



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**BETHANIA FERREIRA DE SANTANA  
MARCOS VINICIUS SANTOS MACIEIRA  
VILSON BRITO SANTOS  
WAGNER LEITE SANTOS  
WENDEL ROBERTO BARRETO NEGRI**

**Projeto Integrador  
NETSERVICE LTDA**

**Aracaju – SE  
2010.1**

**BETHANIA FERREIRA DE SANTANA  
MARCOS VINICIUS SANTOS MACIEIRA  
VILSON BRITO SANTOS  
WAGNER LEITE SANTOS  
WENDEL ROBERTO BARRETO NEGRI**

**Projeto Integrador  
NETSERVICE LTDA**

**Relatório apresentada à Coordenação  
do Curso de Gestão em Tecnologia da  
Informação da FANESE, como  
requisito para obtenção do título de  
Auxiliar Técnico de Informática.**

**Orientador: Prof<sup>a</sup> Ivânia Maria de  
Morais Souto**

**BETHANIA FERREIRA DE SANTANA  
MARCOS VINICIUS SANTOS MACIEIRA  
VILSON BRITO SANTOS  
WAGNER LEITE SANTOS  
WENDEL ROBERTO BARRETO NEGRI**

**Projeto Integrador  
NETSERVICE LTDA**

**Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Auxiliar Técnico de Informática , no período de 2010-1**

---

**1º Examinador**

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), 31 de maio de 2010.**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos, primeiramente, a Deus que nos deu o dom da vida e a oportunidade de concluirmos esse primeiro período do curso superior de Gestão da Tecnologia da Informação e finalizar esse trabalho.

A todos os nossos professores. “A um homem nada se pode ensinar. Tudo que se pode fazer é ajudá-lo a se encontrar. Poucas foram as oportunidades que tivemos para agradecer-lhes por tão grandioso trabalho. Neste momento de alegria, no qual celebramos o final de uma etapa, aproveitamos para prestar uma justa e sincera homenagem a vocês, que pela amizade ou pelo simples convívio, nos apontaram o caminho.”

Agradecemos também a todos os colaboradores da NETSERVICE pela atenção e presteza ao nos receber e repassar as informações necessárias ao nosso projeto, desta forma contribuindo para um bom desenvolvimento do nosso trabalho.

# SUMÁRIO

RESUMO .....	
1 INTRODUÇÃO .....	01
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	02
3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	03
4 ECONOMIA E MERCADO.....	04
5 INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO.....	05
6 DINAMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE.....	06
REFERÊNCIAS.....	07

## 1 - INTRODUÇÃO

Fundada em 1995, a NETSERVICE empresa de médio porte com 900 (novecentos) funcionários é hoje a principal empresa integradora de infra-estruturar de TI do mercado de Minas Gerais, Espírito Santo e Sergipe, e conta com uma história marcada pelo pioneirismo e inovação de suas atividades no mercado de TI.

A mesma foi escolhida para o projeto por conta de sua desenvoltura no mercado em que atua, onde podemos envolver as disciplinas de Comunicação Empresarial para avaliar a comunicação interna e externa, Economia Empresarial para verificar como anda administração de seus lucros e Investimentos assim como todas as outras disciplinas.

A NETSERVICE, utiliza-se do feedback para estimular os seus funcionários. Esta prática é feita periodicamente pela empresa, tendo sempre um resultado positivo. Pois o feedback não é utilizado para inibir o funcionário, mais sim um meio de deixá-lo estimulado a dar o melhor de si em sua função.

A crise mundial fez com que um de seus fornecedores diminuíssem a sua produtividade e isso afetou um pouco a empresa, fazendo com que o preço do produto aumentasse, diminuindo assim a demanda. Porém, com o estímulo do governo diminuindo a taxa de câmbio, os produtos se tornaram mais baratos, contribuindo para que a crise não os atingissem.

A empresa escolhida por nós, NETSERVICE, tem um trabalho diário com os seus colaboradores incentivando-os através de dinâmicas de grupo. Isto faz eles se sentirem capazes de realizas suas tarefas além de aumentar a sua capacidade de criatividade, ferramenta muito utilizada na hora em que precisamos solucionar problemas com eficiência.

## 2- DESCRIÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

Razão Social – Nome Fantasia	NET SERVICE LTDA
CNPJ	00.427.205.05/0001-58
Forma Jurídica	Limitada
Localização	Rua Urquiza Leal, nr 113, Sala 01-Salgado Filho
Ramo de Atuação	Tecnologia e Engenharia em TI e TELECON
Porte da Empresa	Médio; Aproximadamente 900 Funcionários em todo grupo e 28 Funcionários na filial Aracaju/Sergipe

### → Organograma

Gerente Geral	Leonardo Loss
Gerente Comercial	Flavio Vargas
Coordenador (a)	Augusto Maynard
Supervisão	Wagner Leite Santos
Field Service	Samir Soares e Simone Santana
Encarregados	Herbert Ismerim e Marcus Lima
Asst. Administrativa	Ana Lucia Menezes
Técnicos em TI	Adenisson Henrique dos Santos Celso dos Santos Farias Cleverton Ferreira Lima Edivan dos Santos Elenilton Farias dos Santos Enoque dos Santos Fábio Veríssimo Barreto Guerlimar Aminadalby Araujo Janio da Cruz Santos Joebert Alves Costa José Amâncio Aquino de Jesus José Eduardo França Guimarães José Leite de Souza José Verinaldo Leite Maicon Carlos de Santana Nelson Sobral dos Santos Paulo Henrique Nunes Soares
Estagiários	Renilton Mendonça e Simon Santana

### 3- COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A Comunicação empresarial na empresa Netservice, consiste em plano dos gestores para que os processos de recebimentos das atualidades cheguem em tempo real até os seus clientes e colaboradores. O acesso do cliente a empresa deve ser o mais formal possível, utilizando-se dos meios de comunicação mais comum: ações de marketing, web sites, radio e TV.

Na NETSERVICE regional Sergipe o *Feedback* é praticado trimestralmente após a “Avaliação de desempenho” onde os funcionários são avaliados e recebem um *feedback*, não apenas para executar e sim para que entendam o que se deve fazer para melhorar o desempenho profissional.

Segundo Augusto Maynard (Coordenador da filial Aracaju ), “O *feedback* faz com que o funcionário sintam-se valorizado no seu trabalho tornando assim o clima mais amigável e favorecido para os acréscimos de informações e atividades no recinto de trabalho”

Procurando visar o melhor para seus clientes tanto quanto a si mesma a empresa utiliza o “*endomarketing*”\* para buscar o diferencial no mercado por meio da valorização das pessoas que apostam na intensa comunicação de seus objetivos para a força desse trabalho. Não apenas a comunicação realizada, mas sim todo o processo de construção e desenvolvimento dos projetos, tornando o trabalho menos cansativo e mais motivacional.

*\*Segundo Vinicius de Carvalho, ( publicitário, consultor e formador organizacional)  
“Endomarketing é um processo gerencial, cíclico e contínuo, direcionado ao propósito da organização, que é integrado aos seus demais processos de gestão e utiliza eticamente ferramentas multidisciplinares de incentivo, com o objetivo de promover a motivação das pessoas com seu trabalho e garantir seu compromisso com os objetivos estratégicos, contribuindo à obtenção de melhores resultados, econômicos e humanos, a partir de desempenhos superiores.”*

As ações do *endomarketing* consistem na utilização de técnicas de *marketing* a modernos conceitos de recursos humanos. Assim como uma empresa procura vender seus produtos aos clientes e prestar todas as informações necessárias para a compra do produto, o *endomarketing* utiliza-se da informação para incentivar os seus colaboradores, promovendo assim um maior estímulo as vendas e criatividade dos colaboradores, tornando-os assim, aliados da organização garantindo o compromisso com os seus objetivos e com isso obtendo melhores resultados tanto

econômicos como profissionais. As melhorias dos resultados da empresa é estabelecido quando os colaboradores estão totalmente interados com a cultura, valores, missão e a visão interna e externa. A união desses fatores resultará na geração de uma cadeia de *Stakeholders* e principalmente a satisfação do cliente em união com a satisfação funcional da empresa.

## **4 - ECONOMIA E MERCADO**

### **4.1 - Conceito de mercado, oferta e demanda**

Mercado é o local onde se encontram quem quer comprar e quem quer vender e que, através de um processo de negociação, determinam o preço e a quantidade do bem a ser transacionado/trocado entre ambos.” (PAULO NUNES 01/05/2006)

Oferta em um sentido amplo é uma denominação genérica para indicar o que é disponibilizado ao mercado, independente da sua natureza, sendo utilizada para substituir a expressão "produto" ou "serviço" e também englobar os outros elementos que são objeto das ações de marketing, segundo o livro Economia aplicada para gestores, cadernos IESF, de ÁLVARO ALMEIDA.

Em economia, Demanda ou Procura ou "demandada" é a quantidade de um bem ou serviço que os consumidores desejam adquirir por um preço definido em um dado mercado, durante uma unidade de tempo, segundo o livro Economia aplicada para gestores, cadernos IESF, de ÁLVARO ALMEIDA.

### **4.2 - Mercado interno e externo**

Um mercado interno, na economia, é um mercado que opera dentro de limites demarcados, e que por sua vez está rodeado por um mercado maior. O caso mais habitual é constituído por um mercado nacional contrastado com o comércio internacional, segundo o site Wikipédia.

Mercado externo é o conjunto dos agentes econômicos que procedem voluntariamente a trocas comerciais no mercado internacional, segundo site Wikipédia.

### **4.3 - A Situação Real da empresa X quanto a Economia e Mercado**

O cenário econômico para a NETSERVICE é favorável, pois o Governo Federal está investindo na área de TI por conta de Congressos Internacionais, Jogos Olímpicos e a Copa do Mundo de 2014

A queda da taxa de câmbio foi um dos maiores motivos para o crescimento da empresa, porque os produtos ficaram mais baratos propiciando um maior poder de compra e aquisição de novos equipamentos.

A crise mundial afetou em parte a empresa, pois alguns dos nossos fornecedores tiveram queda de produção, aumentando o custo do produto e dificultando as transações. Porém não abalou o mercado interno. A expectativa para os próximos anos é otimista, onde o mercado é favorável por conta dos investimentos sociais e acordos com novos fornecedores e empresas.

## 5 - INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO

### 5.1 – Conceito de Computação

A computação pode ser definida como a busca de uma solução para um problema a partir de entradas (inputs) e através de um algoritmo.

### 5.2 – Situação Real da empresa x quanto a Tecnologia da Informação

A NETSERVICE utiliza a TI (Tecnologia da Informação) como core business para integração de atividades entre projetos, realização e qualidade. Todas as aplicações são definidas por demandas ou melhorias no processo e passam por uma área de *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*, é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infra-estrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI), que garante que o processo tenha sido realizado.

Segundo Guilherme Lima, Técnico de Suporte, os equipamentos foram escolhidos baseados no constante crescimento da empresa suportando o número máximo de usuários atuais mais metade do seu possível crescimento em algumas ferramentas. Ele também diz que a empresa segue um padrão de atualização que é realizado mensalmente onde os pacotes de segurança são analisados e criticados. Dependendo das aprovações existem paradas programadas em ambiente de servidores e clientes para aplicação de tais soluções.

A empresa entrevistada possui *site* próprio, [www.netservice.com](http://www.netservice.com) e usa linguagens de programação orientadas a objetos e eventos. Guilherme conta que o *site* foi implementado após passar por um processo de qualidade da informação inserida e do tipo de serviço prestado.

Já os softwares foram definidos apenas os que são mais adequados, não perdendo na área de rendimentos o desempenho para o produto final. A empresa em relação aos custos com TIC (licenças de software, manutenção de hardware, pessoal, contratos, etc.) está passando por um processo de atualização de licenciamento geral. Essa será a primeira grande nova atualização desde o seu último ano

## 6 - DINAMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE

### 6.1 – Conceito de Dinâmica de Grupo

Segundo Almeida (1973) a dinâmica de grupos, acima de tudo, funciona como um processo de democratização: leva os indivíduos a participarem e terem responsabilidades e a desenvolverem o espírito de iniciativa. É também um veículo de socialização à medida que proporciona a convivência. Contribui para a formação e, sobretudo, para expressão de idéias lógicas, objetivas e coerentes.

### 6.2 – Principais tipos de Dinâmicas de Grupo

Segundo Tavares e Lira (2001), podemos classificá-las em quatro tipos:

- Dinâmicas de Apresentação: são aquelas que visam eliminar as tensões e proporcionar um ambiente de cordialidade e aceitação mútua.
- Dinâmicas de Descontração: são aquelas que tem o objetivo de descontrair, eliminando a monotonia e proporcionando o despertar do interesse do grupo por temas específicos com devida liberdade em seus comentários.
- Dinâmicas de Aplicação: são as que contribuem para o repasse do conteúdo, facilitando a assimilação dos mesmos pelos participantes.
- Dinâmicas de Avaliação: é o tipo de dinâmica que contribui para que, após as atividades, os participantes avaliem o desenvolvimento do estudo, assim como a apresentação de sugestões para possíveis melhoramentos.

### 6.3 – Conceito de Criatividade

Existem várias definições diferentes para criatividade. Para Ghiselin (1952), "é o processo de mudança, de desenvolvimento, de evolução na organização da vida subjetiva". Segundo Flieger (1978), "manipulamos símbolos ou objetos externos para produzir um evento incomum para nós ou para nosso meio.

### 6.4 – Situação Real da Empresa x quanto a Dinâmica de Grupo e Criatividade

Na NETSERVICE o processo de recrutamento é realizado através de uma divulgação interna elaborada pelo RH, onde procura dar oportunidades aos funcionários da casa, caso a mesma não seja preenchida ocorre uma divulgação externa através de anúncios em jornais, agências de emprego e instituições educacionais. Recrutamento é o processo de atrair candidatos para uma vaga,

anunciando e tornando atrativo para candidatos disponíveis no mercado. Buscando candidatos dentro e fora da organização (Chiavaneto, 1999, p.92).

A seleção da equipe técnica é realizada pelo Supervisor. O candidato é submetido a uma entrevista técnica para avaliar seus conhecimentos e aptidão para a função almejada, as perguntas são realizadas com base na exposição de imagens do cotidiano da equipe. O candidato ainda passa por uma consulta com um Psicólogo e uma bateria de exames clínicos que são de caráter eliminatório.

Em entrevista realizada com o Sr. Wagner, Supervisor da Filial Aracaju, quando perguntado sobre as vantagens do trabalho em equipe e os principais obstáculos percebidos respondeu que : “os melhores resultados são obtidos quando todos se empenham e trabalham em equipe”. Cada um dando sua contribuição para chegarmos ao objetivo final. Em relação as vantagens podemos observar uma redução no tempo de execução, redução de gastos, menos trabalho e por fim a satisfação do cliente. E os principais obstáculos que encontramos são: paradigmas antigos e falta de comunicação”

A empresa tem procurado motivar a criatividade de seus colaboradores e implantou esse ano o Programa SIM (Soluções, Idéias e Melhorias), onde procurar dar oportunidades aos seus colaboradores de mostrar suas idéias e sugestões e ainda ganhar prêmios.

## REFERÊNCIAS

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Endomarketing>

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](http://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Criatividade>

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o>