



UNISUL

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

RAFAELLA TONINI FERNANDES

O PERFIL DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO AMBIENTE JURÍDICO

RAFAELLA TONINI FERNANDES

O PERFIL DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO AMBIENTE JURÍDICO

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

Orientador: Prof. Me. Nilce Miranda Ayres

RAFAELLA TONINI FERNANDES

O PERFIL DO PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO AMBIENTE JURÍDICO

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

Palhoça, 30 de Maio de 2019.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer eu mesma pelo esforço empenhado e aos deuses que me criaram e suportaram.

RESUMO

O presente estudo buscou tratar sobre as características do profissional que atua prestando suporte no setor de Tecnologia da Informação, mais especificamente no meio jurídico. O objetivo principal é delimitar um perfil que, além de vislumbrar as principais exigências do mercado, possa lidar com demandas tecnológicas e humanas do referido ambiente corporativo. Os dados foram coletados através de uma pesquisa descritiva - qualitativa, por meio de um formulário online com questões “abertas” e analisados por meio da análise de conteúdo.

Palavras-chave: Profissional. TI. Advocacia.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 TEMA	7
3 OBJETIVOS	9
3.1 OBJETIVO GERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	9
4.1 CAMPO DE ESTUDO	9
4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	10
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA	11
6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	11
6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA	16
6.2 RESULTADOS ESPERADOS	166
6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA	17
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	19

1 INTRODUÇÃO

O mercado de TI é bastante concorrido e, apesar da profissão de Analista de TI ter uma função igual em todas as empresas, existem alguns ambientes corporativos onde a demanda do usuário final vai além da resolução de problemas corriqueiros e pertinentes ao mundo da Tecnologia. O meio jurídico é composto por usuários extremamente exigentes, que buscam um atendimento de qualidade, postura profissional impecável, além da capacidade de gerir crises que impactam diretamente no negócio, pois uma indisponibilidade de um serviço de TI pode ocasionar prejuízos incalculáveis.

O desenvolvimento deste Estudo de Caso buscou vislumbrar – dentro do recorte proposto – o perfil dos profissionais de TI inseridos no ambiente corporativo jurídico, bem como as razões da alta rotatividade desses profissionais dentro do escopo da AEJE, cujos associados trabalham com o Direito Empresarial na cidade de Porto Alegre.

O Estudo foi organizado por tópicos, começando por esta introdução, tendo um tema desenvolvido, a descrição dos objetivos, e demais procedimentos metodológicos que são obrigatórios neste tipo de trabalho, que não pretende ser uma obra final sobre o assunto. Posteriormente são apresentados a análise da realidade observada, bem como as propostas de solução para o problema levantado.

2 TEMA

A velocidade da evolução tecnológica é a mesma que transforma as relações profissionais, e não é diferente na área de TI. O perfil profissional não é mais restrito aos quesitos técnicos, está se tornando cada vez mais estratégico e presente nas diversas áreas do mercado. A área jurídica tem demandado - de forma crescente - os serviços de TI, pois os documentos, processos e procedimentos estão sendo digitalizados. Os operadores jurídicos, em sua grande maioria, possuem um conhecimento básico sobre as tecnologias, o que faz o suporte em TI fundamental para a nova dinâmica de escritórios, cartórios e órgãos públicos.

Segundo Mollo (2016), o perfil do profissional de TI era "Tímido, introspectivo, com conversas cifradas por códigos de programação e novidades digitais que ninguém mais entende. Há um tempo atrás, este era típico de um profissional de tecnologia. Porém, este perfil está mudando e cada vez mais rápido.", este perfil não é mais suficiente para o mercado, sendo agora "(...) protagonista, o profissional de TI que quiser se destacar e ser valorizado, não poderá permanecer estático, esperando que as demandas cheguem até ele. Será necessário sair de uma posição simplesmente analítica, para uma atitude muito mais proativa e estratégica, com visão de negócio agregando competitividade à empresa."

Estas "novas habilidades" cobradas pelo mercado não estão restritas aos usuais consumidores de Tecnologia. A área jurídica espera do profissional de TI, acima de tudo, capacidades interpessoais e de gestão, dadas as especificidades e particularidades do negócio.

De acordo com Crepeau et al. (1992) apud Moreno et al. (2009) existem algumas orientações (ou âncoras) que os profissionais de TI devem considerar na percepção do seu ambiente profissional, que influenciam a tomada de decisões:

- a) competência gerencial e técnica;
- b) identidade;
- c) serviço;
- d) segurança e estabilidade organizacional.

Além dessas orientações, existem algumas habilidades essenciais ao profissional da TI nesses "novos tempos", pensadas por Correa (2018), são elas:

- Foco: concentrar no que é importante para realizar o trabalho com qualidade e em menos tempo;
- Atitude: capacidade de escutar, falar na hora certa, e proatividade sem medo da mudança;
- Empreendedorismo: conseguir enxergar além, enfrentar desafios e busca incessante de melhoria;
- Criatividade: busca de soluções inovadoras, olhando em todas as perspectivas possíveis do problema ;

- Experiência do usuário: capacidade de perceber as necessidades e experiências que o usuário tem com a Tecnologia, podendo assim ajusta-las para uma melhor “usabilidade” das mesmas.

Vale também citar algumas “*soft skills*”, que nada mais são do que as habilidades secundárias de um profissional, citadas por Santos (2018):

- Motivação: buscar resultados para a empresa e conhecimento para a carreira;
- Adaptabilidade: conseguir se adaptar às constantes mudanças do mundo moderno;
- Comunicação: capacidade de interação com diversos públicos além de também conseguir “traduzir” termos técnicos para o usuário final;
- Colaboração: habilidade de trabalhar com todo e qualquer tipo de público;
- Networking: possuir contatos profissionais e pessoais que ajudem a promover a carreira.

A rotatividade de analistas de suporte de TI na área jurídica, segundo os RH's da Associação de Escritórios Jurídicos de POA (AEJE), é maior do que em outras áreas. Existem algumas características que são fundamentais para a adaptação do referido profissional nos ambientes onde atuam os operadores jurídicos, que são um público exigente, com demandas que vão além do suporte em questões técnicas.

Qual é o perfil do profissional de TI buscado pelos Recursos Humanos dos escritórios jurídicos da AEJE POA? Com os dados desta pesquisa, espero que seja possível entender o perfil deste profissional que está cada vez mais requisitado no meio corporativo jurídico.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar o perfil do profissional de Tecnologia da Informação buscado pelos escritórios jurídicos de Porto Alegre, membros da AEJE (Associação dos Escritórios Jurídicos de POA).

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A presente pesquisa possui os seguintes objetivos específicos:

- Descrever as habilidades técnicas e pessoais específicas que são buscadas pelos escritórios jurídicos pertencentes à AEJE de Porto Alegre;
- Analisar os pontos negativos e positivos do referido perfil profissional, comparando o com as necessidades do ambiente corporativo jurídico;
- Conhecer as características comuns que os RH's dos escritórios da AEJE buscam nos profissionais de TI.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 CAMPO DE ESTUDO

O estudo do presente trabalho será feito através de uma pesquisa básica, que objetiva explorar o tema proposto a fim de elaborar um estudo de caso DESCRITIVO, que responderá os questionamentos propostos, facilitando a compreensão do fenômeno estudado. Segundo Yin (2001), o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados. Este estudo contribui para uma melhor compreensão de fenômenos, processos organizacionais e afins, sendo a ferramenta ideal para entendermos determinada decisão.

O perfil do profissional de TI que atua no meio corporativo jurídico será elaborado a partir dos dados que serão colhidos através de questionários fechados, que serão enviados para operadores do direito (advogados e funcionários) e gestores de RH dos escritórios de advocacia inscritos na Associação de Escritórios Jurídicos do RS.

4.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados será realizada através dos instrumentos que estão descritos no quadro abaixo.

Quadro 1 – Instrumento de coleta de dados

Instrumento de coleta de dados	Universo pesquisado	Finalidade do Instrumento
Entrevista	Será realizada através de um questionário qualitativo, que será enviado para gestores e analistas de Recursos Humanos que atuam em escritórios, que fazem parte da Associação dos Escritórios Jurídicos Empresariais.	Entender as características essenciais que precisam estar presentes ao perfil do profissional de TI que atua no meio jurídico.
Observação direta dos participantes	Observação direta do RH de um dos escritórios da AEJE Porto Alegre.	Entender o porquê da necessidade das características profissionais do profissional de TI inserido nos escritórios jurídicos.
Observação direta dos participantes	Observação direta do Analista de TI de um dos escritórios da AEJE Porto Alegre.	Entender o relacionamento entre advogado (usuário) e Analista de TI.
Entrevista oral não dirigida	Entrevista com 3 gestores de RH de escritórios de advocacia participantes da AEJE.	Entender melhor o perfil de analista de TI que se encaixa no ambiente corporativo jurídico.

Fonte: Do autor

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

5.1 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

Para entender mais sobre o perfil de profissional da TI buscado pelos escritórios jurídicos, escolhi como objeto de estudo uma Associação de Escritórios Jurídicos Empresariais (AEJE), que conta com 19 escritórios no RS que atuam no Direito Empresarial. A entidade foi criada em 2013 e busca discutir e implantar ideias e projetos que sejam construtivas para os Escritórios membros. Não há uma sede física da Associação, sendo as reuniões realizadas mensalmente em escritórios membros.

O objetivo da associação é buscar a valorização da advocacia empresarial como um todo, além da troca de experiências e proximidade entre os escritórios, na busca de seus objetivos e pleitos comuns. A proximidade com entidades de classe, a busca pela real qualificação dos advogados empresariais, os desafios trazidos pela tecnologia, novas legislações que surgem e a amplitude de atuação hoje exigida da advocacia, tem sido algumas das pautas do grupo, que quer se aproximar e interagir com o mercado e sociedade.

Os escritórios que integram a AEJE têm atuação local e nacional, mas acreditam que devem focar no RS por suas especificidades e importância, reunindo a liderança, tradição, experiência e qualificação de suas bancas em um círculo virtuoso, o qual resultaria em uma condição de prestar assessoria jurídica de alta qualidade ao empresariado, o que é vital para sobreviver em um mercado competitivo, globalizado e complexo.

Existe um Setor responsável pela TI em todos os Escritórios associados da AEJE, contando com analistas que resolvem demandas internas e cuidam da manutenção dos equipamentos informáticos. Os chamados de TI são provenientes das demandas dos advogados e demais funcionários administrativos, cabendo aos Setores TI cuidar de toda a infraestrutura e segurança envolvidos no negócio. Dos 19 escritórios, apenas 4 não contam com uma empresa terceirizada no apoio às questões de segurança (Firewall e servidor).

Vale salientar que a estrutura que comporta os equipamentos informáticos e as redes de todos os escritórios seguem os padrões de qualidade e possuem política de utilização e segurança, que são discutidas em reuniões da Associação, além de implantadas em conjunto.

O contato com os advogados, diretores e trabalhadores do administrativo é direto, sendo o Analista de TI responsável por lidar com a urgência que sempre acompanha as deman-

5.2 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DA REALIDADE OBSERVADA

Ao entregar os questionários para os entrevistados, alguns acharam bastante interessante a temática, pois é um assunto instigante, dada a experiência, nem sempre positiva, que tiveram com os funcionários da TI. Neste estudo irei focar na figura do Analista de Suporte, que está presente em todos os escritórios membros da AEJE.

A média de tempo que um Analista de Suporte fica em um escritório da AEJE é de 1,5 anos. Os três motivos mais recorrentes para a demissão são:

Mau comportamento	25%
Dificuldade no relacionamento interpessoal	60%
Lentidão para resolver problemas	15%

Quadro 1 – Os três principais motivos para demissão dos Analistas de TI que atuam nos escritórios da AEJE

Fonte: Do autor

Conforme uma das analistas de RH disse, “*é complicado lidar com um perfil tão “escasso” no mercado e ao mesmo tempo tão desafiador! Não adianta possuir o saber técnico sem saber lidar com as pessoas e seus anseios!*”.

Apesar de divergir em alguns aspectos da bibliografia consultada, as características do perfil que são tidas como fundamentais pelos RH’s consultados são:

Característica	Número de citações durante entrevista
Proatividade	13
Didática com o usuário	16
Boa relação interpessoal	19
Saber gerenciar crises	15
Conhecimento técnico	5

Quadro 2 – Características do perfil profissional do Analista de TI mais citadas durante as entrevistas.

Fonte: Do autor

Um outro aspecto interessante foi a queixa sobre a falta de comprometimento que o perfil do profissional de TI recrutado pelos escritórios da AEJE costuma ter, mesmo que o processo de recrutamento e seleção seja extremamente criterioso. É nítido que o negócio deve ser bem assimilado pelo profissional, pois sua função primordial é oferecer suporte para o funcionamento pleno de todo aparato tecnológico.

Durante a visita em alguns dos escritórios, pude acompanhar a atuação de alguns analistas durante a resolução de problemas dos usuários. É nítida a forma “impessoal” em que advogado e analista estabelecem a comunicação. Nem sempre os anseios do usuário são percebidos quando há um distanciamento, uma ausência de cordialidade e confiança entre usuário e analista. Não à toa possuir “didática ao lidar com o usuário” é a segunda característica do perfil profissional mais lembrada nas entrevistas.

Entrevistei um advogado de cada escritório para ter uma visão mais ampla do relacionamento entre usuários e prestador de serviço interno. No total foram 19 pessoas. Segue resultado:

Característica	Número de citações durante entrevista
Proatividade	19
Boa relação interpessoal	16
Saber gerenciar crises	19
Conhecimento técnico	12

Quadro 3 – Características que os advogados valorizam em um Analista de TI

Fonte: Do autor

Seguem também as respectivas características negativas:

Característica	Número de citações durante entrevista
Falta de comprometimento	19
Falta de cordialidade	16
Desorganização	19

Quadro 4 – Características negativas do perfil de um Analista de TI segundo os advogados entrevistados

Outro aspecto bastante importante é a disponibilidade dos serviços gerenciados pela TI, que é também função primordial do Analista. Pude constatar in loco o transtorno que é causado pela queda de um sistema / internet. Foi neste momento que escutei de um advogado: *“Tem vezes que todo meu trabalho é perdido por conta de queda dos serviços de internet. Impossível trabalhar assim!”*. Diante desta experiência (e outras que vivi durante minha vida profissional) pode ser dizer que a indisponibilidade de serviços de TI é um “fator gerador de crise”, e impacta diretamente no desempenho do negócio, podendo causar prejuízos incalculáveis. Saber gerir momentos de crise é imprescindível para o Analista de TI, pois todos os serviços de TI possuem um percentual de indisponibilidade prevista em contrato, e o negócio não pode parar.

A proatividade pode ser definida como a habilidade de se antecipar e agir diante de um problema. Para 68,42% dos entrevistados é uma capacidade imprescindível ao Analista de TI que atende as demandas do escritório, sendo fundamental – assim como gerenciar crises -

Problema	Pontos fortes	Pontos fracos	Justificativa
Qual o perfil do profissional de Tecnologia da Informação buscado pelos escritórios jurídicos de Porto Alegre, membros da AEJE?	Proatividade	Falta de comprometimento	Saber resolver os problemas sem ser solicitado é uma qualidade essencial para o perfil do profissional de TI, segundo os entrevistados. Não há como desempenhar a função sem se comprometer com o foco do negócio.
	Boa relação interpessoal	Falta de cordialidade	A relação interpessoal se mostrou mais importante do que os conhecimentos técnicos. Cordialidade é intrínseca às relações

			da TI, pois a disponibilidade de serviços e suporte é crítica.
	Conhecimento técnico		

6 PROPOSTA DE SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

6.1 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A REALIDADE ESTUDADA

Diante do exposto na descrição da realidade observada, é nítido que a dificuldade de encontrar um perfil com as skills bem fundamentadas e habilidades de relacionamento interpessoal não é exclusivamente do recrutador e deve ser tratado estrategicamente pelo RH.

Além dos cuidados óbvios durante a seleção e contratação, as questões cruciais levantadas pelos entrevistados devem ser trabalhadas em treinamentos esporádicos para o Setor TI, com níveis bem definidos, de acordo com o tempo de empresa ou necessidade.

Temas como histórico, visão e missão da empresa devem ser explicados, além de ficar bastante claro quais são as atribuições (bem como comportamento) esperadas pela empresa. O profissional deve se sentir acolhido também, pois não é fácil trabalhar em um meio com usuários que possuem um nível de exigência maior do que a média.

Segue um roteiro das ações de treinamento pensado na situação em estudo:

1. **Integração:** durante o primeiro dia o funcionário conheceria as dependências da empresa, sua meta, história e missão. Na oportunidade os setores fundamentais do negócio se apresentariam, mostrando onde a TI atua no desenvolvimento do trabalho das equipes / áreas do escritório;
2. **Treinamento técnico:** apresentação da estrutura tecnológica da empresa, treinamento específico da função e integração com equipe do Setor TI;
3. **Expedientes quinzenais:** criação de uma rotina de expedientes quinzenais, onde seriam analisadas as métricas da atuação do Suporte, bem como a avaliação de cumprimento de metas de curto e médio prazo.

6.2 RESULTADOS ESPERADOS

O que se espera com a aplicação da proposta de melhoria descrita acima é que as dificuldades relatadas pelos funcionários do RH e usuários de TI dos escritórios da AEJE sejam transpostas, sendo o Analista de Suporte um facilitador da tecnologia, traduzindo, ajudando e incrementando a estrutura do negócio de tal forma que o mesmo funcione melhor e o desempenho dos usuários da tecnologia seja acima do alcançado até então.

O treinamento técnico é importante para que o Analista consiga entender de forma clara quais são os procedimentos que a empresa utiliza para a resolução de problemas, bem como lidar com as crises geradas pelas indisponibilidades dos serviços essenciais de TI.

6.3 VIABILIDADE DA PROPOSTA

Durante a minha interação com os entrevistados era perguntado sobre a viabilidade da realização ações que buscassem o desenvolvimento e integração do Analista de TI no ambiente jurídico e corporativo. Todos concordaram que o custo desta ação seria imensamente menor do que o processo de recrutar e treinar novos profissionais.

Considerando o que foi proposto no tópico anterior, pode não haver – de imediato – custos ou necessidade de investimentos, já que os treinamentos podem ser realizados pelas equipes internas, bem como o expediente quinzenal e a integração, que deve envolver todas as equipes do escritório.

É sugerido a criação de um calendário que prevê treinamentos, as imersões na empresa e os expedientes. Noções de Gestão do Conhecimento podem ser introduzidas no cenário descrito, para fomentar a criação e gestão de informações relevantes para o desenvolvimento do Setor TI e conseqüentemente da empresa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito deste Estudo de Caso foi compreender o quais as particularidades do perfil do Analista de TI que atua em um ambiente corporativo jurídico, já que nos escritórios pesquisados a rotatividade do profissional é grande.

Após a compreender o ambiente das empresas pesquisadas e suas demandas internas, foi possível pensar em um planejamento que possibilitasse o treinamento e integração do funcionário no ambiente corporativo.

As entrevistas e visitas demandaram um certo desprendimento de energia, o que foi desafiante, já que o ambiente corporativo jurídico tem certas peculiaridades diferentes das demais empresas.

Acessar e transformar as informações ditas pelos entrevistados, além de acompanhar o trabalho de outro analista em um meio diferente foram os obstáculos mais difíceis de transpor.

REFERÊNCIAS

MOLLO, Gabriela. **O perfil dos profissionais de TI mudou. Sua empresa está preparada?** 2016; Disponível em : <<http://computerworld.com.br/o-perfil-dos-profissionais-de-ti-mudou-sua-empresa-esta-preparada>>. Acesso em: 07/02/2019.

MORENO, Valter; CAVAZOTTE, Flavia; FARIAS, Eduardo de. **Novos Desafios para o Profissional de TI: Estudo de Caso de uma Empresa de Prestação de Serviços de Tecnologia da Informação.** 2007. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1090_Profissionais%20de%20TI.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2019.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookman. 2001.

SANTOS, Demian dos. **8 Habilidades (Skills) essenciais para um bom Profissional de TI.** 2018. Disponível em: <<https://www.diariodeti.com.br/skills-para-profissional-de-ti/>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

CORREA, Rafael Murilo. **Profissionais de TI: 8 habilidades indispensáveis.** 2018. Disponível em: <<https://www.euax.com.br/2018/10/profissionais-de-ti/>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO - ESTUDO DE CASO

1 – Vocês possuem um setor específico que trata de todo o assunto de tecnologia? Identifique o perfil do escritório abaixo:

- a) Possui um setor de TI, que conta com uma equipe, sem serviços terceirizados;
- b) Possui setor TI, um técnico residente e conta com serviços de terceirizadas.

2 - Quais as principais características procuradas no profissional de TI para atuar na área jurídica?

3 - Quais as características comuns em profissionais da TI que não são compatíveis com o ambiente jurídico?

4– A área jurídica, como cliente de serviços de TI, se diferencia das demais? Por quê?

5- Quais os principais problemas (mais comuns) enfrentados pelo RH dos escritórios jurídicos na contratação e recrutamento de profissionais da TI?

6- Qual a média (anos/meses) de permanência do profissional de TI na empresa?

7 – Qual o motivo da última demissão?

8 - Com o avanço da Tecnologia da Informação e o desenvolvimento de softwares e hardwares, alguns procedimentos técnicos foram simplificados e automatizados. Diante desta nova perspectiva, poderia se afirmar que as habilidades técnicas não são mais o principal atrativo no currículo de um profissional da área de TI? Caso a resposta seja positiva, escolha duas opções das áreas do conhecimento mais valorizadas no atual cenário.

- A) Negociação;
- B) Pensamento analítico;
- C) Liderança;
- D) Habilidades interpessoais;

9 - Numa escala de 1 a 5, onde 1 é pouco importante e 5 muito importante, dê notas para as seguintes afirmações:

- Cordialidade e simpatia durante o atendimento;
- Saber técnico;
- Capacidade de organização;
- Saber lidar com a crise com foco na resolução do problema;
- Saber lidar com a crise com foco nas pessoas;
- Desenvoltura no relacionamento interpessoal;
- Capacidade de enxergar as funções estratégicas do negócio.

10 – Cite 03 características positivas e 03 negativas que qualificariam o suporte de TI dentro do escritório