utilizadas para concretizar esta participação é o trabalho em equipe, onde são valorizadas a competência individual e as relações entre os membros da equipe, objetivando um melhor desempenho e produtividade.

### **1.3 Interações grupais e processos de equipes**

Os relacionamentos interpessoais influenciam na atuação e na qualidade da atividade de profissionais e ressaltam a importância das relações humanas nos contextos de trabalho. A maneira de lidar com o outro e a maneira de lidar com diferenças individuais têm influência sobre a vida em grupo, principalmente nos processos de comunicação, no comportamento organizacional. Esses processos são apresentados como fator necessário ao desenvolvimento do trabalho, da produtividade pessoal, grupal e organizacional. Del Prette e Del Prette (2001) ressaltam que o gerenciamento de pessoal no trabalho valorizava as competências técnicas, em detrimento da competência social nas interações profissionais (com algumas exceções nas atividades de vendas, recepção, advocacia e magistério). Kanaane (1999) argumenta que, para que ocorra efetivo desenvolvimento organizacional, deve-se buscar, além do aprimoramento estritamente técnico, desenvolver a competência pessoal e interpessoal. Segundo o autor, ao adotar tal atitude, os dirigentes da organização visarão um melhor relacionamento entre os membros que a compõem,

com o intuito de melhorar a qualidade de vida no trabalho com conseqüentes reflexos na vida social do indivíduo e na produtividade da empresa. Os novos paradigmas organizacionais, de acordo com Del Prette e Del Prette (2001), que orientam a reestruturação produtiva vêm alterando esse quadro:

[Os novos paradigmas] têm priorizado processos de trabalho que remetem diretamente à natureza e qualidade das relações interpessoais, a valorização do trabalho em equipe, a intuição, a criatividade e a autonomia na tomada de decisões, o estabelecimento de canais não formais de comunicação como complemento aos formais, o reconhecimento da importância da qualidade de vida e a preocupação com a auto-estima e com o ambiente e cultura organizacionais (p. 12).

Um dos caminhos mais adequados para conseguir estabelecer padrões de comportamento desejáveis em uma organização é possuir uma visão global e sistêmica dos grupos e da própria organização. Um grupo pode ser definido como a soma das aprendizagens dos indivíduos que o compõe. Grupo é um conjunto formado por duas ou mais pessoas, que para atingir determinado objetivo, necessita de algum tipo de interação, durante um intervalo de tempo relativamente longo, sem o qual obter o êxito desejado seria mais difícil (Albuquerque e Puentes-Palacios, 2004). Um grupo de trabalho pode ser definido como um padrão complexo de relações dinâmicas entre um conjunto de pessoas (membros), que utiliza uma determinada tecnologia para atingir propósitos comuns. Pode ser definido também como indivíduos que se percebem e são percebidos pelos outros como uma entidade social, interdependentes por causa das tarefas que desempenham e inseridos em um sistema social maior (a organização), que é afetada pelo desempenho do grupo. Cartwright e Zander (1975) definem o grupo de trabalho como uma entidade social, inserida no contexto organizacional, desempenhando tarefas que tanto contribuem para que o objetivo da organização seja atingido, como afetam outros indivíduos dentro e fora da organização. Um grupo seja social, seja de trabalho possui um objetivo a ser alcançado. O que diferencia cada tipo de grupo é a forma de trabalho e os meios utilizados para alcançar os objetivos desejados. Albuquerque e Puentes-Palacios (2004) apontam evidências de que, na complexidade de comportamentos da organização, um aspecto de fundamental importância para o adequado gerenciamento de indivíduos e grupos é a comunicação aberta na qual ouvir é tão importante quanto falar.

As interações sociais que ocorrem em processos grupais são caracterizadas por interações mediadas pelo comportamento de outras pessoas. As relações que caracterizam o fenômeno psicológico ocorrendo nas interações grupais dizem respeito aos comportamentos que passam a ser, simultaneamente, respostas e meio para as pessoas se comportarem e podem propiciar às pessoas o desenvolvimento de certas capacidades. Embora aparentemente pareçam simples de serem observadas e compreendidas, pelo fato de tratarem de um fenômeno comum e freqüente, as interações são muito mais complexas e instáveis. Apenas identificando as ações que os indivíduos apresentam ao interagirem em grupo, não é possível dizer a respeito dos comportamentos que estão ocorrendo, muito menos das interações. É preciso ter claro que existem muitas variáveis que podem interferir nos processos grupais: as variáveis do contexto de trabalho, contexto social, político, cultural e econômico, natureza da tarefa, características de cada indivíduo etc. De acordo com Asch (1977), o fenômeno do processo grupal só pode ser compreendido analisando os indivíduos e o sistema no qual estão inseridos, pois “tal fenômeno está presente nas inter-relações entre as atividades dos indivíduos” (p.216), portanto, as ações inter-relacionadas é que fazem com que o processo grupal se torne processo de desenvolvimento, auto-desenvolvimento e de realizações de tarefas e demandas.

Ao analisar as interações sociais é preciso considerar que a interação depende do outro, que trata de encontros nos quais as pessoas saem diferentes de quando entraram e de que é condição de construção dos indivíduos, das transformações que acontecem com ele, que ocorrem na sociedade e na cultura na qual vivem (Duran, 1993). Os membros tendem a se ajustar nos grupos, influenciando-se mutuamente para alcançar seus objetivos. Exercer influência sobre o outro é uma forma de exercer o poder dentro do grupo. Uma das características dos grupos em relação ao poder é que ele é exercido de forma desigual entre os seus membros. Quanto mais identificados com o grupo, mais resistentes serão os membros quanto às mudanças. Quanto mais distantes do objetivo do grupo, mais facilidade os membros têm de mudar de comportamento em relação ao grupo ou ao poder exercido pelo grupo. Em conseqüência, o poder de influência de cada membro é pequeno. No entanto ele pode servir de aliado a outros, que não estejam de acordo com os objetivos do grupo e,

dessa forma, pressionar mudanças na estrutura de poder (Albuquerque e Puente-Palacios, 2004). O poder do grupo reflete na atuação e no desempenho de seus membros. Quanto mais coeso é um grupo, mais poder ele exercerá sobre os demais e maior será a resistência interna às mudanças no próprio grupo.

Para que haja eficácia grupal ocorrem vários processos e estes ocorrerão de maneiras diferentes entre os membros do grupo. Os processos que proporcionam maior rendimento grupal são aqueles que envolvem a motivação e a comunicação grupal. Uma pesquisa feita na fábrica da Western Electric Company, nos EUA, evidenciou que a mudança comportamental de um indivíduo é ocasionada pelo fato de se sentir parte importante de um processo, poder construir um grupo com que se compartilha trabalho, assim como objetivos comuns, gera um dinamismo que resulta no aumento da produtividade. A comunicação grupal faz parte do processo de motivação e está vinculada ao rendimento grupal. A capacidade dos indivíduos de interagir com os demais e de trabalhar de forma eficaz depende em grande medida das habilidades de comunicação. Em grupos, devido ao número e as variações de inter-relações que se estabelecem, a motivação, a comunicação sofrerão alterações e afetarão o rendimento grupal.

Nos grupos, a realização do trabalho depende fundamentalmente do esforço individual, enquanto nas equipes, depende tanto do esforço individual como do esforço conjunto. De acordo com Albuquerque e Puente-Palacios (2004), nas equipes de trabalho, a responsabilidade pelo resultado final é compartilhada, seja em maior ou menor grau. As equipes são caracterizadas por ter um objetivo de trabalho compartilhado. Os autores enfatizam que em equipes, mesmo que cada membro tenha metas específicas que devam ser atingidas, haverá um objetivo global, da equipe, que é a razão pela qual foi criada e que é compartilhado por todos. A relação entre o esforço individual e o objetivo geral na equipe é mais próxima que no grupo, porque exige um certo grau de comprometimento no sentido de direcionar o esforço à sua consecução. No caso dos grupos, os objetivos são distantes e vagos uma vez que não se observa o comprometimento dos membros com eles. A satisfação de necessidades relacionadas à tarefa também gera a coesão do grupo. Para que um grupo se desenvolva até um estado em que a tarefa seja efetivamente desempenhada e os problemas interpessoais

resolvidos, é necessário que ele se torne um grupo cooperativo, no qual os membros estão empenhados em objetivos aceitos do grupo.

A cooperação orienta as ações de seus integrantes, sendo possível que interpretações divergentes possam conviver e formular novas idéias e maneiras criativas de agir. Todos os integrantes da equipe precisam ter uma visão ampla do que estão fazendo, perceber o impacto de sua atuação no todo. O foco de atuação de cada um se amplia; em vez de realizar atividades isoladas, são valorizados os resultados que a equipe, como conjunto, é capaz de gerar. Neste sentido, cresce a importância de serem definidos objetivos claros e de pactuar prioridades; cresce, também, a necessidade de planejar coletivamente o processo necessário para atingir os objetivos, aproveitando os talentos e experiências existentes no grupo e evitando duplicações. A contribuição individual e seu impacto no trabalho da equipe são mais facilmente compreendidos, aumentando a participação e o envolvimento. A troca de informações entre os membros da equipe precisa ser organizada de maneira dinâmica, para que seja possível alcançar o objetivo projetado.

As equipes de trabalho diferentemente dos grupos, mantêm uma relação diferenciada com a empresa. De acordo com Geenberg e Baron (1995), os objetivos de trabalho que devem ser atingidos são definidos pela organização e os membros têm maior flexibilidade na tomada das decisões. É possível afirmar que as equipes de trabalho são células semi-autônomas ou autônomas. As equipes se caracterizam por: compartilhar as responsabilidades que não recaem apenas sobre o líder, trabalhar em prol de um projeto específico e próprio, enfatizar no esforço conjunto tanto para o desempenho como para recompensas e responsabilidades e ter sua efetividade evidenciada a partir da produção da equipe. No que se refere às equipes bem sucedidas, Munck (1999) indica os fatores que podem sustentar tal sucesso: complementaridade das especialidades dos integrantes, número pequeno de pessoas, habilidades das pessoas se relacionarem, engajamento, objetivos compartilhados, entre outros aspectos. Realizar avaliações dos desempenhos dos membros da equipe é uma das formas de garantir sua efetividade nas equipes. Martins (2000) propôs um modelo de avaliação de três aspectos: habilidades intrapessoal, interpessoal e o funcionamento da equipe. Por meio dessas avaliações Martins (2000) afirma que é possível obter

informações sobre as melhorias alcançadas pela equipe e sobre o que ainda precisa ser modificado pela mesma. Uma equipe que seja capaz de criar soluções e de direcionar seus melhores esforços a objetivos comuns apresenta como resultado um maior benefício aos públicos com que a organização se relaciona, as pessoas individualmente e a própria imagem institucional.

Wagner e Hollenberg (1999) esclarecem a importância da capacidade de desenvolvimento em equipes apresentando-a como indicador para a vantagem competitiva das empresas. Ressalta que o trabalho em equipe não é simplesmente estar junto com os companheiros de trabalho e ser cooperativo. Não significa, tampouco, manter um bom relacionamento ou criar um bom ambiente. Isto é um exemplo típico de trabalho em grupos, onde os esforços, responsabilidades e objetivos são individuais. Equipe é muito mais do que isto; é estar disposto a ser tolerante com as idéias, opiniões, crenças, valores e pensamentos diversos dos seus. É comprometer-se com as pessoas a aperfeiçoar, em conjunto, de forma contínua, os processos e sistemas, objetivando a satisfação dos clientes internos e externos de uma organização. O trabalho em equipe surge a partir de um conjunto de pessoas que se organizam e se mobilizam para atingir objetivos comuns. O “sucesso” de uma equipe depende mais de determinação e perseverança dos seus integrantes do que das habilidades individuais. Os profissionais nas organizações têm aprendido que para obter sucesso nos dias atuais, assim como no futuro, é preciso que seus colaboradores saibam o valor do trabalho e a importância do trabalho em equipe.

A colaboração e a comunicação numa equipe devem ser adequadas e bem direcionadas. Em muitas organizações os participantes possuem muitas atribuições, dificultando os processos de colaboração e comunicação. Albuquerque e Puente-Palacios (2004) enfatizam que para realizar tarefas, compartilhar informações ou se socializar, os membros dos grupos não precisam estar presentes. Os autores enfocam novas formas de grupalidade, como as equipes virtuais nas organizações e os grupos de apoio social na internet. Tecnologias da comunicação, tais como vídeo-conferência, fax, scanner, bases de dados de informação, correio eletrônico, Internet, estão permitindo formar equipes virtuais nas organizações que, separados temporal e espacialmente, fazem com que seus membros colaborem e compartilhem

conhecimentos de forma mais rápida, apesar da distância, do tempo e dos limites organizacionais. No entanto, o uso dessas tecnologias reforça a necessidade de colaboração e compartilhamento de informações, de técnicas e de diversas atividades realizadas por profissionais de Informática em situações de trabalho em equipe, para que haja efetividade para a realização das tarefas, seja de modo pessoal ou virtual.

A interação humana, além de enriquecedora pela ajuda mútua e pela troca de experiências, proporciona aos indivíduos: afetividade, apoio à auto-estima e solidariedade. Empatia e respeito às características pessoais de cada um é uma das formas de obter esse benefício. O bom relacionamento está em conviver com as diferenças individuais e fazer dessas diferenças complementação e não motivo de confronto. O alto desempenho vem de pessoas que defendem suas idéias, possuem capacidade de escutar, enxergam a liderança como situacional, somam energias e habilidades para o alcance dos objetivos, tratam as questões comportamentais abertamente, revêem processos e resultados constantemente, possuem nível de confiança elevado, tomam decisões por consenso, seus conflitos são analisados e resolvidos e sempre há uma preocupação e uma ação contínua na busca do auto-desenvolvimento. Muitas empresas tratam seus participantes de forma restritiva, impedindo que se expressem ou dêem opiniões. Estes comportamentos são responsáveis pelo individualismo nas empresas. Em consequência disso, perde-se energia produtiva, produz-se energia negativa, o silêncio substitui o diálogo e o clima fica tenso, ressentido, frágil, improdutivo. Os profissionais ficam vulneráveis, pondo em risco sua saúde física e mental, gerando doenças como: ansiedade, enxaqueca depressão, insônia, gastrites, entre outras.

Há várias pesquisas (Rocha,2002, Urbanetto, 2002, Primo, 1998, Silva, 2001), sobre a vulnerabilidade percebida nos participantes das organizações. Dentre as pesquisas, destaca-se a de Johnson (1999), realizada com programadores e analistas de sistemas. O autor constatou que, embora esses profissionais estejam satisfeitos com a tarefa que desempenham, são vários os elementos psicossociais que apontam sofrimento no trabalho: manifestação freqüente de angústia e ansiedade, percepção de influência do trabalho no cotidiano familiar, distribuição desigual de atividades, tratamento diferenciado, pouco reconhecimento e aumento de tarefas. A pesquisa

realizada teve como objetivo contribuir para a análise das estratégias defensivas e a incidência de doenças psicossociais relacionadas à organização do trabalho dos programadores e analistas de sistemas do Centro de Informática e Automação de Santa Catarina (CIASC) em Florianópolis. Foram realizadas entrevistas por meio de roteiro elaborado, atingindo 30 por cento da população de programadores e analistas de sistemas do Centro de Informática e Automação de Santa Catarina. Os resultados mostram que a informatização, embora um “trabalho de mãos limpas”, não expurga os males à saúde e possibilita a alienação; as doenças psicossociais se manifestam entre estes trabalhadores intelectuais. Esse conhecimento possibilita alguns questionamentos: qual o papel e qual o valor das interações desses profissionais para o avanço ou amenização desse sofrimento? Se esses profissionais atuam num mesmo ambiente de trabalho, qual a influência das interações desses profissionais para esse quadro psicossocial?

De acordo com Del Prette e Del Prette (2002), as dificuldades ocasionais nas relações interpessoais diminuem a qualidade de vida das pessoas, requerendo intervenções preventivas e educacionais. Oliveira (1994) ressalta que a tecnologia tem criado tipos e práticas de trabalho novos, forçando a redefinição de algumas funções, influenciando relacionamentos interpessoais e repercutindo na estrutura organizacional e não apenas influenciando o conteúdo de distribuição dos serviços. Primo (1998) destaca que a relação no contexto informático deve ser trabalhada com uma aproximação àquela interpessoal, por favorecer a comunicação e a colaboração entre os funcionários. O aumento na comunicação e na colaboração entre os funcionários favorece o aprendizado e a melhoria da qualidade do trabalho e a qualidade de vida. Os autores citados têm posicionamentos semelhantes, quanto à importância das relações interpessoais no favorecimento da qualidade dos processos de trabalho e da qualidade de vida, proporcionando maior motivação e produtividade.

Costa (2002), em ensaio, teve como objetivo demonstrar a necessidade da humanização no ambiente de trabalho para que o homem trabalhe com dignidade, com reconhecimento do seu valor e de seus talentos. Argumentou que a tecnologia tem sido a causa de uma série de mudanças no modo de ser e agir do homem. Que o processo tecnológico tem trazido conforto para a humanidade, porém vem desvalorizando alguns

dos conceitos como indivíduo integrante da sociedade. Que “o paradigma até então vigente, relacionado à ‘crença do progresso material ilimitado, a ser alcançado por meio do crescimento econômico e tecnológico’(Capra,1982), já não atende mais aos novos anseios: a humanização nas relações sociais, quaisquer que sejam elas” (p. 14). Concluiu que é preciso não só galgar estágios avançados de modernização, mas também construir uma sociedade que alie a tecnologia à humanização, a fim de atingir a auto-realização individual e social.

A estrutura organizacional representa uma cadeia relativamente estável de ligação entre as pessoas e o trabalho que constituem a organização. Ajuda a diferenciar as partes de uma organização e, simultaneamente, a manter tais partes interligadas, criando e reforçando, no interior dos grupos e entre os grupos, relações de interdependência, de previsibilidade e de hierarquia. A hierarquia e graus variados de centralização são utilizados para controlar as relações intergrupais. A padronização das tarefas é uma das condições importantes para a difusão do conhecimento, nas e entre as organizações, além de ser pré-requisito para se fabricar produtos e prestar serviços com qualidade estável (Albuquerque e Puente-Palacios, 2004). Tais afirmações levantam indagações a respeito das tarefas e padronizações nas organizações: de que maneira a estruturação, hierarquia e padronização nas organizações influenciam as interações entre os profissionais? Como as interações influenciam o trabalho dos profissionais nas organizações?

A qualidade das interações é assunto de discussões, estudos e de mudanças. Profissionais, sejam da produção, como da direção da organização, percebem a necessidade de haver uma interação de qualidade. Percebem também que a qualidade das interações influencia o desenvolvimento da empresa e, conseqüentemente, a produção. Essa influência ocorre porque envolve diretamente os empregados e os comportamentos ensejados no convívio com outros. Ou seja, a produção depende dos empregados e quão melhor for a interação entre eles, melhor será a produção. Para que o homem trabalhe com dignidade, com reconhecimento do valor de sua pessoa e de seus talentos é necessário que tenha envolvimento não só com o trabalho técnico, tecnológico, mas também, com as pessoas com quem trabalha e para quem trabalha. O incentivo a comportamentos interacionais, contemplando uma atuação mais

humanizada no ambiente de trabalho é fator relevante para a manutenção de relações interpessoais sadias, para a execução e desenvolvimento do trabalho, instalando-se um clima de verdade e confiança. Assim como, uma formação que envolva aspectos técnicos e humanos, pois além do aprimoramento técnico, a formação irá desenvolver competências que influenciarão a qualidade das relações, da forma de atuar, da vida no trabalho e conseqüentemente os resultados da organização.

#### **1.4 - Formação profissional e profissionais de Informática**

Um grande desafio, tanto para as organizações, quanto para o próprio profissional, consiste em adaptar modelos de ensino existentes às mudanças correntes no campo de trabalho, na tecnologia e na sociedade. Em busca dessa adaptação são questionadas a formação profissional e a formação de um novo perfil profissional. O que parece ser importante profissionalmente nos dias atuais é ter capacidade de ocupar diferentes cargos e funções durante a carreira independentemente do curso realizado na universidade e, ter a capacidade de aprender a aprender, retroalimentando sua formação e favorecendo o desenvolvimento profissional e conseqüentemente o desenvolvimento da organização. Para que tal quadro se efetue, o profissional deverá desenvolver capacidades de aprender, pesquisar, avaliar, solucionar problemas e decidir. São essas habilidades desenvolvidas por meio dos cursos de graduação e cursos técnicos que irão contribuir para que o profissional exerça, com êxito, suas atividades no campo de trabalho.

Com o intuito de alavancar o segmento tecnológico no Estado, a Federação das Indústrias de Santa Catarina (FIESC), por meio da Unidade de Política Econômica e Industrial, realizou uma pesquisa (s/d), para conhecer a situação e as necessidades das empresas catarinenses. Para tanto, foi utilizada uma amostra de 124 empresas, obtida por meio de um levantamento realizado junto ao Tecnopark, Midi Tecnológico, Fundação Softville, Telefiesc, Blusoft, Midiville, Acate e Celta. Das empresas selecionadas, 84 responderam à pesquisa, possibilitando identificar que os três itens mais comentados na questão formação e P&D (pesquisa e desenvolvimento) foram: instrumentos de gestão do negócio, metodologias de desenvolvimento de software e

formação humanística. Em relação ao item formação humanística, foram priorizados os seguintes temas: trabalho em equipe, gestão de pessoas e trabalho multidisciplinar. Dessa forma, os profissionais que trabalham com tecnologia parecem apresentar necessidades de formação, pesquisa e desenvolvimento na área humana, envolvendo os temas citados. A amostra demonstrou que os profissionais enfatizaram que a formação que obtiveram não satisfaz as necessidades de pesquisa, trabalho em equipe, gestão de pessoas e trabalho multidisciplinar para atuação profissional. Frente a esses dados, questões foram suscitadas: quanto da carga-horária os cursos da área tecnológica estão dedicando ao ensino dos aspectos humanos? Será que o que está sendo oferecido na graduação tem contribuído à formação de profissionais qualificados para atender às demandas e necessidade do campos de trabalho? Ou será que os cursos não estão abrangendo esses conteúdos da área humana de uma maneira eficaz?

Frente a esse cenário de incertezas, questiona-se o papel da universidade no processo, o papel do ensino e da qualificação dos profissionais. A preocupação e as ações em direção à melhoria da qualidade do ensino vêm crescendo de forma significativa, o que tem ensejado especialistas a buscarem novas estratégias para o processo educacional. O marcante descompasso existente entre o ensino praticado e o estágio atual de desenvolvimento tecnológico caracteriza a demanda do campo de trabalho por profissionais qualificados e aponta para a necessidade de buscar um novo modelo para o processo de ensino e de aprendizagem. Outro aspecto é a frequência com que os profissionais têm mudado de atividade funcional, ou mesmo, de profissão. Dos profissionais é esperado que possam ter uma atuação competente e que possam enfrentar e resolver problemas atuais e futuros da sociedade. A atuação profissional depende do conhecimento que é adquirido por meio da aprendizagem, dessa forma, a aprendizagem e o conhecimento são bases fundamentais para a atuação profissional.

Os cursos voltados à tecnologia, tais como Ciência da Computação, Engenharia de Computação e Sistemas de Informação<sup>1</sup> apresentam em seus objetivos as

---

1 - Cursos de graduação das universidades: UDESC, UNIVALI E UNISUL. Informações retiradas dos sites das universidades em 2006.

atividades que os profissionais de Informática devem exercer no final do curso. Um dos objetivos em comum apresentados pelos cursos define que o profissional de Informática deve ser âmbito organizacional, identificando as necessidades do usuário e capaz de implementar, de modo eficiente, a tecnologia da informação no oferecendo soluções adequadas a seus problemas. Para atingir essa finalidade, o curso tem como objetivo o desenvolvimento e domínio de fundamentos da tecnologia da informação, tais como: lógica e linguagens de programação, estruturas de dados, redes de computadores, bancos de dados e engenharia de *software*. O profissional egresso deverá também desenvolver conhecimentos sobre a administração das organizações, de modo a compreender sua realidade e atendê-las de modo eficiente. Além disso, deve ter habilidades empreendedoras e humanísticas que o capacitem a agir criativamente, de modo pró-ativo, e também de interagir adequadamente com seus clientes, usuários e colegas de equipe.

Os egressos dos cursos voltados para a área tecnológica, são, em geral, responsáveis pelo desenvolvimento de novas tecnologias, administração e gerenciamento de processos de trabalho, que reúnem capital humano e tecnológico, em contextos organizacionais. Nas estruturas curriculares destes cursos poucas disciplinas (uma ou duas), que fazem referência a aprendizagem necessária para desenvolver “habilidades empreendedoras e humanísticas”. Como expressa Coelho (*apud* Amorim, Moreira e Carraro, 2001): “Não se trata, pois, de preparar alunos para a vida social, de treiná-los para se encaixarem no mundo do trabalho, mas para compreenderem essas realidades em sua concretude, historicidade e complexidade e para recriá-las, produzindo novas formas de existência social” (p. 01). A tendência a uma formação tecnicista pode ser observada, com relativa intensidade, o que pode ocasionar dificuldades no alcance dos objetivos do curso, no que se refere ao relacionamento interpessoal com os membros da equipe e com os demais participantes da empresa. Pode ocasionar também uma série de barreiras para o próprio desenvolvimento profissional dentro da organização, favorecendo o isolamento da área de tecnologia. Moscovici (2000) argumenta que:

A própria educação sistemática enfatiza a tecnologia em detrimento do crescimento pessoal e interpessoal, considerado menos importante na sociedade mecanicamente sofisticada. A resultante, cada vez mais evidente, está na defasagem crescente entre progresso tecnológico e progresso social. O desenvolvimento interpessoal passa a ser uma necessidade de desenvolvimento organizacional e social (p.168).

Colenci (2000), pesquisou aspectos relativos à situação do ensino de Engenharia e às novas exigências de atuação no cenário globalizado. Teve como objetivos: a) propor uma estrutura de referência que permitisse investigar os princípios e estratégias que dão sustentação ao atual modelo de ensino de Engenharia e; b) estabelecer mecanismos que possam incrementar a qualidade na educação em Engenharia, face às restrições impostas. O trabalho desenvolvido trouxe uma contribuição ao tema, uma vez que propõe a sistematização de um modelo que permite analisar a qualidade do ensino de Engenharia de forma global e não apenas propor ações fragmentadas, afastadas da realidade, dissociadas do todo. Para alguns aspectos do fenômeno, a parte teórica serve apenas como guia que fornece elementos para a reflexão. A autora evidencia, no entanto, a necessidade um posterior trabalho que verifique essas relações na prática e ofereça mecanismos de melhoria, uma vez que esse trabalho limitou-se a aspectos teóricos. Ou seja, é necessário que a prática dos profissionais de Engenharia seja analisada e caracterizada, para que subsidie modelos teóricos de formação, qualificação e atuação.

Essa tendência a uma formação mais tecnicista reflete na atuação dos profissionais de Informática, que precisam, além do conhecimento técnico, relacionar-se com colegas de trabalho, clientes, parceiros, fornecedores e investidores para o desenvolvimento de seus negócios. Del Prette e Del Prette (2001), em relação aos universitários, ressaltam que a preocupação com suas habilidades sociais se justifica “porque eles fazem parte de um segmento da população da qual tem sido cada vez mais exigida a competência nas relações interpessoais, pelas funções e papéis que devem assumir na sociedade, e por seu acesso mais imediato aos novos conhecimentos que norteiam essas funções” (p.12). Reflete também no campo de trabalho, favorecendo a contratação de profissionais que apresentem “habilidades empreendedoras e humanísticas”. Para apresentar tais habilidades, o profissional

necessita de uma formação que envolva conhecimento técnico e desenvolvimento das competências pessoal e interpessoal.

De acordo com Rocha (2002), o profissional de Informática, além de conhecimentos técnicos na área, necessitaria ter capacidade de relacionamento e trabalho em equipe. Tal estudo teve como objetivo contribuir para atualização da formação do profissional da área de informática, identificando os critérios que permeiam os instrumentos de seleção das organizações que, potencialmente, contratam seus serviços. Partiu da hipótese que o profissional, além de conhecimentos técnicos na área, deve apresentar conhecimento do negócio da empresa, ter capacidade de se relacionar e trabalhar em equipe, diferente do perfil apresentado: um profissional cujo objetivo estava centrado nos conhecimentos voltados à aplicação imediata. Na pesquisa foi verificado que as empresas procuram profissionais com experiência prática, mas que estejam preocupados com o auto-desenvolvimento e, acima de tudo, se relacionem bem com a equipe que irão trabalhar. Para os responsáveis pelo setor de recrutamento e seleção das empresas pesquisadas, o relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe foram citados como características fundamentais para a contratação de um profissional de Informática. Na conclusão da pesquisa, a autora sugere a inclusão da disciplina de Psicologia ou matéria relacionada com a área de Ciências Humanas no curso técnico como ementa e com enfoque no relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, entre outros.

Questionamentos quanto à formação profissional e à formação de um novo perfil profissional são freqüentes quando ensino e atuação dos profissionais são referidos (Colenci, 2000; FIESC s/d; Amorim, Moreira e Carraro, 2001; Rocha, 2002). Um bom desenvolvimento pessoal resulta num bom desenvolvimento organizacional e social, por se tratar de uma qualidade essencial que favorece o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. Lacunas no conhecimento tem sido percebidas e muitas pesquisas têm apresentado a importância de discussão e aperfeiçoamento, para que os profissionais sejam suficientemente preparados para atuar numa sociedade em constante mudança. As interações sejam elas familiares, pessoais ou profissionais, representam “algo vivo”, que precisa ser analisado e aperfeiçoado, no ensino e na prática.

As Instituições de Ensino Superior devem voltar sua preocupação para a formação do profissional cidadão, competente técnica e cientificamente, mas, sobretudo com uma ampla visão da realidade em que vai atuar e com elementos para transformá-la. Amorim, Moreira e Carraro (2001) realizaram pesquisa que teve como objetivo conhecer a percepção de pediatras e nutricionistas sobre a formação e a contribuição desta formação no trato com sua clientela. Pelos resultados apresentados, concluíram que os cursos de graduação deveriam contemplar um projeto pedagógico que possibilitasse à superação do paradigma cartesiano, tendo como meta à formação de profissionais comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e mais humana. Ressaltaram também a dificuldade em ter uma visão do indivíduo como um ser integral, de agregar todo o conhecimento à um atendimento mais humanizado.

Os profissionais mais envolvidos no avanço tecnológico são os profissionais de Informática, que desenvolvem, atualizam e mantêm a tecnologia. Pesquisas (Amorim e Moreira, 2001; Colenci, 2000; Costa, 2002; Johnson, 1999; Oliveira, 1994; Primo, 1998; Rocha, 2002; Silva, 2001 e Urbanetto, 2002) demonstram que esses profissionais que trabalham com tecnologia parecem apresentar necessidades de formação, pesquisa e desenvolvimento na área humana. Além de trabalharem com máquinas, esses profissionais relacionam-se com colegas de trabalho, clientes, parceiros, fornecedores e investidores para o desenvolvimento de seus negócios. Os comportamentos e interações nas organizações apresentam-se como fator necessário ao desenvolvimento do trabalho, da produtividade pessoal, grupal e organizacional. Nesse sentido é importante conhecer como ocorre a interação dos profissionais de Informática em situações de trabalho. As relações interpessoais mantidas nos processos de trabalho favorecem a qualidade do trabalho, a qualidade de vida e, principalmente, a qualidade da relação entre os membros dos grupos. Procurando favorecer o desenvolvimento do progresso humano e tecnológico, juntamente com o progresso científico e social, analisando e verificando na prática como ocorrem as interações dos profissionais que desenvolvem e mantêm produtos tecnológicos, procurar-se-á responder à questão: Quais as características da interação de profissionais de informática em uma situação de trabalho?

## 2 MÉTODO

Neste capítulo, é caracterizada a Organização onde a pesquisa foi realizada. São apresentadas as etapas desenvolvidas durante a realização da pesquisa: os procedimentos adotados para a escolha dos sujeitos, as fontes de informações, a situação e o ambiente, o instrumento e os procedimentos desenvolvidos na execução da pesquisa.

### 2.1 Caracterização da organização

A Organização *Delta* (nome fictício da organização pesquisada) é uma Instituição de Ensino Superior, localizada no litoral centro-norte de Santa Catarina, presente nas cidades de Itajaí, Balneário Camboriú, Biguaçu, Piçarras, São José e Tijucas. A pesquisa foi realizada na Unidade da cidade de São José por motivo de aplicabilidade do pesquisador e por se tratar do campus com maior incidência de cursos tecnológicos, possuindo uma seção de Tecnologia da Informação responsável pela manutenção e desenvolvimento de grande parte das tecnologias utilizadas na instituição. A organização visa atender a comunidade em sua área de abrangência, promovendo o crescimento local e global por meio da produção e socialização do conhecimento pelo ensino, pela pesquisa e pela extensão. O Campus de São José ocupa uma área física total de 135.882,22m<sup>2</sup>, com área construída de 19.853,17m<sup>2</sup>. A infra-estrutura do Campus abrange seis blocos com salas de aula, instalações administrativas, espaços de convivência para docentes e discentes, salas das coordenações de cursos, auditório, biblioteca e uma quadra poli esportiva.

O propósito da organização é ser reconhecida como universidade de excelência na atividade de ensino, no desenvolvimento e na gestão criativa e empreendedora de projetos sociais. A missão da organização é produzir e socializar o conhecimento pelo ensino, pesquisa e extensão, estabelecendo parcerias solidárias com a comunidade, em busca de soluções coletivas para problemas locais e globais, visando à formação do cidadão crítico e ético. Os valores englobam o respeito ao pluralismo de idéias, o

compromisso social com o desenvolvimento regional e global, a produção e uso da tecnologia a serviço da humanização, a ética no relacionamento e a formação e profissionalização de vanguarda.

Os recursos humanos da organização são estruturados como setores administrativos e trabalho docente. A organização configura uma organização do trabalho, que direciona suas atividades para a geração de resultados econômicos e sociais que promovam o desenvolvimento integrado e a qualidade de vida, exigindo de seus participantes qualificação profissional que envolva integração, desenvolvimento e precisão técnica. Em decorrência das exigências geradas pela organização, para o desempenho eficiente e eficaz no uso de técnicas e intervenções e quanto aos resultados das atividades de trabalho, a interação dos profissionais de informática em situações de trabalho aparece como uma característica importante a ser detalhada.

## **2.2 Sujeitos**

Foram utilizados como sujeitos, sete profissionais de informática com vínculo formal de trabalho na organização. A escolha do número de sujeitos contemplou o número de profissionais que trabalham na área de informática na organização.

## **2.3 Fontes de informação**

Foram utilizadas as seguintes fontes de informação:

- a) pessoas;
- b) ambientes de trabalho.

## **2.4 Situação e ambiente**

Os ambientes que foram utilizados para a pesquisa são dependências da organização:

- Sala onde os profissionais estão alocados;

- Demais dependências onde são solicitados a prestar atendimentos e realizar atividades. O acompanhamento à outras dependência só foi realizado nos momentos em que não ficou nenhum sujeito na sala onde estão alocados;

As observações diretas foram realizadas, em sua maioria, no ambiente de trabalho dos profissionais de informática, na sala onde eles estão alocados, por se tratar do local onde transcorre maior de permanência dos sujeitos e, em alguns momentos nas demais dependências onde são solicitados a prestar atendimentos e realizar atividades. Os sujeitos só foram observados em outras dependências da instituição nos momentos em que não havia nenhum sujeito na sala onde os profissionais estão alocados. Desta forma a pesquisadora acompanhou em alguns momentos os funcionários em atendimentos fora do setor em que estão alocados.

## **2.5 Instrumentos**

O instrumento utilizado para as observações diretas foram folhas avulsas onde foram registrados os comportamentos. Os registros foram feitos com base nas definições dos comportamentos apresentados no método.

## **2.6 Equipamento e material**

Os materiais utilizados na pesquisa foram:

- a) Papel A4 branco;
- b) Caneta esferográfica azul;

## **2.7 Procedimentos de coleta de dados**

Os procedimentos foram realizados separadamente conforme a seguinte exposição: escolha e seleção dos sujeitos; elaboração dos instrumentos a utilizar; contato com os sujeitos; coleta e registro dos dados apresentados a seguir. O tempo definido para observação foi em intervalos de uma hora a cada período (matutino, vespertino e noturno) do dia, totalizando 12 horas de observação.

### **2.7.1 Escolha e seleção dos sujeitos**

Foram pesquisados profissionais de informática graduados em Ciência da Computação, Engenharia de Computação ou Sistemas de Informática e demais profissionais que trabalham com serviços de informática, atuantes como desenvolvedores e mantenedores de produtos de informática, com vínculo formal de trabalho na organização *Delta*. Por ser um número reduzido de profissionais de informática na organização não houve necessidade de seleção. A pesquisa foi realizada com sete profissionais com vínculo empregatício na organização.

### **2.7.2 Elaboração dos instrumentos de coleta de dados**

As folhas de registro das observações e o protocolo para análise utilizados foram formulados decompondo as variáveis do fenômeno interação humana. A folha de registro refere-se a uma folha em branco com data e hora da observação, onde eram descritos as atividades e comportamentos emitidos pelos sujeitos. O protocolo para análise foi utilizado posteriormente, após a transcrição da observação, para categorizar os comportamentos e possibilitar a verificação da frequência.

#### **1) Protocolo de observação**

##### **- Escolha da técnica por observação direta – registro cursivo integral**

A decisão para escolher a técnica mais adequada foi tomada considerando o fenômeno estudado e os objetivos da presente pesquisa. A técnica de observação direta – registro cursivo integral foi considerada a mais adequada, em virtude do interesse em registrar a frequência dos comportamentos de interação em situações de trabalho. No registro cursivo integral são registrados todos os comportamentos dos

sujeitos, podendo posteriormente classificá-los e verificar a frequência com que cada comportamento foi emitido.

#### - **Construção do sistema de categorias de comportamentos verbais**

Para a elaboração e aprimoramento do protocolo de observação foi realizado primeiramente um teste piloto, utilizando a observação direta – registro cursivo integral. Para o teste foram observadas seis horas com o grupo de sujeitos. A descrição da observação e a análise e categorização dos comportamentos do teste foi analisado por dois professores do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (UFSC). A partir da análise dos professores e da pesquisadora, foi possível identificar os comportamentos mais relevantes e comportamentos que não haviam sido contemplados e, a partir disso, rever e construir categorias de comportamentos com definições objetivas, com linguagem adequada e coerente com os fatos constatados e com os objetivos desta pesquisa. Durante o processo de construção do sistema de categorias foram feitas várias revisões e enxugamentos das categorias dos comportamentos. Foram mantidas aquelas consideradas relevantes ao estudo pretendido.

Segue sistema de categorias dos comportamentos elaborados. No sistema de categorias de comportamentos verbais alguns foram retirados de Wolff (2003), identificados com asterisco (\*). Outros comportamentos foram definidos com o objetivo de contemplar a observação possível do fenômeno da pesquisa.

#### **A) Definição das categorias de comportamentos gerais observados**

- **Verbalizar (conversar):** Utilizar comunicação verbal (fala) com outra pessoa e receber resposta do receptor sobre qualquer assunto.

- **Tocar:** Ter parte do corpo em contato com qualquer parte do corpo de outra pessoa.

- **Acariciar:** Realizar movimentos leves com as mãos em qualquer parte do corpo de outra pessoa.
  
- **Digitar:** Pressionar teclas no teclado do computador.
  
- **Escrever:** Produzir palavras e textos em papel, com lápis ou caneta utilizando a mão esquerda ou direita.
  
- **Entregar:** Dar a outra pessoa algum material.
  
- **Telefonar:** Usar de aparelho telefônico para se comunicar com outra pessoa
  
- **Cooperar no desenvolvimento de um *software*:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa em atividades que envolvam o desenvolvimento de um *software*.
  
- **Cooperar na instalação *software*:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa em atividades que envolvam a instalação de *software* no computador.
  
- **Cooperar no conserto de *softwares*:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa em atividades que envolvam o conserto de *softwares*.
  
- **Cooperar no encaminhamento de projetos:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa em atividades que envolvam o encaminhamento de projetos.
  
- **Cooperar na solicitação ferramentas/material:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa em atividades que envolvam a solicitação de ferramentas/material.
  
- **Cooperar no atendimento:** Auxiliar verbalmente ou por meio de manipulação outra pessoa no atendimento a clientes internos e externos.

- **Solicitar cooperação:** Pedir ajuda a alguém sobre dúvida ou sobre atividade
- **Oferecer cooperação:** Oferecer ajuda a alguém para realização de alguma atividade
- **Não aceitar cooperação:** Negar ajuda de alguém para realização de alguma atividade

#### **B) Definição das categorias de comportamentos verbais observados:**

- **Conversar sobre assuntos profissionais:** Utilizar comunicação verbal (fala) com outra pessoa e receber resposta da outra pessoa sobre assuntos profissionais
- **Conversar sobre assuntos que não sejam profissionais:** Utilizar comunicação verbal (fala) com outra pessoa e receber resposta da outra pessoa sobre assuntos que não envolvam atividades profissionais.
- **Conversar com colegas:** Utilizar comunicação verbal (fala) com o colega e receber resposta da outra pessoa.
- **Conversar com outros:** Utilizar comunicação verbal (fala) com outra pessoa e receber resposta da outra pessoa.
- **Questionar:** Realizar pergunta para outra pessoa.
- **Cumprimentar:** Comunicar-se verbalmente (fala) ou por meio de movimentos (aceno, balanço de cabeça) ao chegar ou sair de algum lugar que tenha mais pessoas.
- **Cumprimentar com toque:** Comunicar-se verbalmente (fala) ou por meio de beijo, aperto de mão, ou tocando na(s) outra(s) pessoa(s), ao chegar ou sair de algum lugar.

- **Esclarecer algo\***: expor interpretações ou conhecimentos relacionados ao estudo de caso analisado (quando lê, recorda ou indica alguma informação descrita no texto); elucidar dúvidas apresentadas por algum integrante do grupo, em qualquer momento da atividade em grupo, referentes a informações descritas no texto ou fornecendo informações adicionais relacionadas ao estudo de caso com o objetivo de ampliar sua compreensão para que seja possível a resolução das questões.

- **Apresentar idéias novas\***: diante de questões a serem solucionadas, expor aos outros integrantes do grupo uma ou várias alternativas de como analisar e solucionar tais questões, em qualquer momento da atividade em grupo, produzindo críticas, discordâncias ou concordâncias.

- **Complementar idéias novas\***: acrescentar a uma idéia apresentada, opiniões ou conhecimentos para aprimorar o que foi exposto, podendo ou não indicar alterações nessa idéia.

- **Complementar argumentos ou defesas de idéias\***: apresentar palavras, expressões, idéias ou conhecimentos que esclareçam melhor a argumentação de outra pessoa, porém, sem explicitar concordância ou discordância sobre o que foi defendido.

- **Sugerir alterações\***: apresentar idéias, opiniões ou conhecimentos apoiado na idéia apresentada por outro integrante do grupo, complementando-a e sugerindo algumas alterações, no entanto, concordando com a idéia principal.

- **Explicar fala do outro**: Complementar a fala de outra pessoa.

- **Traduzir fala do outro**: Utilizar outras palavras para esclarecer o que foi dito por outra pessoa.

- **Desculpar:** Atenuar ou eliminar a culpa de algo que tenha realizado. Justificar a realização de algo.
  
- **Admitir falhas:** Justificar a realização de comportamento que não obteve êxito.
  
- **Expressar solidariedade:** Expressar relação de responsabilidade entre pessoas unidas por interesses comuns, de maneira que cada elemento do grupo sinta -se na obrigação moral de apoiar o outro.
  
- **Elogiar:** Expressar admiração, ou aprovação para alguém sobre algo que esta pessoa realizou.
  
- **Responder elogio:** Agradecer a expressão de admiração ou aprovação recebida de alguém.
  
- **Solicitar atividade:** Pedir para que outra pessoa realize alguma atividade
  
- **Indicar atividade:** Apontar ou informar, verbalmente, o procedimento para realização de alguma atividade.
  
- **Indicar material:** Apontar ou informar, verbalmente, onde está localizado algum material.
  
- **Responder pergunta:** responder questionamento quando dirigido a sua pessoa ou de maneira geral.
  
- **Concordar\*:** aceitar uma idéia exposta por alguém, de forma explícita, com palavras, sons ou por meio da repetição do que outro integrante expôs.
  
- **Concordar defendendo idéias\*:** explicitar concordância com a idéia apresentada por alguém ao apresentar argumentos para defendê-la.

- **Concordar parcialmente, identificando erros ou lacunas\***: explicitar concordância com a idéia de alguém, porém, indicando erros ou lacunas.
  
- **Concordar esclarecendo algo\***: explicitar concordância com a idéia de alguém indicando algo contido no texto sobre o caso analisado que sustente a idéia apresentada.
  
- **Discordar\***: divergir de uma idéia exposta, emitindo sons ou palavras que expressem explicitamente discordância.
  
- **Discordar defendendo idéia própria\***: divergir de uma idéia exposta por alguém apresentando idéias e argumentos próprios que as sustentem.
  
- **Discordar defendendo idéia do outro\***: divergir de uma idéia exposta por alguém ressaltando argumentos já apresentados por outra pessoa do grupo com objetivo de ajudar a defendê-los.
  
- **Discordar identificando erros ou lacunas\***: divergir de uma idéia apenas identificando erros ou lacunas nela.
  
- **Discordar sugerindo alterações\***: divergir de uma idéia indicando alterações nela.
  
- **Discordar esclarecendo algo\***: divergir de uma idéia indicando informações contidas no texto referentes ao estudo de caso que fundamentem tal discordância.
  
- **Expressar raiva/desgrado**: Expressar rancor por determinado comportamento ou pessoa.
  
- **Criticar**: Expressar opinião positiva ou negativa sobre determinado comportamento ou pessoa.

- **Defender idéia\***: articular opiniões, conhecimentos ressaltando a pertinência e a coerência de uma idéia, de um complemento de uma idéia ou de uma crítica ou discordância, em qualquer momento da atividade em grupo, para convencer os integrantes a aceitarem-na.

Cada vez que um comportamento categorizado era identificado na descrição transcrita das observações dos profissionais em atividade, algumas variáveis que caracterizavam tal comportamento eram identificadas simultaneamente, tais como, grau do tom de voz, ritmo das verbalizações, duração das verbalizações e direção do olhar de quem verbalizava, definidas e discriminadas abaixo.

### **C) Definição das categorias referentes às dimensões das verbalizações e orientação da comunicação**

- **Grau de tom de voz\***: apresentados pelos sujeitos em cada unidade de comportamento

1. Normal (em relação ao tom habitual)
2. Acima do tom normal
3. Um pouco abaixo do tom normal
4. Resmungar (emitir sons inaudíveis)

- **Ritmos das verbalizações\***: intervalos de tempo entre uma unidade de comportamento e outra

1. Contínua (que dá continuidade com no máximo 2 segundos de pausa entre uma fala e outra)
2. Pausada (de 5 a 19 segundos de silêncio)
3. Pausa longa (após 20 segundos ou mais de silêncio)
4. Interruptiva ou atropelada (interrompe quem está falando; falas simultâneas)

- **Direção do olhar\***: do sujeito quando apresenta algum dos comportamentos observados

1. Para os lados ou para cima
2. Para todos do grupo
3. Para apenas uma pessoa
4. Para baixo

### **2.7.3 Contato com os sujeitos**

Para contato com os sujeitos foi, primeiramente, solicitada autorização para a Direção da Organização. Após a autorização da Direção, foi contatada a chefia direta dos profissionais e agendada reunião com o propósito de informar aos profissionais sobre a pesquisa. Durante a reunião foi enfocada a importância da participação dos profissionais para o avanço profissional e para o avanço científico, o objetivo da pesquisa e as ações do observador. Foram informadas também sobre condutas que poderiam atrapalhar a pesquisa. Após a reunião de esclarecimento sobre a pesquisa e elucidação de dúvidas a respeito das observações a serem feitas, condutas, forma de apresentação dos dados observados; foi solicitada autorização dos sujeitos para realização da pesquisa e utilização dos dados coletados para uso exclusivo da pesquisa. Todos os sujeitos assinaram a autorização e foi pré-agendado o início das observações.

### **2.7.4 Coleta dos dados**

As observações diretas por registro cursivo integral referem-se ao registro de uma dada situação/fenômeno enquanto ela/ele ocorre, de forma integral, para que não se perca nenhuma ação que possa contribuir com o objeto da pesquisa. As observações foram realizadas durante as situações de trabalho dos profissionais de Informática com seus colegas e participantes da organização, tais como: atendimento, conserto e controle dos maquinários, comunicação com a equipe, cooperação, empatia, relação, conformidade, assertividade e civilidade.

As observações foram realizadas a partir de maio de 2005. Foram realizadas seis horas de teste do instrumento e depois de analisado e adaptado por dois orientadores do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (UFSC) foram iniciadas as observações que foram contempladas na pesquisa. Foram observadas no total 12 horas, sendo uma hora por dia, em dias e períodos alternados, contemplando dessa forma, todo o horário de trabalho dos sujeitos.

### **2.7.5 Registro dos dados**

O registro cursivo integral das observações foi realizado por meio de anotações com caneta em folha em branco que continha cabeçalho com data e horário, justamente para registrar a ocorrência dos comportamentos emitidos pelos profissionais de informática. A pesquisadora se posicionava num canto da sala onde era possível a observação de toda a sala. A partir deste momento iniciava o registro dos comportamentos dos profissionais.

Os comportamentos foram registrados e posteriormente transcritos, para após serem analisados, classificados de acordo com as categorias anteriormente apresentadas. A cada ocorrência foi registrada a frequência de cada comportamento emitido. Foi determinado que o registro iniciava com o comportamento que estava ocorrendo. No caso de iniciar outros comportamentos entre outros sujeitos, era priorizado o comportamento que estava sendo registrado, e após a finalização desse comportamento passava-se a registrar o comportamento que havia começado simultaneamente.

Após a descrição foi realizada análise dos dados para identificar os comportamentos da interação dos sujeitos. Foram tomadas precauções procedimentais para que não houvesse interferência na observação e no trabalho que estava ocorrendo.

### **2.7.6 Teste de fidedignidade intra-observador**

Para testar o grau de objetividade das definições das categorias de comportamentos e se o método de observação era “reproduzível”, foi realizado um teste

de fidedignidade intra-observador logo no início das observações. Tal teste consistiu na repetição da observação de três intervalos de tempo (de vinte minutos) de um grupo de profissionais de informática de outra organização. Os resultados encontrados com as duas observações feitas para cada um dos grupos mostraram que houve, aproximadamente, 80 por cento de acerto entre as quantidades totais de cada categoria de comportamento registrada<sup>3</sup>. O cálculo foi realizado por categoria geral de comportamentos apresentado por cada um dos grupos, tendo em vista que era necessário testar as categorias construídas, verificar se a partir de suas definições era possível observar mais de uma vez o mesmo evento e obter os mesmos dados.

### **2.7.7 Organização, análise e interpretação dos dados**

Para a organização dos dados coletados por meio das observações, foram elaboradas tabelas. A construção das tabelas contemplou a descrição das freqüências gerais dos comportamentos observados, assim como de cada categoria de comportamento observado, bem como suas freqüências relativas. Os dados foram distribuídos e representados em tabelas sinalizando as atividades realizadas durante o processo de interação em situações de trabalho apresentadas pelos sujeitos da pesquisa e seus percentuais. Depois de realizada a descrição de todas as tabelas e figuras incluídas na análise dos dados, foi realizada a interpretação dos dados, relacionando-os entre si.

#### **2.7.7.1 Interpretação dos dados**

Nesta etapa, foram realizadas a descrição, categorização e interpretação dos dados coletados. Os dados foram categorizados conforme os comportamentos apresentados – Comportamentos gerais, variáveis dos comportamentos gerais, dimensões da verbalização, comportamentos com emissão simultânea e comportamentos não emitidos. Foi realizada a análise das freqüências de cada

---

<sup>3</sup> O cálculo do percentual de acertos em relação à quantidade total de comportamentos em cada categoria observada foi feito por meio da regra de três: multiplicando a quantidade por cem e dividindo este resultado pelo total de comportamentos registrados (por categoria).

comportamento, sendo possível, dessa forma, unir atividades que ocorreram simultaneamente, formando subcategorias. Essas subcategorias foram apresentadas em tabelas para facilitar a interpretação dos dados.

### CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS

Os sujeitos da presente pesquisa são profissionais de informática graduados em Ciência da Computação, Engenharia de Computação ou Sistemas de Informática e demais profissionais que trabalham com serviços de informática, atuantes como desenvolvedores e mantenedores de produtos de informática com vínculo formal de trabalho na organização *DELTA*. Nas tabelas seguintes, são apresentadas as características dos sujeitos da pesquisa.

Na Tabela 1 é apresentada a distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com o sexo.

**TABELA 1 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com o sexo**

<b>Sexo</b>	<b>Freqüência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
Feminino	01	14,27
Masculino	06	85,73
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>	<b>100,00 %</b>

Quanto à variável sexo, a maioria dos sujeitos é do sexo masculino (85,73%). Esta ocorrência pode ser devido ao fato que, nos cursos de graduação de ciências da computação, engenharia de computação e sistemas de informação, a maioria dos graduandos é do sexo masculino. Essa é uma tendência perceptível no campo de trabalho, onde o número de profissionais de informática do sexo masculino é maior que o número de profissionais de informática do sexo feminino (Rocha, 2002). Ainda há mais homens do que mulheres trabalhando com computação e informática. Apresenta como decorrência para esta pesquisa uma freqüência maior nas interações entre sujeitos do sexo masculino.

Na Tabela 2 é apresentada a distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com a idade. Os sujeitos da pesquisa concentram-se na faixa etária de 20 a 25 anos (71,43%). Como é possível considerar que os sujeitos nessa faixa de idade tenham menos de 10 anos de trabalho na Organização, esse dado pode ser relacionado com o

tempo de trabalho na Organização apresentado na Tabela 3, que prevaleceu entre um a cinco anos de serviço, apresentando uma percentagem de freqüência de 85,72%.

**TABELA 2 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com a idade**

<b>Idade</b>	<b>Freqüência</b>	<b>Percentagem (%)</b>
20 a 25	05	71,43
25 a 30	02	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>	<b>100,00 %</b>

Na Tabela 3 é apresentada a distribuição da freqüência do tempo de trabalho dos sujeitos na organização.

**TABELA 3 – Distribuição da freqüência dos sujeitos de acordo com o tempo de trabalho na organização**

<b>Tempo de trabalho na organização</b>	<b>Freqüência</b>	<b>Percentagem</b>
01 a 05 anos	06	85,72
05 a 10 anos	01	14,28
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>	<b>100,00%</b>

Embora os profissionais de Informática trabalhem numa seção e a maioria das atividades sejam exercidas em grupo, há especificação das atividades pertinentes a cada profissional dentro da seção. Na Tabela 4 são apresentados os sujeitos e suas respectivas funções. Os nomes dos sujeitos foram alterados para preservar a identidade dos mesmos. A identificação usada no quadro foi a identificação utilizada para registro das observações.

**Tabela 4 - Distribuição dos funcionários e suas respectivas função na seção de tecnologia da Informação da Organização *Delta***

<b>FUNCIONÁRIO</b>	<b>FUNÇÃO</b>
Funcionário 1 (F1)	Chefe de TI
Funcionário 2 (F2)	Administração de Redes
Funcionário 3 (F3)	Suporte Tecnológico
Funcionário 4 (F4)	Suporte Tecnológico / Adm. Redes
Funcionário 5 (F5)	Laboratório de Informática
Funcionário 6 (F6)	Laboratório de Informática

Na Tabela 5 são apresentadas as atividades exercidas e o(s) funcionário(s) responsável(is) por cada atividade. Embora todas as atividades tenham indicados os responsáveis, é importante ressaltar que todos os funcionários exercem todas as funções, pois ocorrem situações onde o responsável não está presente na organização.

**Tabela 5 - Distribuição das atividades das funções exercidas pelos profissionais de informática na organização**

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA</b>	
Manutenção das estações de trabalho	F5 / F6
Criação e Manutenção das imagens	F5 / F6
Instalação de softwares nos laboratórios	F5 / F6
Agendamento das aulas nos laboratórios	F6
Atendimento aos usuários	F5 / F6
Criação das contas e apoio aos problemas nas contas	F5 / F6
Manutenção da rede nos laboratórios	F5
Impressões na plotter	F6
<b>SUPORTE TECNOLÓGICO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
Apoio ao Usuário	F3 / F4
Atendimento <i>Helpdesk</i>	F3 / F4
Atendimentos in loco	F3 / F4
Reinstalação dos computadores	F3 / F4
Geração das imagens padrão	F3
Manutenção dos micros	F3 / F4
Mudanças em setores	F1
Manutenção de impressoras	F1
Manutenção preventiva	F3 / F4
Manutenção dos relógios ponto	F1
<b>ADMINISTRAÇÃO DE REDES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
Manutenção dos serviços de rede	F2 / F4
Instalação de pontos de rede	F2 / F1
Implantação de novas soluções de rede	F2 / F4
Manutenção da rede	F2 / F4
Manutenção nos servidores de rede	F2 / F4
Manutenção física da rede	F2
<b>TELECOMUNICAÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
Configuração da central telefônica	F1
Manutenção das linhas telefônicas	F1
Instalação de novos pontos telefônicos	F1
Manutenção da videoconferência	F1
<b>SISTEMAS</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
Manutenção dos sistemas existentes	F4 / F1
Implantação do <i>framework</i> para páginas	F4 / F1

É possível perceber pelos dados da Tabela 5 que, embora cada funcionário tenha uma função em uma área de atividade da seção, geralmente a responsabilidade pelas atividades é dividida por dois funcionários. Além de serem responsáveis por uma área, devem ter conhecimento e saberem atuar em todas, pois quando o(s) responsável(is) estiver(em) ausente(s), o funcionário que estiver na seção deverá resolver ou apresentar resolução para o problema apresentado. Segundo Silva (2001), as pessoas que lidam com sistemas de informação computadorizados devem estar preparadas para entender este novo ambiente, devem ser comprometidas com suas novas funções e preocupadas com a melhoria e aprendizado constante. Portanto, devem ser criativas, dinâmicas, capazes de assimilar as grandes mudanças e gostar de trabalhar em equipe. A quantidade exacerbada de atividades pode atrapalhar o desempenho das atividades e conseqüentemente o alcance do objetivo da equipe. O desempenho pessoal e profissional também é diretamente vinculado à quantidade de atividades exercidas e distribuída entre os membros da equipe (Albuquerque e Puente-Palacios, 2004).

Pela quantidade de atividades apresentadas na Tabela 5 é possível supor a redefinição das atividades e das funções exercidas pelos profissionais de informática, assim como a especificação em atividade de cada função. Oliveira (1994) ressalta que a tecnologia tem criado tipos e práticas de trabalho novos, forçando a redefinição de algumas funções, influenciando relacionamentos interpessoais e repercutindo na estrutura organizacional e não apenas influenciado o conteúdo de distribuição dos serviços. No tocante à execução das atividades e o processo de interação, Primo (1998) destaca que a relação no contexto informático, que se pretende interativa, deve ser trabalhada contemplando os elementos da interação humana (comunicação, cooperação, aceitação, auto-conhecimento, entre outros). As atividades exercidas pelos funcionário enfatiza a relevância das relações interpessoais no favorecimento da qualidade dos processos de trabalho, podendo proporcionar maior motivação e produtividade. De acordo com Costa (2002), é preciso não só galgar estágios avançados de modernização, mas também construir uma sociedade que alie a tecnologia à humanização, a fim de atingir a auto-realização individual e social.

## COMPORTAMENTOS QUE REVELAM A INTERAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA EM UMA SITUAÇÃO DE TRABALHO

Na Tabela 6, são apresentados os comportamentos gerais emitidos que foram observados nas situações de trabalhos dos profissionais de Informática durante doze horas de observação. A atividade realizada com maior frequência em situação de trabalho dos profissionais de informática é **verbalizar** (42,70%), sendo seguida de **digitar** (37,72%). O comportamento de **verbalizar** tem maior frequência no período vespertino, com 18,14% do tempo destinado a esta atividade. A atividade de **digitar**, por sua vez ocupa 13,16% do tempo destinado a esta atividade no período vespertino. A atividade apresentada com menor frequência refere-se à **entrega de material** (1,42%). Não há ocorrência dessa atividade no período matutino. No período vespertino, a frequência de **entrega de material** é de 1,07%, enquanto que no período noturno ocupa 0,35% do tempo destinado a esta atividade.

**Tabela 6 - Distribuição da frequência e percentual de comportamentos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQÜÊNCIA			FREQÜÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL (%)
	M	V	N	--	M	V	N	---
Verbalizar	39	51	30	120	13,87	18,14	10,67	42,70
Digitar	34	37	35	106	12,09	13,16	12,45	37,72
Cooperar	05	07	12	24	1,78	2,49	4,27	8,54
Telefonar	04	06	10	20	1,42	2,13	3,56	7,11
Escrever	02	05	---	07	0,71	1,77	--	2,49
Entregar material	--	03	01	04	--	1,07	0,35	1,42
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>109</b>	<b>88</b>	<b>281</b>	<b>29,89</b>	<b>38,79</b>	<b>31,31</b>	<b>100,00</b>

**Obs: M: período matutino; V: período vespertino; N: período noturno**

Dos seis comportamentos gerais apresentados, três – **digitar**, **telefonar** e **escrever** - são comportamentos onde não há interação com outras pessoas. A atividade é de cunho individual. Isso representa 47,32% do tempo de trabalho

observado gasto em atividades individuais e 52,68% em atividades que envolvem interação com outras pessoas. Sendo que do tempo total de comportamentos observados em interação (52,68%), 42,70% são comportamentos de **verbalizar**. Se a interação entre o sujeito e o objeto os modifica, então, cada interação entre sujeitos individuais irá modificar os sujeitos uns em relação aos outros. Assim, o conhecimento, com as relações interpessoais (das quais o sujeito é tanto um pré-requisito, uma parte componente, quanto um resultado de construção mútua), é algo vivo, estando em constante mudança (Piaget, 1973).

O grupo passa grande parte do tempo conversando ou digitando. Maioria das interações são estabelecidas por meio dessas duas atividades. Há uma desproporção acentuada entre esses dois comportamentos e os demais comportamentos observados nas situações de trabalho, como **cooperar, telefonar, escrever e entregar material**. Esses comportamentos representam 19,56% do total, enquanto que **verbalizar e digitar** representam 80,44% do total de comportamentos identificados nas situações de trabalho dos profissionais de informática. O período de maior ocorrência é o período vespertino, com 38,79%, porém verifica-se uma diferença mínima entre os demais períodos (noturno com 31,31% de frequência e matutino com 29,89% de frequência), apresentando assim uma emissão mais contínua durante todo o dia. Kanaane (1999) enfatiza que para que ocorra efetivo desenvolvimento organizacional, deve-se buscar, além do aprimoramento estritamente técnico, desenvolver a competência pessoal e interpessoal. Ao adotar tal procedimento de aprimoramento, os profissionais visarão um melhor relacionamento entre si, com o intuito de melhorar a qualidade de vida no trabalho com conseqüentes reflexos na vida social e na produtividade da empresa.

É possível perceber pelos dados descritos que a verbalização é um comportamento comunicativo com ocorrência relativamente alta nas situações de trabalho dos profissionais pesquisados. É revelada como atividade marcante na interação entre esses profissionais, aparecendo muitas vezes intercalada e com ocorrência simultânea com outros comportamentos. A simultaneidade de comportamentos será melhor especificada na Tabela 7. Os elementos componentes da verbalização, como o que está sendo verbalizado, a direção do olhar, o tom de voz, o ritmo da verbalização serão melhor especificados nas Tabelas 6.1, 6.1.1, 6.1.2 e 6.1.3,

por serem complementos para melhor entender e analisar o comportamento de verbalizar. De acordo com Del Prette e Del Prette (2002), a forma de comunicar é determinante para o sucesso ou fracasso de uma “empreitada”, pois é a capacidade de comunicar adequadamente que pode definir o êxito profissional e pessoal.

A atividade de digitar aparece com elevada freqüência nos comportamentos emitidos pelos profissionais. Essa atividade é uma atividade obrigatória para realização da maioria das atividades de Informática e Computação. A digitação é uma atividade individual. Para esta pesquisa foi definida como ação de pressionar teclas no teclado do computador. O comportamento de digitar ocorre simultaneamente com outros comportamentos. É possível perceber que embora seja uma atividade individual, os sujeitos a intercalam com outros comportamentos interativos, como conversar, cooperar, entre outros. Esses comportamentos serão melhores destacados na Tabela 4. É possível perceber que as interações envolvendo o comportamento de digitar ocorrem em menor freqüência e de forma intercalada. Influencia diretamente a interação dos profissionais, por ser uma atividade individual, além de ser uma atividade necessária para a realização de procedimentos técnicos. Não foi percebida uma padronização desta atividade enquanto atividade técnica. O uso inadequado de atividades técnicas influenciará no resultado, como também nas interações entre os profissionais. A padronização das tarefas é uma das condições importantes para a difusão do conhecimento nas (e entre as) organizações, além de ser pré-requisito para fabricar produtos e prestar serviços com qualidade estável (Albuquerque e Puentes-Palacios, 2004).

Entregar material é a atividade com menor ocorrência observada. A ocorrência baixa deste comportamento desfavorece o trabalho em equipe, onde os esforços, responsabilidades e objetivos devem ser compartilhados, para que os objetivos sejam alcançados. Wagner e Hollenberg (1999) esclarecem que o trabalho em equipe não é simplesmente estar junto com os companheiros de trabalho e ser cooperativo. Não significa, tampouco, manter um bom relacionamento ou criar um bom ambiente. É comprometer-se com as pessoas a aperfeiçoar, em conjunto, de forma contínua, os processos e sistemas, objetivando a satisfação dos clientes internos e externos de uma organização.

**Tabela 6.1 – Distribuição da frequência dos comportamentos de verbalizar emitidos nas interações dos profissionais durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQÜÊNCIA			FREQÜÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL (%)
	M	V	N	--	M	V	N	---
Verbalizar sobre assuntos profissionais	29	42	30	101	4,91	7,10	5,07	17,08
Responder pergunta	28	22	22	72	4,73	3,77	3,72	12,18
Conversar com colegas de profissão	15	31	25	71	2,53	5,24	4,23	12,01
Questionar	13	18	15	46	2,20	3,04	2,53	7,78
Conversar com demais participantes da organização	19	13	12	44	3,21	2,20	2,03	7,44
Informar sobre ocorrência	06	15	16	37	1,01	2,53	2,70	6,26
Atender telefone	11	11	15	37	1,86	1,86	2,53	6,26
Conversar sobre assuntos que não sejam profissionais	10	08	07	25	1,69	1,35	1,18	4,23
Auxiliar em atividade verbalmente	03	08	10	21	0,51	1,35	1,69	3,55
Falar sobre material	03	06	05	14	0,51	1,01	0,84	2,36
Esclarecer algo	02	04	07	13	0,34	0,67	1,18	2,20
Solicitar atividade	01	06	04	11	0,17	1,01	0,67	1,86
Indicar atividade no computador	03	05	02	10	0,51	0,84	0,34	1,69
Cumprimentar	02	05	03	10	0,34	0,84	0,51	1,69
Oferecer cooperação à outro	--	--	10	10	--	--	1,69	1,69
Concordar parcialmente, identificando erros ou lacunas	02	--	06	08	0,34	--	1,01	1,35
Discordar identificando erros ou lacunas	--	01	07	08	--	0,17	1,18	1,35
Oferecer cooperação à colega	--	04	02	06	--	0,67	0,34	1,01
Falar sobre local/estrutura	01		03	04	0,17	--	0,51	0,67
Indicar falha	03	01	---	04	0,51	0,17	---	0,67
Concordar esclarecendo algo	--	02	--	02	---	0,34	---	0,34
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>217</b>	<b>217</b>	<b>591</b>	<b>26,56</b>	<b>36,71</b>	<b>36,71</b>	<b>100,00</b>

Obs: M: período matutino; V: período vespertino; N: período noturno

É possível destacar pelos dados apresentados que a atividade realizada com maior frequência em situação de trabalho dos profissionais de informática é **verbalizar sobre assuntos profissionais (17,80%)**, sendo seguida de **responder pergunta (12,18%)** e **conversar com colegas de profissão (12,01%)**. O comportamento de **verbalizar sobre assuntos profissionais** tem maior frequência no período vespertino, com 7,10% do tempo destinado a esta atividade. Nos períodos matutino e noturno a frequência deste comportamento foi praticamente a mesma, 4,91% e 5,07% respectivamente. A atividade de **responder pergunta**, por sua vez ocupa 4,73% de ocorrência no período matutino, e **conversar com colegas de profissão** obteve maior frequência no período vespertino, com 5,24% do tempo destinado a esta atividade.

É possível perceber uma diferença (de 4,23%) entre os comportamentos de **verbalizar sobre assuntos profissionais, responder pergunta e conversar com colegas de profissão** dos demais comportamentos emitidos e apresentados na Tabela 6.1. Apesar da ocorrência pequena de cada comportamento individualmente, representam um total de 58,73% de frequência do tempo total observado, enquanto que os comportamentos de **questionar e responder pergunta** representam 41,27% de frequência do tempo total observado. É possível perceber desse modo, que grande parte do tempo de conversa dos profissionais de Informática é estabelecido com maior frequência por diversos comportamentos do processo de interação. A atividade apresentada com menor frequência refere-se à **concordar esclarecendo algo (0,34)**. Não há ocorrência dessa atividade no período matutino e nem no período noturno. No período vespertino, a frequência deste comportamento é de 0,34% do tempo destinado a esta atividade. Os períodos que apresentam maior ocorrência são os períodos vespertino e noturno, com 36,71% de frequência, porém é possível perceber uma diferença mínima para com o período matutino (26,56%), apresentando assim uma emissão mais contínua durante todo o dia.

A comunicação por meio da linguagem é muito utilizada durante as situações de trabalho dos profissionais de informática. Argyle (1994) enfatiza que a fala é importante na maior parte do comportamento social humano, sendo ela o que mais distingue as atividades humanas das atividades animais. Conforme esclarece Girin (1996), a linguagem dá suporte tanto para o processo de exteriorização dos sentimentos e

pensamentos do homem, como para a própria elaboração e fundamentação dos mesmos, é possível analisar o processo pelo qual as pessoas, se apropriam dos conhecimentos de uma área do conhecimento científico. É por meio da comunicação humana que o ser humano constrói ou destrói as identidades coletivas; além disso, é por meio dela que as pessoas exprimem o que são, suas idéias e sentimentos (Chanlat, 1996).

É possível perceber também que a linguagem utilizada nas situações de trabalho em sua maioria tem relação com os assuntos profissionais, ou seja, são sobre as atividades que os profissionais realizam, e envolve principalmente o tipo de conhecimento que a pessoa possui sobre o assunto abordado. De acordo com Botomé e Souza (1982), há duas situações que levam a pessoa dizer o que diz e da forma como diz: “(a) o próprio objeto ou assunto, que precisa ser conhecido e que exige palavras adequadas; e (b) o processo de linguagem usado para falar a respeito dele” (p.8). De acordo com os dados apresentados, os profissionais de Informática utilizam o processo de linguagem e por meio deste favorecem o conhecimento e esclarecimento sobre o objeto e/ou assunto abordado, pois na maioria do tempo verbalizam entre si sobre assuntos e objetos que se referem às atividades e processos de trabalho. A linguagem utilizada nas atividades dos profissionais direciona seus raciocínios e suas ações, de uma maneira contínua durante os períodos (matutino, vespertino e noturno), pois a diferença da freqüência dos comportamentos apresentada é pequena. A linguagem é utilizada para integrar os processos de trabalho a fim de alcançar os objetivos propostos.

Albuquerque e Puentes-Palacios (2004) apontam evidências de que, na complexidade de comportamentos da organização, um aspecto de fundamental importância para o adequado gerenciamento de indivíduos e grupos é a comunicação aberta à qual ouvir é tão importante quanto falar. O comportamento de **responder pergunta** apresenta uma freqüência elevada, onde se pode perceber que os indivíduos escutam praticamente o tanto que falam. Porém o comportamento de **concordar esclarecendo algo** apresenta a menor freqüência entre os comportamentos de verbalizar. Muitos comportamentos apresentam freqüências baixas, o que demonstra que a linguagem dos profissionais de informática é constituída de vários elementos.

Muitos desses comportamentos com baixa frequência são constituintes de processos interacionais e sua emissão favorece as interações entre os profissionais, principalmente por ocorrerem continuamente durante o dia, ou seja, as frequências dos comportamentos nos períodos matutino, vespertino e noturno não apresentam grandes defasagens. Porém a baixa emissão desses comportamentos individualmente pode comprometer as interações nas situações de trabalho e por consequência, o trabalho e objetivos a serem alcançados.

O processo de interação influencia na atuação da equipe. Para alcançar os objetivos, segundo Wagner e Hollenberg (1999), os membros da equipe devem estar dispostos a ser tolerantes com as idéias, opiniões, crenças, valores e pensamentos diversos dos seus, a serem comprometidos com as pessoas, a aperfeiçoar em conjunto, de forma contínua, os processos e sistemas, objetivando a satisfação dos clientes internos e externos da organização. Ou seja, devem além de executar seu trabalho, interagir com os outros membros para aperfeiçoar e melhorar o desempenho da equipe. O “sucesso” dessa equipe depende mais de determinação e perseverança dos seus integrantes do que das habilidades individuais. Os profissionais nas organizações têm aprendido que para se obter sucesso nos dias atuais, assim como no futuro, é preciso que seus colaboradores saibam a importância do trabalho e a importância do trabalho em equipe.

As verbalizações são compostas por várias estruturas e dimensões. São apresentadas nas Tabelas 6.1.1, 6.1.2 e 6.1.3 as frequências e percentuais das dimensões de graus de tom de voz, ritmo e direção do olhar que foram emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de Informática em situações de trabalho. O tom, o ritmo e a direção do olhar no momento da verbalização são elementos importantes que definem melhor esse processo e desvelam se a comunicação está totalmente voltada ao seu foco ou se há interferências nessa ação, que consequentemente interfiram no processo como um todo.

A Tabela 6.1.1 demonstra a distribuição do grau de tom de voz dos comportamentos de conversar emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de informática durante doze horas de observação. É possível observar pelos dados

apresentados na Tabela que o grau de tom de voz mais utilizado nas situações de trabalho dos profissionais de informática é o **tom normal**, correspondendo a 58,94% do total, sendo seguido do **tom acima do normal** com 22,51%. A diferença percentual entre os comportamentos é de 36,43%, correspondendo a mais do dobro da frequência do segundo comportamento. O **tom normal** tem maior frequência no período matutino, com 22,51% do tempo destinado a esta atividade. O do **tom acima do normal**, por sua vez ocupa 11,25% do tempo destinado a esta atividade no período vespertino. Os dois tons juntos representam 81,54% do total. O tom que apresenta com frequência refere-se ao **Resmungar (emitir sons inaudíveis)** (0,66%). Não há ocorrência dessa atividade no período matutino e nem no período noturno. No período vespertino, a frequência deste comportamento é de 0,66% do tempo destinado a esta atividade. O período de maior ocorrência é o período vespertino, com 42,36%, com uma diferença de quase 10% entre os demais períodos (matutino com 35,581% de frequência e noturno com 24,49% de frequência).

**Tabela 6.1.1 - Distribuição da frequência do grau de tom de voz dos comportamentos de conversar emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de Informática durante doze horas de observação**

GRAUS DE TOM DE VOZ	FREQÜÊNCIA			FREQÜÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL (%)
	M	V	N	Geral	M	V	N	Geral
Normal (em relação ao tom habitual)	34	30	25	89	22,51	19,86	16,55	58,94
Acima do tom normal	10	17	07	34	8,09	11,25	4,63	22,51
Um pouco abaixo do tom normal	06	16	05	27	3,97	10,59	3,31	17,88
Resmungar (emitir sons inaudíveis)	---	1	---	01	---	0,66	---	0,66
<b>Total Parcial</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>37</b>	<b>151</b>	<b>35,58</b>	<b>42,36</b>	<b>24,49</b>	<b>100,00</b>

**Obs: M: período matutino; V: período vespertino; N: período noturno**

O tom de emissão da fala é um dos elementos que compõem a linguagem. É um aspecto relevante, pois agrega variáveis importantes para que se atinja o objetivo pretendido com a linguagem e, influencia na forma como a linguagem é entendida ou não. Botomé e Souza (1982) enfatizam a importância do assunto e a estrutura da linguagem como aspectos importantes relacionados com as dimensões da resposta verbal, no entanto, esclarecem que tais aspectos não são suficientes para explicitar o comportamento verbal. Para identificar o significado do que é dito, de acordo com a

análise de comportamento, tal significado pode ser encontrado analisando as variáveis das quais a resposta é função (Skinner, 1978).

A quantidade de pessoas no grupo, o assunto, o conhecimento da pessoa sobre tal assunto, entre outros, são variáveis do tom de emissão que influenciam diretamente sua frequência. Essa variável é dependente da distância entre as pessoas. Todos os profissionais têm um modo próprio de agir que, ao mesmo tempo, reflete a sua individualidade e também o grupo de referência a que pertence. A importância disso é devido ao fato que esse grupo de referência faz o indivíduo sentir-se apoiado no seu comportamento podendo se manifestar inadequado em um determinado contexto. Conforme os dados é possível perceber que na maioria do tempo os sujeitos utilizam um tom normal na verbalização, o que demonstra que na maior parte do tempo não há tons de resmungar e tons muito altos, ocorrendo um uso adequado da comunicação. Porém, no período vespertino há uma grande concentração da dimensão do tom de verbalização. Esse aumento na frequência pode ser devido ao aumento do número de sujeitos na seção durante o período vespertino, o que envolve maior interação e maior comunicação.

**Tabela 6.1.2 - Distribuição da frequência do ritmo de verbalização dos comportamentos de conversar emitidos nas situações dos profissionais durante doze horas de observação**

RITMO DE VERBALIZAÇÃO	FREQUÊNCIA			FREQUÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM(%)			PERCENTAGEM PARCIAL(%)
	M	V	N	--	M	V	N	---
Contínua (que dá continuidade com no máximo 2 segundos de pausa entre uma fala e outra)	18	30	10	58	13,43	22,38	7,46	43,28
Pausada (de 5 a 19 segundos de silêncio)	15	16	20	51	11,19	11,94	14,92	38,06
Pausa longa (após 20 segundos ou mais de silêncio)	08	05	07	20	5,97	3,73	5,22	14,92
Interruptiva ou atropelada (interrompe quem está falando; falas simultâneas)	03	02	---	05	2,23	1,49	---	3,73
<b>Total Parcial</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>134</b>	<b>32,83%</b>	<b>39,55%</b>	<b>27,61%</b>	<b>100,00%</b>

**Obs: M: período matutino; V: período vespertino; N: período noturno**

O ritmo da verbalização é definido pelo tempo entre o término de uma fala e o início de outra. Grandes intervalos entre as verbalizações podem incluir diversos procedimentos, inclusive a ausência de comportamentos. A Tabela 6.1.2 apresenta a distribuição da frequência do ritmo de verbalização dos comportamentos de verbalizar emitidos nas situações de trabalhos dos profissionais de Informática. É possível observar que o ritmo de verbalização com maior frequência é o ritmo **contínuo**, representando 43,28%, sendo seguido pelo ritmo **pausado**, com 38,06% de frequência. O ritmo **contínuo** tem maior frequência no período vespertino, com 22,38%. O ritmo **pausado**, por sua vez, ocupa 14,92% do tempo destinado a esta atividade no período noturno. Os dois ritmos (contínuo e pausado) agregam a frequência de 81,34% do total. O que demonstra uma grande diferença de frequência para os demais ritmos (**pausa longa** – 14,92 % e **interruptiva** ou **atropelada** – 3,73%), que representam apenas 18,65% do total. O período de maior ocorrência é o vespertino, com 39,55%, porém verifica-se uma diferença mínima entre os demais períodos, matutino com 32,83% e noturno com 27,61%, apresentando assim uma emissão mais contínua durante todo o dia.

O ritmo das verbalizações é uma variável importante para o processo de interação, pois envolve os intervalos de tempo entre as verbalizações dos sujeitos. Quanto maior o intervalo, menor a interação. Foi percebido que nos intervalos entre as verbalizações não ocorrem interações entre os profissionais. Os intervalos são ocupados com atividade de cunho individual, como digitar, telefonar, entre outras. Vários aspectos da comunicação influenciam o comportamento humano, bem como as características sociais e funcionais das pessoas nos contextos nas quais estão atuando. O ritmo das verbalizações influencia o contexto e principalmente o assunto que está sendo abordado (Wolff, 2003). Sendo que na maior parte do tempo os sujeitos verbalizam sobre assuntos profissionais o ritmo dessas verbalizações indicam o fluxo entre os processos técnicos e os processos interativos. Um ritmo contínuo fortalece o vínculo entre assuntos, favorecendo assim a interação humana no ambiente profissional, o qual é destinado na maioria do tempo a um fim profissional. Isso se torna mais evidente ao perceber que o ritmo contínuo é menor no período noturno. Período

no qual geralmente estão presentes na seção somente dois ou três sujeitos, o que restringe a comunicação e a interação entre eles.

Na Tabela 6.1.3 que apresenta a distribuição da freqüência sobre direção do olhar dos profissionais de informática em situações de trabalho, é possível observar que a direção que apresenta maior freqüência é a direcionada **para um objeto**, apresentando 40,27%, sendo seguida de **olhar apenas para uma pessoa**, que apresenta 37,50% do tempo total observado. A direção de olhar **para um objeto** tem maior freqüência no período vespertino, com 15,27% do tempo destinado a esta atividade. Já a direção de olhar **para um objeto**, tem maior freqüência no período noturno, com 14,35% do tempo destinado a esta atividade. É percebido uma grande defasagem entre essas as direções de olhar (para um objeto e para apenas uma pessoa) apresentando um total de 77,77%, enquanto que as direções **para todos do grupo, para baixo e para os lados ou para cima**, apresentam um total de 22,23% . A direção de olhar que apresenta menor freqüência refere-se à olhar **para os lados ou para cima**, apresentando 4,63% de freqüência. O período que obteve maior freqüência desta direção de olhar foi o período vespertino, apresentando 2,78% de freqüência do tempo destinado a esta atividade.

**Tabela 6.1.3- Distribuição da freqüência direção do olhar dos comportamentos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação**

DIREÇÃO OLHAR	FREQUÊNCIA			FREQUÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL(%)
	M	V	N	--	M	V	N	---
Para um objeto	26	33	28	87	12,03	15,27	12,96	40,27
Para apenas uma pessoa	27	23	31	81	12,50	10,65	14,35	37,50
Para todos do grupo	04	10	05	19	1,85	4,62	2,31	8,79
Para baixo	05	03	11	19	2,31	1,38	5,09	8,79
Para os lados ou para cima	01	06	03	10	0,46	2,78	1,39	4,63
<b>Total Parcial</b>	<b>63</b>	<b>75</b>	<b>78</b>	<b>216</b>	<b>29,16</b>	<b>34,72</b>	<b>36,11</b>	<b>100,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>			<b>100,00%</b>				

Das cinco direções de olhar apresentados, três – **olhar para um objeto, para baixo e para os lados ou para cima** - são comportamentos onde não há interação com outras pessoas, o que representa 53,69% do tempo observado contra 46,31% em olhares que envolvem interação com outras pessoas. O período de maior ocorrência é o noturno, com 36,11% de freqüência, porém verifica-se uma diferença mínima entre os demais períodos (vespertino com 34,72% de freqüência e matutino com 29,16%), apresentando assim uma emissão mais contínua durante todo o dia.

Argyle (1994) destaca que o contato visual e a postura também fazem parte da interação verbal e não verbal, pois constituem elementos que favorecem os elementos de ambas interações. Estes elementos podem revelar sobre a motivação e o interesse da pessoa em manter e continuar alguma interação com a outra pessoa. Entre os profissionais de informática, na maioria das verbalizações, os olhares são focados para um objeto, para os lados ou para cima. Este dado pode ser relacionado com o comportamento de **digitar (37,72%** de freqüência), apresentado na Tabela 1, pois como o comportamento de **digitar** apresenta uma atividade essencial para os profissionais, o foco de atenção desses profissionais está direcionado para o computador, ou seja, para um objeto (40,27 % de freqüência). Estes comportamentos indicam que as interações dos profissionais de informática ocorrem entre as atividades técnicas, principalmente a digitação, que é a atividade técnica exercida com maior freqüência e são diretamente ligadas a estas atividades.

Gestos, olhares, escritas, são tipos de comportamentos não-verbais que estão inseridos no processo de interação. Tais comportamentos são definidos como comportamentos não-verbais (Argyle, 1976). Dentre os comportamentos não-verbais, é destacado o comportamento de direção do olhar. Esse comportamento vincula diretamente a comunicação e o vínculo de um sujeito com o outro. Argyle (1976) afirma que a direção do olhar constitui um aspecto importante da interação social, pois mostra a direção da atenção e normalmente é utilizado para estabelecer um tipo particular de relação. Quando não há resposta por meio da direção do olhar, ou seja, uma das pessoas olha pra outro lugar, ou para um objeto, compromete a interação, pois a resposta do olhar é recompensador, motivador. Outras vinculações entre o comportamento de digitar e outros comportamentos estão especificados na Tabela 7.

A direção do olhar na verbalização ocorre de maneira contínua durante o dia nas situações de trabalho e de verbalização dos profissionais de informática. Esse comportamento está diretamente envolvido no comportamento de cooperar, pois quando há uma solicitação ou um oferecimento de cooperação, o olhar é direcionado à pessoa que solicita ou à pessoa que oferece. O comportamento de cooperar, elemento constituinte do processo de interação foi definido para esta pesquisa como auxiliar alguém na realização de alguma atividade. A Tabela 6.2 apresenta a distribuição das freqüências dos comportamentos de cooperar emitidos nas interações dos profissionais de Informática em situações de trabalho durante doze horas de observação.

**Tabela 6.2 – Distribuição da freqüência dos comportamentos de cooperar emitidos nas interações dos profissionais durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQUÊNCIA			FREQUÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL(%)
	M	V	N	Geral	M	V	N	Total
Oferecer cooperação a demais participantes da organização	02	05	12	19	4,65	11,62	27,90	44,18%
Cooperar no transporte de máquinas	--	04	01	05	--	9,30%	2,32%	11,63%
Cooperar no conserto de software	03	--	02	05	6,98%	--	4,65%	11,63%
Cooperar no encaminhamento de projetos	01	--	03	04	2,32%	--	6,97%	9,30%
Cooperar no atendimento	01	--	03	04	2,32%	--	6,97%	9,30%
Cooperar no desenvolvimento de um <i>software</i>	--	01	02	03	--	2,32%	4,64%	6,97%
Cooperar na instalação de <i>software</i>		02	--	02	--	4,65%	--	4,65%
Cooperar na solicitação ferramentas/material	--	--	01	01	--	--	2,32%	2,32%
<b>Total Parcial</b>	<b>07</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>16,28%</b>	<b>27,91%</b>	<b>55,81%</b>	<b>100,00%</b>

É possível observar na Tabela 6.2, no que se refere ao comportamento de **cooperar**, que a atividade que apresenta maior freqüência é o comportamento de **oferecer cooperação (44,18%)**. O período que obteve maior freqüência do comportamento de **oferecer cooperação** foi o período noturno, apresentando 27,90% de freqüência do tempo destinado a esta atividade e apresentando uma defasagem dos

períodos matutino (4,65%) e vespertino (11,62%). É possível perceber a defasagem desses comportamentos para os comportamentos seguintes (**cooperar no transporte de máquinas e cooperar no conserto de software**) que apresentam uma frequência de 11,63% individualmente, e um total de 23,26%, praticamente metade da frequência apresentada no comportamento de **oferecer cooperação**.

Os comportamentos seguintes (**cooperar no encaminhamento de projetos, cooperar no atendimento, cooperar no desenvolvimento de um software, cooperar na instalação de software, cooperar na solicitação ferramentas/material**) apresentam uma frequência total de 32,54%. O comportamento com menor frequência refere à **cooperação na solicitação de ferramentas e/ou material** (2,32%). O período de única ocorrência deste comportamento é o período noturno (2,32%). Nos demais períodos (matutino e vespertino) não houve ocorrência deste comportamento. O período de maior frequência de emissão dos comportamentos é o período noturno, correspondendo a 55,81%, mais que a metade do tempo total e mais que o dobro do período matutino (16,28%). A frequência elevada dos comportamentos no período noturno, pode ser devido à menor solicitação de atividades, diminuindo a movimentação dos profissionais do setor, facilitando assim a cooperação nas atividades solicitadas, ocasionando uma resolução mais rápida do problema apresentado.

É possível verificar que 55,82% do tempo total são destinados em atividades de cooperação e 44,18% destinado a oferecer cooperação. A cooperação orienta as ações de seus integrantes, sendo possível que interpretações divergentes possam conviver e formular novas idéias e maneiras criativas de atuar. Todas as pessoas precisam ter uma visão ampla do que estão fazendo, perceber o impacto de sua atuação no todo. O foco de atuação de cada um se amplia; ao invés de realizar atividades isoladas, passa a valorizar os resultados que a equipe, como conjunto, é capaz de gerar para fora e para cada um dos indivíduos envolvidos. Neste sentido, cresce a importância de serem definidos objetivos claros e de pactuar prioridades; cresce, também, a necessidade de planejar coletivamente o processo necessário a atingir os objetivos, aproveitando os talentos e experiências existentes no grupo e evitando duplicações. A contribuição individual e seu impacto no trabalho da equipe são mais facilmente compreendidos, aumentando a participação e o envolvimento. A troca de informações entre os

membros da equipe precisa ser organizada de maneira dinâmica, de modo que atenda as necessidades dos membros da equipe e cumpra com as exigências solicitadas nas atividades e solicitadas pela organização. Cada equipe terá uma troca de informações única, que atenda as necessidades dos membros e da organização.

No que se refere à cooperação, os profissionais cooperam mais do que oferecem cooperação a colegas e/ou demais participantes da organização, e geralmente não solicitam cooperação de outro profissional ou participante da organização. O comportamento de **cooperar** envolve diretamente a interação com outra pessoa, porém apresenta ocorrência 29,18% menor que o comportamento de **digitar** (37,72%), que é uma atividade de cunho individual, porém é a atividade central destes profissionais. Essa defasagem entre o comportamento de cooperar e o comportamento de digitar demonstra que a prioridade dos profissionais de informática é a execução das atividades, por meios técnicos. A interação que ocorre é entre as atividades técnicas e não foi possível identificar a qualidade dessas interações. Porém, tal procedimento poderá apresentar consequências desfavoráveis no trabalho desses profissionais, pois, de acordo com Wolff (2003), a cooperação influencia e incentiva a integração e a participação das pessoas nos processos de trabalho. Quanto menor a cooperação, menor a integração e participação dos profissionais nos processos de trabalho. Quanto maior o envolvimento das pessoas no processo de trabalho, de decisão e planejamento de uma tarefa maior tende a ser seu comprometimento com a ação. Quando sentem que são significativas, importantes e necessárias para uma organização e que podem melhorá-la com sua ação, empregam mais energia, mais vigor e entusiasmo nas tarefas diárias. Uma das formas mais utilizadas para concretizar a participação nos processos de trabalho, que envolvem muitas funções e atividades, é priorizar o trabalho em equipe, onde a interação entre seus membros é necessária para a efetivação dos objetivos e da produtividade da organização.

As atividades exercidas pelos profissionais de Informática ocorrem de acordo com a demanda e da necessidade de desenvolvimento e/ou conserto de produtos. Chiarottino (1988) ressalta um sujeito realiza trocas de diferentes qualidades com seu meio e ambos formam juntos um sistema. O meio, ou o objeto existem, independentes do sujeito, mas não podem ser conhecidos senão por aproximações por meio da

atividade física ou simbólica. Essas aproximações podem provocar modificações da estrutura cognitiva do sujeito, tanto em nível de pensamento como em nível de ação. Torna-se evidente que o conhecimento, a capacidade de processar e selecionar informações, a criatividade e a iniciativa são essenciais para o desenvolvimento e para a modernidade. Pode-se dizer que habilidades cognitivas e competências sociais de grau superior, tais como flexibilidade, autonomia, capacidade de adaptação a novas situações, são prioridades. Muitas dessas habilidades envolvem dois comportamentos que são emitidos simultaneamente.

**Tabela 7 – Distribuição da freqüência de comportamentos simultâneos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQUÊNCIA			FREQUÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM			PERCENTAGEM PARCIAL
	M	V	N	--	M	V	N	---
Conversar sobre assuntos profissionais e digitar	10	12	16	38	7,75%	9,30%	12,40%	29,45%
Conversar sobre assuntos profissionais e indicar atividade	06	08	10	24	4,65%	6,12%	7,75%	18,60%
Conversar sobre assuntos profissionais e auxiliar em atividade	05	03	06	14	3,87%	2,32%	4,65%	10,85%
Conversar sobre assuntos que não sejam profissionais e digitar	02	04	08	14	1,55%	3,10%	6,20%	10,85%
Telefonar e digitar	02	04	08	14	1,55%	3,10%	6,20%	10,85%
Conversar sobre assuntos profissionais e mexer em maquinário	02	05	03	10	1,55%	3,87%	2,32%	7,75%
Cooperar no desenvolvimento de um software e digitar	05	02	03	10	3,87%	1,55%	2,32%	7,75%
Conversar sobre assuntos profissionais e indicar material	02	02	01	05	1,54%	1,54%	0,77%	3,87%
<b>Total Parcial</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>129</b>	<b>26,35%</b>	<b>31,00%</b>	<b>42,63%</b>	<b>100,00%</b>

A Tabela 7 apresenta a distribuição das freqüências dos comportamentos simultâneos emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de informática durante doze horas de observação. Dos dados apresentados na Tabela, é possível perceber que dentre os comportamentos realizados simultaneamente, o que apresenta maior freqüência são os comportamentos de **conversar sobre assuntos profissionais e digitar** (29,45%). O período que apresenta maior freqüência de ocorrência destes comportamentos simultaneamente é o período noturno (12,40%), seguido pelo período vespertino com 9,30% e do período matutino que apresenta a menor freqüência (7,75%). A digitação aparece simultaneamente com outros processos com menor freqüência, como **conversar sobre assuntos que não sejam profissionais, cooperar no desenvolvimento de um software e telefonar**. O comportamento que apresentou menor freqüência nas observações foi o comportamento de **conversar sobre assuntos profissionais e indicar material**, com 3,87% de freqüência, tendo freqüência igual nos períodos de manhã e de tarde (1,54%) e menor freqüência no período noturno (0,77%).

Os comportamentos de **telefonar e digitar**, apresentados na Tabela 7 são comportamentos realizados individualmente. O comportamento de telefonar envolve interação com outra pessoa por meio de aparelho, definido para esta pesquisa como individual, por não estar em contato pessoal (cara-a-cara) com a outra pessoa e por ser uma atividade que o profissional realiza “sozinho”. Os comportamentos apresentam 10,85% de freqüência, uma freqüência equivalente a **conversar sobre assuntos profissionais e auxiliar em atividade e conversar sobre assuntos que não sejam profissionais e digitar**, e freqüência maior que **conversar sobre assuntos profissionais e mexer em maquinário** (7,75%), **cooperar no desenvolvimento de um software e digitar** (7,75%) e **conversar sobre assuntos profissionais e indicar material** (3,87%), comportamentos que envolvem diretamente interação. O período do dia com maior freqüência de comportamentos simultâneos é o período noturno (42,63%), enquanto que o período matutino apresentou freqüência de 26,35% do total, quase metade do período noturno. O período apresentou freqüência de 31,00% do total.

Comportamentos como **conversar, digitar e cooperar** são comportamentos de cunho individual, porém podem ocorrer também simultaneamente entre si e com

outros comportamentos, como **mexer em maquinário, indicar material**, entre outros. A simultaneidade dos comportamentos pode ser devido a técnica empregada e utilizada nos processos de trabalho destes profissionais. A digitação e a comunicação são técnicas necessárias para a execução das atividades desses profissionais. Os demais comportamentos são comportamentos que favorecem a interação e a execução das atividades dos profissionais de Informática. Asch (1977) afirma que as ações inter-relacionadas é que fazem com que o processo grupal se torne processo de desenvolvimento, auto-desenvolvimento e de realizações de tarefas e demandas. Segundo o autor o fenômeno do processo grupal só pode ser compreendido analisando os indivíduos e o sistema no qual estão inseridos, pois “está presente nas inter-relações entre as atividades dos indivíduos” (p.216). As inter-relações entre os indivíduos de uma seção podem refletir a inter-relação da estrutura organizacional deste setor. A estrutura organizacional representa uma cadeia relativamente estável de ligação entre as pessoas e o trabalho que constituem a organização. Ajuda a diferenciar as partes de uma organização e, simultaneamente, a manter tais partes interligadas, criando e reforçando, no interior dos grupos e entre os grupos, relações de interdependência, de previsibilidade e de hierarquia.

A simultaneidade de comportamentos emitida pelos profissionais pode ser benéfica quando associados ao desenvolvimento das inter-relações como especificado no parágrafo anterior. Porém, caso a simultaneidade seja exercida pelo excesso de funções e excesso de atividades, assim como a realização de atividades individuais em frequência maior que das atividades interacionais, as inter-relações poderão ser prejudicadas, e apresentar como possíveis conseqüências problemas no desenvolvimento técnico, pessoal e organizacional. De acordo com Del Prette e Del Prette (2002), as dificuldades ocasionais nas relações interpessoais diminuem a qualidade de vida das pessoas, requerendo intervenções preventivas e educacionais. Se as dificuldades são contornadas e é apresentado um aprendizado para a prevenção de conflitos Nesta pesquisa foram contemplados os comportamentos para caracterizar o processo de interação dos profissionais de informática.

**Tabela 8 - Distribuição da frequência dos comportamentos de emitidos por iniciativa do profissional nas situações dos profissionais durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQÜÊNCIA			FREQÜÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM (%)			PERCENTAGEM PARCIAL (%)
	M	V	N	--	M	V	N	--
Digitar	34	37	35	106	9,41	10,25	9,69	29,36
Questionar	11	06	22	39	3,05	1,66	6,09	10,80
Informar sobre ocorrência	06	15	16	37	1,66	4,15	4,43	10,25
Cooperar	05	07	12	24	1,38	1,94	3,32	6,65
Auxiliar em atividade verbalmente	03	08	10	21	0,83	2,21	2,77	5,82
Telefonar	04	06	10	20	1,11	1,66	2,77	5,54
Indicar atividade no computador	06	03	04	13	1,66	0,83	1,10	3,60
Oferecer cooperação à demais participantes da organização	--	01	10	11	---	0,27	2,77	3,05
Mexer nas instalações das máquinas	02	05	03	10	0,55	1,38	0,83	2,77
Solicitar atividade	02	04	04	10	0,55	1,10	1,10	2,77
Mexer em softwares	02	03	05	10	0,55	0,83	1,38	2,77
Concordar	02	02	06	10	0,55	0,55	1,66	2,77
Cumprimentar	02	05	03	10	0,55	1,38	0,83	2,77
Auxiliar em atividade manualmente	01	04	03	08	0,27	1,10	0,82	2,21
Oferecer cooperação à colega de profissão	02	04	02	08	0,27	1,10	0,27	2,21
Falar sobre local/estrutura	01	02	03	06	0,27	0,55	0,83%	1,66
Indicar falha	04	01	---	05	1,10	0,27	---	1,38
Escrever	02	--	03	05	0,55	---	0,82	1,38
Entregar material	--	03	01	04	---	0,83	0,27	1,11
Cooperar no desenvolvimento de um <i>software</i>		01	02	03	---	0,27	0,55	0,83
Cooperar na solicitação ferramentas/material		--	01	01	---	---	0,27	0,27
<b>Total Parcial</b>	<b>89</b>	<b>117</b>	<b>155</b>	<b>361</b>	<b>24,65%</b>	<b>32,41%</b>	<b>42,93%</b>	<b>100,00%</b>

No processo de interação há comportamentos emitidos por iniciativa pessoal e comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais. Na Tabela 8 é apresentada a distribuição das frequências dos comportamentos emitidos por iniciativa do profissional de informática em situações de trabalho durante doze horas de observação. É possível observar pelos dados apresentados que os comportamentos que apresenta maior frequência é o comportamento de **digitar** (29,36%). O período com maior ocorrência deste comportamento é o período vespertino, com frequência de 10,25% do tempo utilizado para esta atividade, com pouca diferença dos períodos noturno (9,69%) e matutino (9,41%). A defasagem entre os comportamentos de **digitar** (29,36%) e **questionar** (10,80%) é de 18,56%, quase o triplo da ocorrência do comportamento, o que demonstra ênfase dos profissionais no trabalho técnico, que é a essência do trabalho desses profissionais. O comportamento de **questionar** representa um comportamento interacional, diferentemente de digitar, que é um comportamento individual, com frequência menor, possivelmente por não ser tão necessário para as atividades da profissão como o comportamento de digitar. Porém a ocorrência desse comportamento (questionar), demonstra que ocorre interação entre os profissionais na medida do que é necessário para a atividade essencial da profissão.

Os comportamentos interacionais (**questionar, informar sobre ocorrência, cooperar, auxiliar em atividade verbalmente, indicar atividade no computador, oferecer cooperação à demais participantes da organização, solicitar atividade, concordar, cumprimentar, auxiliar em atividade manualmente, oferecer cooperação à colega de profissão, indicar falha, entregar material, cooperar no desenvolvimento de um software, cooperar na solicitação ferramentas/material**) apresentam uma frequência de 59,29%, enquanto que os comportamento não-interacionais, ou seja, que são realizados de modo individual (**digitar, telefonar, mexer nas instalações das máquinas, mexer em softwares, falar sobre local/estrutura e escrever**) apresentam uma frequência de 40,71%. Apesar dos comportamentos não-interacionais terem sido apresentados em quantidade menor que os comportamentos interacionais, a defasagem entre os comportamento não é elevada; mas demonstra novamente a ênfase em realizar atividades de cunho individual. O comportamento que apresenta menor frequência é o comportamento de **cooperar na solicitação**

**ferramentas/material** (0,27%), um comportamento interacional, sendo observado somente no período noturno (0,27%). O período com maior frequência dos comportamentos emitidos pelos profissionais de informática em situações de trabalho foi o período noturno, apresentando 42,93% do total, enquanto que no período matutino a frequência foi de 24,65% e de 32,41% no período vespertino. A frequência elevada de emissões de comportamentos no período noturno pode ser devido ao fato que, o período noturno é o período com menor solicitações de atividades de outros setores, e com o menor número de profissionais no setor e na organização, o que apresenta como decorrência maior permanência dos profissionais na seção e maior disponibilidade de tempo para execução de atividades profissionais.

Os comportamentos individuais emitidos por iniciativa do sujeito representam 40,71%. Essa porcentagem é distribuída em seis comportamentos, enquanto que os comportamentos interacionais representam 59,29% de frequência distribuída em 15 comportamentos. Dessa forma, os comportamentos interativos embora em frequência maior se subdividem em vários comportamentos, enquanto que os comportamentos não-interativos tem uma ocorrência mais contínua, por serem em menor número e terem uma porcentagem de frequência diferencial de 18,58%. Os dados mostram também que os profissionais emitem vários comportamentos de interação o que favorece a resposta interativa. O comportamento assertivo é destacado como a modalidade que mais favorece o estabelecimento de vínculos de confiança baseada na sinceridade, honestidade, cooperação e respeito mútuo. Essa forma de expressão retrata o respeito à individualidade do outro, reconhece as características e assegura a possibilidade de expor o ponto de vista individual. O comportamento assertivo é antes de tudo agir com base na referência interna sem se deixar levar pelo comportamento de outros. Faz parte da conduta ética de um profissional e cabe a este profissional observar alguns pontos fundamentais para poder manter esta postura. Empatia e respeito às características pessoais de cada um é uma das formas de obter esse benefício (Bom Sucesso, 2002). O alto desempenho vem de pessoas que defendem suas idéias, possuem grande habilidade de escutar, enxergam a liderança como situacional, somam energias e habilidades para o alcance dos objetivos, tratam as questões comportamentais abertamente, revêem processos e resultados

constantemente, possuem nível de confiança elevado, tomam decisões por consenso, seus conflitos são analisados e resolvidos e sempre há uma preocupação e uma ação contínua na busca do auto-desenvolvimento.

O profissional de Informática, além de conhecimentos técnicos na área, necessita ter capacidade de relacionamento e trabalho em equipe. As empresas estão à procura de profissionais com experiência prática, mas que estejam preocupados com o auto-desenvolvimento, tenham atitude, criatividade, busquem informações, e “acima de tudo, que se relacionem bem com os colegas, parceiros e, principalmente com os clientes” (Rocha, 2002, p.15). Um bom desenvolvimento pessoal inicia da ação de um indivíduo para com outro e, resulta em um bom desenvolvimento organizacional e social, por se tratar de uma qualidade essencial que favorece o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. Para que o profissional trabalhe com dignidade, com reconhecimento do valor de sua pessoa e de seus talentos é necessário que tenha envolvimento não só com o trabalho técnico, tecnológico, mas também, com o trabalho humano, com as pessoas com quem trabalha e para quem trabalha. Comportamentos como os de saber ouvir, clarear as dúvidas e checar as suposições são “mecanismos” preventivos de conflito. O estímulo a comportamentos “humanos”, além de aprimoramento técnico no ambiente de trabalho é fator relevante para a manutenção de relações interpessoais sadias, instalando-se um clima de verdade e confiança. Assim como uma formação que envolva aspectos técnicos e aspectos humanos. Pois, além do aprimoramento técnico, o desenvolvimento da competência pessoal e interpessoal dos profissionais em situações de trabalho, é um dos fatores que influencia a qualidade de vida no trabalho e os resultados da organização.

Os indivíduos constroem e criam a realidade a partir de seus pressupostos, idéias, modelos mentais ou estruturas cognitivas e, também, a partir de suas interações. O fato de sentir parte importante de um processo, poder construir um grupo com que compartilha trabalho, assim como objetivos comuns, geram o dinamismo que apresenta como consequência aumento da produtividade. Nossa capacidade de nos relacionarmos com os demais e de trabalhar de forma eficaz com os outros depende em grande medida de nossas habilidades de comunicação. Em grupos, isso se complica, ainda mais, dado o número e as variações de inter-relações que se

estabelecem. Interagir regularmente e partilhar uma identidade coletiva, em busca de objetivos comuns são objetivos a serem alcançados por profissionais que trabalham em equipe. Incentivar essa integração é função de todos.

Em resposta aos comportamentos emitidos por iniciativa ocorrem os comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais. A Tabela 9 apresenta a distribuição das freqüências dos comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais nas situações de trabalho durante doze horas de observação. É possível perceber na Tabela 9 que dentre os comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais, os comportamentos de **atender ao telefone**, e **responder pergunta/comentário de colegas de profissão** apresentaram freqüência elevada e aproximada. O comportamento de **atender ao telefone** apresenta 14,82% de freqüência e o comportamento de **responder pergunta/comentário de colegas de profissão** apresenta freqüência de 14,45%. O período de maior ocorrência do comportamento de **atender ao telefone** é o período noturno, apresentando 5,70% de freqüência do tempo total utilizado para esta atividade. Já o período de maior ocorrência do comportamento de **responder pergunta/comentário de colegas de profissão** é o período matutino, apresentando 9,94% de freqüência do tempo total utilizado para esta atividade.

Com menor freqüência, dois comportamentos - **expressar raiva/desgrado** e **entregar material** - apresentaram a mesma freqüência (1,52%). Ambos os comportamentos não ocorreram no período matutino. O comportamento de **expressar raiva/desgrado** apresentou freqüência igual nos períodos vespertino e noturno (0,76%) e o comportamento de **entregar material** apresentou maior freqüência no período vespertino (1,14%), enquanto que no período noturno a freqüência deste comportamento foi de 0,38% do tempo total utilizado para esta atividade. O período de maior ocorrência dos comportamentos é o período noturno (37,01%), porém é percebida uma diferença mínima entre os demais períodos (vespertino com 36,12% de freqüência e matutino com 23,579% de freqüência), apresentando assim uma emissão mais contínua durante os períodos vespertino e noturno.

**Tabela 9 - Distribuição da frequência dos comportamentos emitidos por solicitação dos demais profissionais nas situações de trabalho durante doze horas de observação**

COMPORTAMENTOS	FREQÜÊNCIA			FREQÜÊNCIA PARCIAL	PERCENTAGEM			PERCENTAGEM PARCIAL
	M	V	N	--	M	V	N	--
Atender telefone	11	13	15	39	4,18%	4,94%	5,70%	14,82%
Responder pergunta/comentário de colegas de profissão	13	11	14	38	9,94%	4,18%	5,32%	14,45%
Responder pergunta/comentário de demais participantes da organização	11	11	08	30	4,18%	4,18%	3,04%	11,40%
Cooperar no transporte de máquinas	05	07	12	24	1,91%	2,68%	4,59%	9,19%
Auxiliar em atividade verbalmente	03	08	10	21	1,14%	3,04%	3,80%	7,98%
Indicar atividade no computador	03	07	04	14	1,14%	2,66%	1,52%	5,32%
Falar sobre material	03	06	05	14	1,14%	2,28%	1,90%	5,32%
Esclarecer algo	02	04	07	13	0,76%	1,52%	2,66%	4,94%
Indicar atividade no computador	03	05	04	12	1,14%	1,90%	1,52%	4,56%
Concordar	02	03	06	11	0,76%	1,14%	2,28%	4,18%
Mexer em softwares	02	03	05	10	0,76%	1,14%	1,90%	3,80%
Mexer nas instalações das máquinas	02	05	03	10	0,76%	1,90%	1,14%	3,80%
Auxiliar em atividade manualmente	01	04	03	08	0,38%	1,52%	1,14%	3,04%
Falar sobre local/estrutura	01	02	03	06	0,38%	0,76%	1,14%	2,28%
Discordar		01	04	05	----	0,38%	1,52%	1,90%
Expressar raiva/desgrado	--	02	02	04	---	0,76%	0,76%	1,52%
Entregar material	--	03	01	04	----	1,14%	0,38%	1,52%
<b>Total Parcial</b>	<b>62</b>	<b>95</b>	<b>106</b>	<b>263</b>	<b>23,57%</b>	<b>36,12%</b>	<b>40,30%</b>	<b>100,00%</b>

Os comportamentos emitidos por solicitação de outro são comportamentos onde ocorre interação e essa interação depende do outro. É uma forma dos membros do grupo de se ajustar, influenciando-se mutuamente para alcançar seus objetivos. Embora a maior frequência dos comportamentos emitidos por solicitação de outro tenha sido **atender o telefone**, que não envolve contato presencial com o outro, os demais comportamentos envolvem interação de forma presencial, o que representa 85,18% do tempo destinado à essas atividades . Os comportamentos emitidos por solicitação de outro não podem ser confundidos com os comportamentos manipulativos.

De acordo com Bom Sucesso (2002), o comportamento manipulativo, é caracterizado pela forma indireta de tentar atingir objetivos, usando de estratégias para confundir e esconder reais intenções. A pessoa manipulativa tem dificuldades para ser verdadeira; acredita que todos são indiretos e por isso é indireto. Utiliza de chantagem e jogos emocionais, baseados na mentira e no arranjo dos fatos para obter o que deseja, provocando sentimento de culpa no outro. Outro tipo de comportamento é perceptível nos comportamentos emitidos por solicitação de outro, o comportamento não-assertivo, que é representado pelos que dizem “sim” em situações nas quais sentem vontade de dizer “não”. A pessoa não-assertiva age com insegurança e adoce com frequência. Os comportamentos apresentados foram em maioria a respostas positivas a solicitações. Comportamento que contraria a solicitação como **expressar raiva/desgrado** apresenta frequências baixas, o que induz a refletir se os comportamentos de resposta são comportamentos assertivos ou não-assertivos. Porém, essa pesquisa tem por objetivo caracterizar tais comportamentos.

Os comportamentos emitidos por solicitação de outro são pautados na comunicação direta, seja uma comunicação com resposta positiva ou negativa. De acordo com Botomé e Souza (1982), a transição para um ambiente organizacional pautado no diálogo sincero, na consideração e na confiança exige mudança de “postura”, destacando a comunicação direta. Saber ouvir, clarear as dúvidas e checar as suposições é o primeiro passo. Comentários, reclamações ou queixas com terceiros constituem uma prática constante nas relações interpessoais, em que se mantém o vício da fofoca. Embora aparentemente as reclamações aliviem tensões, não parecem suficientes para resolver o problema, pois geram mal-entendidos e distorções. Algumas organizações procuram instalar mecanismos preventivos de conflito, tais como: a participação, sistemas de integração de pessoas além de estímulos ao confronto caracterizado como uma conversa frente a frente, fundamentada na exposição de diferentes pontos de vistas com espaço para que cada um esclareça suas percepções. O estímulo a esta postura no ambiente de trabalho é importante para a manutenção de relações interpessoais adequadas, uma vez que possibilita um clima de verdade e confiança.

Além dos comportamentos emitidos, a Tabela 10 é composta pelos comportamentos não emitidos, comportamentos que foram decompostos dos elementos do processo de interação e do processo de trabalhos dos profissionais de informática e devidamente conceituados, mas que não foram observados em nenhum momento na coleta de dados. Os comportamentos apresentados na Tabela 10 são comportamentos identificados como integrantes do processo de interação humana e que envolvem diretamente comportamentos interacionais. Ou seja, comportamentos que ocorrem entre duas ou mais pessoas. Porém esses comportamentos não foram emitidos nas doze horas de observação de profissionais de Informática pesquisados em situações de trabalho.

A ausência desses comportamentos durante as atividades dos profissionais de Informática revela defasagem do processo de interação, durante a atuação dos profissionais de informática. Essa ausência pode apresentar reflexos positivos, como reflexos negativos, pois cada equipe apresentará uma forma de interação que seja condizente com sua atuação técnica. A formação desses profissionais deve auxiliar na formas de interação e de atuação profissional, fornecendo desenvolvimento técnico e desenvolvimento interpessoal necessários para esses profissionais. Silva (2001) verificou a importância da preparação que os profissionais envolvidos com o desenvolvimento, implantação e uso de sistemas de informações devem apresentar na maneira de lidar com as pessoas no cotidiano. Essa preparação envolve uma série de comportamentos, pois a cada dia há o surgimento de novas situações não esperadas, que devem ter respostas efetivas e eficazes, requerendo ações rápidas e eficientes. De acordo com a autora as pessoas que lidam com sistemas de informação computadorizados devem ser criativas, dinâmicas, capazes de assimilar as grandes mudanças e gostar de trabalhar em equipe, habilidades essas que são constituídas pelos comportamentos elencados, mas que, no entanto não foram emitidos, o que influencia o processo de trabalho e a qualidade do mesmo. Urbanetto (2002) demonstrou que as relações interpessoais mantidas nos processos de trabalho são, muitas vezes, responsáveis pela harmonia, respeito e pela qualidade de vida daqueles que o desenvolvem e, conseqüentemente, da qualidade do trabalho realizado.

**Tabela 10 - Comportamentos não emitidos nas situações de trabalho dos profissionais de informática durante doze horas de observação**

---

**COMPORTAMENTOS**

---

Tocar

Acariciar

Cumprimentar com toque

Solicitar cooperação de colegas

Solicitar cooperação de outros

Não aceitar cooperação de colegas

Não aceitar cooperação de outros

Apresentar idéias novas

Complementar idéias novas

Complementar argumentos ou defesas de idéias

Sugerir alterações

Explicar fala do outro

Traduzir fala do outro

Concordar defendendo idéias

Defender idéia

Desculpar

Admitir falhas

Expressar solidariedade

Elogiar

Responder elogio

Criticar

---

**TOTAL – 21 Comportamentos**

---

De acordo com Del Prette e Del Prette (2001), as habilidades sociais são aprendidas, de forma não sistemática (mais comumente) e sistemática, nas relações interpessoais com as outras pessoas. Dessa forma a competência social é situacional, ou seja, uma pessoa pode ser altamente competente em uma situação, porém não em outra. Além da experiência de aprendizagem, há ainda um conjunto de fatores pessoais (pensamentos, sentimentos, valores pessoais, atribuições, crenças, planos e metas) que podem facilitar ou dificultar o exercício desse repertório em uma situação social dada. Tanto as falhas de aprendizagem como os fatores pessoais podem requerer atendimento especializado para a reconstituição da competência social. Os déficits e comprometimentos de habilidades sociais estão geralmente associados a dificuldades e conflitos nas relações interpessoais, a uma pior qualidade de vida e a diversos tipos de

transtornos psicológicos como a timidez, o isolamento social, a delinquência juvenil, o desajustamento escolar, o suicídio e os problemas conjugais, além de outras síndromes como a depressão, o pânico social e a esquizofrenia (Argyle, 1994; Morrison & Bellack, 1987; Wallace & Liberman, 1985). Argyle (1994) afirma, inclusive, que os transtornos mentais envolvem principalmente problemas de comunicação e de relações interpessoais, enquanto outros pesquisadores (Bandeira & Tremblay, 1998; Bryant, Trowe, Yardley, Urbietta & Letemendia, 1976; Curran, Corriveau, Monti, & Hagerman, 1980) identificam altas taxas de inadequação social associada a problemas psicológicos e psiquiátricos, embora não afirmem que os déficits em habilidades sociais causem ou sejam causados por tais problemas.

Os profissionais de Informática prestam serviço para outras pessoas e realizam atividades para resolver dificuldades e problemas apresentados por outras pessoas. Os elementos do processo de interação como a forma de comunicar, a maneira de comunicar, a maneira de agir com a pessoa é essencial para obter as informações necessárias para o cumprimento da atividade e alcance do objetivo com êxito, tanto para o profissional, como para a pessoa requisitante. No exercício das atividades, o profissional de Informática está inserido numa equipe que compõe a seção de informática da organização. A forma de lidar com os colegas influencia diretamente o processo de trabalho. Frente aos comportamentos apresentados pelos profissionais de Informática em situações de trabalho e pelos dados levantados e analisados, é possível destacar que o processo de interação humana no contexto examinado é composto por uma diversidade e quantidade elevada de pequenos comportamentos interacionais, que favorecem o trabalho e o desenvolvimento das atividades destes profissionais. É possível destacar também que o foco destes profissionais está na atividade individual, por ser uma exigência técnica. As atividades técnicas necessárias para a realização e cumprimento das tarefas dos profissionais de informática são em sua maioria atividades de cunho individual. Os comportamentos interativos ocorrem em simultaneidade com outros comportamentos e em frequência menor que os comportamentos. As conseqüências dessa forma de atuação poderão ser adequadas ou inadequadas ao campo de trabalho e dependerá exclusivamente da visão e da forma de trabalho definidos pela equipe de trabalho e pela organização.

A amostra realizada pela Federação das Indústrias de Santa Catarina (FIESC), por meio da Unidade de Política Econômica e Industrial, onde o item formação humanística foi destacado pelos profissionais, priorizando os temas: trabalho em equipe, gestão de pessoas e trabalho multidisciplinar, demonstrou que os profissionais enfatizaram que a formação que obtiveram não satisfaz as necessidades de trabalho em equipe, gestão de pessoas e trabalho multidisciplinar para atuação profissional. A ênfase levantada pelos profissionais não foi completamente confirmada pelos dados coletados na pesquisa. Pois os profissionais demonstraram por meio dos comportamentos observados que os mesmos trabalham em equipe, possuem uma gestão de pessoa, que define funções e atividades de cada profissional e realizam trabalho multidisciplinar. Dessa forma, é possível concluir que os profissionais que trabalham com tecnologia apresentam comportamentos interacionais e trabalho em equipe condizentes com as atividades técnicas necessárias para a realização das atividades profissionais. Porém é necessário verificar a eficiência desses comportamentos no resultado final dos processos de trabalho dos profissionais de informática, para que se possa verificar se a formação desses profissionais é condizente ou não com o que o campo de trabalho exige.

Na vida social, como na vida individual, o pensamento procede da ação e uma sociedade é essencialmente um sistema de atividades, cujas interações elementares consistem, no sentido próprio, em ações se modificando umas às outras. As interações humanas se caracterizam pelo encadeamento entre os comportamentos apresentados pelos indivíduos que constituem o grupo. Compreender um comportamento significa contextualizar as ações no meio no qual ocorrem. No caso dos processos de grupos, significa compreender como os comportamentos dos indivíduos envolvidos estão interligados, e que somado às características do contexto no qual ocorrem, ao tipo de tarefa realizada pelo grupo, as características dos indivíduos, entre outras variáveis, caracterizam o processo de interação. É possível destacar a necessidade de pesquisa das habilidades sociais e grupais desses profissionais, com foco no resultado final do trabalho, para verificar se as interações que ocorrem são suficientes para um bom desenvolvimento do trabalho ou são ineficientes. As características do processo de interação observadas e identificadas nesta pesquisa proporciona um avanço no

desenvolvimento e no exercício das atividades dos profissionais de Informática e por consequência o desenvolvimento da organização. Assim como proporciona diversos temas para aprofundamento, no intuito de promover cada vez mais o desenvolvimento científico, organizacional e social.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As interações sociais que ocorrem em processos grupais são caracterizadas por interações mediadas pelo comportamento de outras pessoas. Segundo Botomé e Souza (1982), as relações que caracterizam o fenômeno psicológico ocorrendo nas interações grupais dizem respeito aos comportamentos que passam a ser, simultaneamente, respostas e meio para as pessoas se comportarem e podem propiciar às pessoas o desenvolvimento de certas capacidades. Embora aparentemente pareçam simples de serem observadas e compreendidas, pelo fato de tratarem de um fenômeno comum e freqüente, as interações são muito mais complexas e instáveis. O estímulo a comportamentos “humanos” no ambiente de trabalho é fator relevante para a manutenção de relações interpessoais sadias, instalando-se um clima de verdade e confiança. Assim como uma formação que envolva aspectos técnicos e aspectos humanos. Pois, além do aprimoramento técnico, o desenvolvimento da competência pessoal e interpessoal dos profissionais em situações de trabalho, é um dos fatores que influencia a qualidade de vida no trabalho e os resultados da organização.

Os sujeitos desta pesquisa (profissionais de informática da Organização *Delta*) revelaram vários comportamentos constituintes do processo de interação humana. Dos comportamentos observados e por meio das freqüências é possível concluir que as interações destes profissionais de informática na situação de trabalho observada são baseadas principalmente na comunicação e ocorrem intercaladamente com as atividades técnicas, como digitação, desenvolvimento de softwares, entre outras. As atividades técnicas podem desfavorecer a inter-relação entre os profissionais, pois exigem mais atenção e dedicação de cunho individual, secundarizando as atividades que envolvem comportamentos interacionais.

A interação destes profissionais de informática se caracteriza por envolver, em sua maioria, pessoas do sexo masculino e trabalho em equipe. A atividade técnica mais utilizada é a comunicação e a digitação. Os comportamentos de verbalizar e digitar além de apresentarem uma freqüência elevada nas situações de trabalho dos profissionais se articulam com outros comportamentos (indicar atividade, auxiliar em

atividade, telefonar, mexer em maquinário, cooperar no desenvolvimento de um *software*, indicar material) onde ocorrem de maneira simultânea. Esses comportamentos apresentaram maior frequência (tabela 7) e são bases de vários comportamentos identificados nas interações desses profissionais. As equipes se caracterizam por: compartilhar as responsabilidades que não recaem apenas sobre o líder, trabalhar em prol de um projeto específico e próprio, enfatizar no esforço conjunto tanto para o desempenho como para recompensas e responsabilidades e ter sua efetividade evidenciada a partir dos produtos da equipe. No que se refere à equipe bem sucedidas, Munck (1999) indica os fatores que podem sustentar tal sucesso: complementaridade das especialidades dos integrantes, número pequeno de pessoas, habilidades das pessoas se relacionarem, engajamento, objetivos compartilhados, entre outros aspectos. Realizar avaliações dos desempenhos dos membros da equipe é uma das formas de garantir sua efetividade das equipes, como o modelo de avaliação proposto por Martins (2000), o qual foi elaborado para avaliar três aspectos: habilidades intrapessoal, interpessoal e o funcionamento da equipe. Por meio dessas avaliações, Martins afirma que é possível obter informações sobre as melhorias alcançadas pela equipe e sobre o que ainda precisa ser melhorado pela mesma.

Outra característica do processo de interação desses profissionais de informática está na ocorrência de muitos comportamentos interativos que apresentam frequência baixa, ou seja, há uma quantidade elevada de comportamentos, porém uma quantidade baixa da frequência dos mesmos (tabela 6.1). Os comportamentos interativos são em maior quantidade do que os comportamentos não interativos. Porém os dois tipos de comportamentos se intercalam e algumas vezes ocorrem de maneira simultânea. Os comportamentos emitidos por iniciativa dos profissionais de informática apresentam ocorrência maior que os comportamentos emitidos por solicitação de outra pessoa.

As interações entre os “colegas de profissão”, na situação de trabalho observada, são caracterizadas pelas facilidades de comunicação e desembaraço no debate de idéias, não apresentam receio para apresentar discordâncias e apresentam liberdade e condições para complementarem as idéias dos outros (pois possuem linguagens iguais). A interação com colegas de outras profissões, embora não tenha sido foco de pesquisa, foi observada, pois ocorreu durante o processo de coleta de

dados, e apresentou uma frequência menor que a apresentada entre os profissionais de informática, além de ser restrita a resolver o problema e informar sobre algum procedimento. Em virtude disso, ocorrem falhas na execução e efetivação das atividades solicitadas e de responsabilidade dos profissionais de informática observados. Os dados apresentados nas tabelas, indicam que de modo geral, os comportamentos que envolvem o processo de interação são partes da atividade profissionais destes sujeitos, porém há necessidade de verificar outros aspectos, como a qualidade das interações nos processos de trabalho, as vinculações entre o processo de trabalho e os resultados apresentados, entre outras, para proporcionar desenvolvimento no processo de trabalho destes profissionais.

As atividades destes profissionais de informática estão vinculadas diretamente com comportamentos não-interativos. Esses comportamentos não-interativos, em sua maioria, são comportamentos ligados aos meios técnicos para execução de atividades e para alcançar os objetivos almejados, o que aumenta a frequência desses em detrimento aos comportamentos interativos. A qualidade das interações não foi tema desta pesquisa, assim como a qualidade das verbalizações e das diversas atividades identificadas nessa pesquisa. Esta pesquisa apresenta as características do processo de interação dos profissionais de informática em uma situação de trabalho. As análises dessas características e as vinculações com o processo de trabalho desses profissionais são temas de pesquisas posteriores, que definirão melhor as qualidades das interações e a maneira como são articuladas nos processos de trabalho e nos processos de auto-conhecimento e profissionalização. Assim como de pesquisas em situações de trabalho divergentes da forma de trabalho dos profissionais de Informática da situação *Delta*.

O instrumento de pesquisa utilizado, observação direta por meio de registro cursivo integral, possibilitou o registro dos comportamentos emitidos pelos profissionais em situações de trabalho. Por meio desta técnica foi possível analisar os comportamentos de interação e os comportamentos individuais. Foi possível perceber e identificar comportamentos que ocorrem simultaneamente e, principalmente, o grau de ocorrência dos comportamentos interativos e não-interativos. O registro cursivo integral foi realizado registrando cursivamente (folha de papel em branco e caneta) os

comportamentos que estavam sendo emitidos. Depois de transcrito o registro, os comportamentos foram analisados e classificados de acordo com o sistema de categorias, que foi construído com base nas atividades técnicas e em atividades interacionais, objeto da pesquisa. Esse sistema de categorias teve também suas limitações e dificuldades. Por se tratar de uma descrição integral dos comportamentos emitidos, houve necessidade de estabelecer prioridades para as observações, a fim de registrar os comportamentos em sua totalidade e em quantidade suficiente para interpretação e resposta aos questionamentos levantados. Foi estabelecido como prioridade registrar um comportamento do princípio à finalização do mesmo e depois passar a registrar outro comportamento, o que ocorreu em momentos em que havia várias ocorrências simultâneas, em pares de profissionais diferentes. Para alcançar o objetivo desejado as definições das categorias incluíram além de constituintes do processo de interação, constituintes dos processos de trabalho dos profissionais. Para isso foi necessário o auxílio dos sujeitos, que entregaram as definições de funções e atividades exercidas por cada profissional no âmbito profissional.

Apesar das revisões e do teste do instrumento, as definições das categorias dificilmente descreverão com grau total de precisão os comportamentos observados. Em virtude disso, procurou-se uma maior aproximação e definição possível, buscando focar o comportamento e o que era relevante ao objetivo do estudo (a interação humana dos profissionais), pois é comum que ocorram dificuldades na escolha das unidades de análises diante da quantidade de dados com o qual o pesquisador se depara, especialmente se for em ambiente natural (Dessen e Murta, 1997). Para minimizar a possibilidade de erro, foi realizado teste do instrumento para avaliação dos comportamentos transcritos. O teste e os comportamentos foram avaliados por dois professores do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (UFSC) para garantir que as definições dos comportamentos estivessem construídas com termos e conceitos apropriados e de acordo com a realidade e com o que é socialmente convencional, para que não ocorresse redução ou distorção demasiada.

A maneira como as pessoas percebem o mundo é resultado do processo de interação e construção coletiva do que somente da individualidade. Comportamento é uma relação em que tanto um indivíduo quanto o outro, interagem dando lugar a uma

nova construção que a partir dessa ação, estará no repertório comportamental dos indivíduos e do grupo a que pertencem (Botomé e Souza, 1982). Todos profissionais têm um modo próprio de comportar que, ao mesmo tempo, reflete a sua individualidade e também o grupo de referência a que pertence. Os profissionais nas situações de trabalho observadas expressam suas opiniões, na maioria das ocorrências, num tom normal de voz e com um ritmo contínuo. A direção do olhar é influenciada pelos aspectos técnicos (uso de computador e trabalho em máquinas) e ocorre em sua maioria voltada a objetos e para os lados. Mesmo com foco em objetos, os profissionais observados verbalizam entre si, apresentando dessa forma, comportamentos simultâneos envolvendo atividades técnicas e atividades interacionais, como questionamentos, respostas à questionamentos e cooperações de forma verbal.

A qualidade das interações é assunto de discussões, estudos e de mudanças. Profissionais destacam a necessidade de existir uma interação de qualidade. Percebem também que a qualidade das interações influencia o desenvolvimento da empresa e, conseqüentemente, a produção. Johnson (1999), em pesquisa realizada com programadores e analistas de sistemas constatou que a informatização, embora um “trabalho de mãos limpas”, não expurga os males à saúde e a alienação; as doenças psicossociais se manifestam entre estes trabalhadores intelectuais. Essa influência ocorre porque envolve diretamente os funcionários e os comportamentos ensejados no convívio com outros. Ou seja, a produção depende dos funcionários e quão melhor for a interação entre eles, melhor será a produção. Para haver qualidade nas interações, é necessário, além de motivação, haver aceitação, desprendimento, acolhimento.

Embora a profissão de cientista de computação, técnico de computação, engenheiro de computação, não apresente como objetivo principal o relacionamento interpessoal, é perceptível o uso de comportamentos interativos para alcançar objetivos profissionais e técnicos. Os comportamentos interativos observados auxiliam a realização de atividades e as tornam mais agregadas ao trabalho técnico e ao trabalho de equipe, podendo dessa forma alcançar os objetivos mais rapidamente e eficientemente. A formação desses profissionais, apesar de revelarem em seus objetivos a formação de um profissional qualificado tecnicamente e com conhecimento e habilidades interacionais, parece não contemplar a necessidade apresentada no

campo de trabalho. O campo de trabalho exige que os profissionais apresentem comportamentos técnicos e habilidades interpessoais e que tais comportamentos sejam desenvolvidos em situações de trabalho, pois tais profissionais além de se relacionarem entre si, por meio de trabalho de equipe, precisam se relacionar com outros profissionais da organização. Apesar de identificar os comportamentos constituintes do processo de interação nas situações profissionais dos sujeitos e perceber a necessidades desses comportamentos para o desenvolvimento do processo de trabalho, não há um compartilhamento do que seja o processo de interação na equipe. Caso os gestores considerem esse processo importante para a eficácia da organização e melhoria de seus resultados, o processo de interação nas situações de trabalho deverá ser mais focado e poderá ser desenvolvido por meio de treinamentos.

Essa pesquisa enfocou as características da interação de profissionais de informática em uma situação de trabalho. As pesquisas que envolvem a área social e humana apresentam uma grande relevância, pois são destinadas à produção de conhecimento que possibilita o avanço e maiores compreensões sobre os fenômenos humanos e sociais. Avançando sobre a compreensão humana, avançar-se-á a outras compreensões, pois o ser humano é objeto de realização da sociedade e da ciência. Servirá também de base para futuras pesquisas de intervenção, para o avanço científico. Wolff (2003) enfatiza que acima dos interesses do campo de trabalho, está a finalidade científica, que é de desvendar os diversos fenômenos que influenciam na vida do ser humano, mesmo quando o conhecimento produzido não possui aplicabilidade imediata para resolver os problemas emergentes da sociedade.

Algumas indicações para futuros trabalhos de pesquisa podem ser fornecidas: analisar a qualidade das interações; comparar as características do processo de interação com a solicitação do campo de trabalho e com o conhecimento desenvolvidos nos cursos de formação desses profissionais; aprofundar a caracterização do processo de interação humana dos profissionais de informática em situações de trabalho por meio de outros métodos de coleta de dados; comparar a caracterização do processo de interação com a percepção do profissional; caracterizar processos de interação em outras profissões, como arquitetura, enfermagem, engenharias, entre outras; verificar o que os cursos de formação (graduação e técnicos) têm feito para desenvolver e

trabalhar competências para a formação desses profissionais focado nas exigências do campo onde irão atuar.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, F. J. B. e PUENTE-PALACIOS, K. E. **Grupos e Equipes de trabalho nas organizações**. Em: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E. E BASTOS, A. V. B. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ARGYLE, M. **A interação Social**. Relações interpessoais e comportamento social. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1976.

ASCH, S. E. **Psicologia Social**. 4 ed. São Paulo: Editora Nacional, 1977.

AMORIM, S. T. S. P. de. MOREIRA, Herivelto e CARRARO, Telma E. **A Formação de pediatras e nutricionistas: a dimensão humana**. *Revista Nutrição*, maio/ago. 2001, vol.14, nº 2, p. 111-118.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualymark, 2002.

BOTOMÉ, S. P. E SOUZA, D. G DE. **Linguagem: uma classe de comportamentos com múltiplas funções**. Texto não publicado. Universidade Federal de São Carlos, 1982

CARTWRIGHT, D. E ZANDER, A. **Dinâmica de Grupo: Pesquisa e Teoria**. v.2, São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1975.

CHANLAT, J. (Org.) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. v.3. Atlas: São Paulo, 1996.

CHIAROTINO, Z. **Psicologia e epistemologia genética de Jean Piaget**. EPU, São Paulo: 1988.

COLENCI, A.T. **O ensino de engenharia como uma atividade de serviços: a exigência de atuação em novos patamares de qualidade acadêmica**. São Carlos, 2000. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo.

COSTA, W. S. da. **Resgate da humanização no ambiente de trabalho**. Caderno de Pesquisas em Administração, v.09, nº2, abril/junho. São Paulo, 2002.

DEL PRETTE, A. e DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo**. Petrópolis: Vozes, 2002.

DEL PRETTE, A. e DEL PRETTE, Z. A. P. **Inventário de Habilidades Sociais (HIS-Del-Prette)**: manual de aplicação, apuração e interpretação. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

DESSEN, M. A. **Tecnologia de vídeo: registro de interações sociais e cálculos de fidedignidade em estudos observacionais.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, set/dez, 1995.

DESSEN, M. A. e Murta, S. G. **A metodologia observacional na pesquisa em psicologia: uma visão crítica.** Cadernos de Psicologia 1, 1997.

DURAN, A. P. Interação social; o social, o cultural e o psicológico. **Temas em Psicologia**, 3, 1-8, 1993.

FEDERAÇÃO DA INDUSTRIAS DE SANTA CATARINA – FIESC. CORAL, E. **Situação e necessidades das empresas catarinenses.** Florianópolis, (s/d). Texto não-publicado.

GREENBERG, J.; BARON, R. ***Behavior in organizations: understanding and managing the human side of the work.*** New Jersey: Prentice-Hall, 1995.

GIRIN, J. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. Em: Chanlat, Jean-FRANÇOIS (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas** (p.23-66). v.3. Atlas: São Paulo: 1996.

JOHNSON, G. A. **Informatização e doenças psicossociais:** organização do trabalho e doenças psicossociais dos programadores e analistas de sistemas do CIASC. Dissertação de Mestrado - Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Florianópolis: UFSC, 1999.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações – o homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Atlas, 1997.

MARTINS, F. S. **Modelo para avaliar programas de desenvolvimento de equipes.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina: 2000.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Interpessoal.** Rio de Janeiro: José Olympio, 2000.

MUNCK, L. **A efetiva formação de equipe de trabalho: uma abordagem à luz das mudanças organizacionais.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós- Graduação em Engenharia da Produção. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina: 1999.

OLIVEIRA, Silas M. de. **Impacto da tecnologia no estilo gerencial de gerentes de sistemas de informação.** Revista do Instituto de Informática da PUCCAMP, vol. 2, n.1, mar/set, Campinas, 1994.

PIAGET, J. **Estudos sociológicos.** Rio de Janeiro: Forense, 1973.

PRIMO, A. F. T. **Interação mútua e interação reativa:** uma proposta de estudo. Texto aprovado pelo GT de Teoria da Comunicação para apresentação do XXI Congresso da Intercom – Recife: UFRGS, 1998. <http://usr.psico.ufrgs.br/~aprimo/pb/intera.htm>

ROCHA, G. M. D. **Expectativas do mercado de trabalho e o estudante de Informática:** um estudo de caso. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção. Florianópolis: UFSC, 2002.

RODRIGUES, A. **Psicologia Social para principiantes:** estudo da interação humana. Petrópolis: Vozes, 1976.

RODRIGUES, A. **Aplicações da psicologia social:** a escola, a clínica, as organizações, a ação comunitária. Petrópolis: Vozes, 1983.

SILVA, M. K. da. **O comprometimento com a qualidade dos sistemas de informação:** um enfoque nas competências das pessoas. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção. Florianópolis: UFSC, 2001.

SKINNER, B. F. (1978). **O comportamento verbal.** São Paulo: Cultrix e Ed. Da Universidade de São Paulo.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC. **Graduação em Ciência da Computação.** <http://www.joinville.udesc.br/portal/> Joinville: UDESC, 2004.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA – UDESC. **Graduação em Sistemas de Informação.** <http://www.joinville.udesc.br/portal/> Joinville: UDESC, 2004.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL. **Graduação em Ciência da Computação.**  
<http://www.unisul.br/index.php?idpagina=a23ca5f67edbbaca4e9bd4c5fa2229cb&idgraduacao=9ad935acaed8417d80550c450b04ba20&idopcao=objetivos> Palhoça: UNISUL, 2004.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL. **Graduação em Sistemas de Informação.**  
<http://www.unisul.br/index.php?idpagina=a23ca5f67edbbaca4e9bd4c5fa2229cb&idgraduacao=901dff8efe7b90176a101149a56ddb0b&idopcao=objetivos> Palhoça: UNISUL, 2004.

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI. **Graduação em Ciência da Computação.** <http://www.sj.univali.br/site-campus/cursos/computacao/computacao.html> São José: UNIVALI, 2004.

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI. **Graduação em Engenharia da Computação.** <http://www.sj.univali.br/site-campus/cursos/engcomp/engcomp.html> São José: UNIVALI, 2004.

URBANETTO, J. de S. **Relações interpessoais e grupais no processo de trabalho das enfermeiras: convergências encontradas em dois hospitais universitários.** Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção. Florianópolis: UFSC, 2002.

WAGNER III, J. A. & HOLLENBECK, J.R. **Comportamento Organizacional.**São Paulo: Saraiva,1999.

WATSON, W. E.; KUMAR, K.; MICHAELSEN, L. K. **Cultural diversity's impact on interaction process and performance: comparing homogeneous and diverse task groups.** Academy of Management Journal, 1993. 36 (3), June, 590-598.

WOLFF, S. **Interações Sociais em Grupos Homogêneos E Heterogêneos Em Relação À Formação Profissional.** Dissertação de mestrado Programa de Pós-graduação em Psicologia. Florianópolis: UFSC, 2003.

ZANELLA, A V. E PEREIRA, R. S. (2001). **Constituir-se enquanto grupo: a ação de sujeitos na produção do coletivo.** Revista Estudos de Psicologia, 6 (1), 105-114.

ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E. & BASTOS, A. V. B. (Orgs) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.