

O mundo das TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação – requer profissionais que tenham condições de projetar sistemas, que possam utilizar meios de comunicação adequados a eles e que entendam o mundo de maneira ampla, social e politicamente contextualizada.

Claudia Swain Canôas

Profissão TI

IT profession

CLAUDIA SWAIN CANÔAS*

Resumo

Este artigo apresenta reflexões sobre o profissional da área de Tecnologia da Informação (TI), que atua no mundo globalizado, alinhando-se à visão de negócio de determinadas corporações. Assim, o tratamento desse tema requer atenção à Governança Corporativa, à Governança em TI, às tecnologias da informação e comunicação e à dimensão humana, considerando uma abordagem mais ampla, buscando inserir nesse contexto os termos pluralidade e diversidade. Dessa forma, é possível uma análise mais clara das necessidades do profissional da área de TI, um profissional que vai atuar sobre a produção de si mesmo, para ser um diferencial criativo, capaz de agregar valor às suas funções e aos negócios das empresas nas quais atua.

Palavras-chave: TI; Governança Corporativa; Humano; Pluralidade; Diversidade.

Abstract

The article in question relates to a reflection on the vocational area of IT professional, which will act in such a globalized world, with corporations and which must align with the business vision of a particular corporation. However, the addressee of this issue will need to speak on Corporate Governance, IT Governance, on information and communication technologies and the human, considering a broader approach, seeking to include in this context the terms of plurality and diversity. Thus, it is possible to think more clearly about the needs of the IT professional, a professional who will act on the production of itself and be a creative differential for the corporation, knowing that it has as its purpose, add value to particular business enterprise.

Keywords: IT; Corporate Governance; Human; Pluralism; Diversity.

Profissão TI

Este artigo tem como objetivo refletir sobre a posição atual do profissional corporativo, mais especificamente, do profissional da área de Tecnologia da Informação (TI), no mundo do trabalho globalizado, no qual se apresentam hoje as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

* MBA - Serviços de Telecomunicações – UFF – Universidade Federal Fluminense. E-mail: silclau@uol.com.br

Tecnologias e conhecimento

No contexto globalizado, realçam-se termos e processos como o da “Governança Corporativa”. A origem do termo vem do mercado financeiro mundial, com o intuito de priorizar a transparência na gestão empresarial em relação ao aumento da rentabilidade e redução de riscos para os investidores da empresa, garantindo o retorno de seus investimentos por meio da adoção de códigos de boas práticas de gestão. Entre essas boas práticas, incluem-se esforços empresariais no sentido de minimizar o problema de conflito de interesses entre gestores e proprietários das empresas e definir papéis e responsabilidades para os atores no cenário de gestão corporativa.

No Brasil, o movimento de Governança Corporativa surgiu devido à necessidade de atrair capital e fontes de investimentos externos para as empresas brasileiras, evento este que foi acelerado pelo processo de globalização e privatizações no país. Os riscos de investimentos passaram então a ser medidos também pelo grau de conformidade da empresa com alguma prática de Governança Corporativa, adotada pelo mercado. A adoção de boas práticas garante a transparência nos processos de gestão empresarial, a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e o grau de alinhamento entre os objetivos dos investidores, o plano estratégico e as práticas operacionais, definindo responsabilidades claras e o atendimento de objetivos de controle.

Como Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) vamos considerar todas as tecnologias que interferem e interagem com os processos informacionais e comunicativos da sociedade. Ainda, consideramos também aquelas que podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que, por meio das funções de *hardware*, *software* e serviços de telecomunicações, proporcionam a automação e a comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem.

Nessa perspectiva, observamos que as Tecnologias da Informação aparecem para dar suporte aos objetivos do negócio. Para que haja Governança Corporativa, é necessário haver mecanismos de gerenciamento dos recursos de TI, que são os responsáveis pela geração, pelo tratamento e pela disponibilização das informações empresariais.

Ainda, para haver Governança em TI, é necessário que se tenha o profissional da área de TI focado nas áreas de negócios da empresa e com capacidade para gerenciar essa área com a visão de “TI alinhada aos negócios”. Assim, é de extrema importância, aqui, considerar a especialização técnica do profissional e, também, sua atuação como agente e realizador de soluções.

No mundo corporativo globalizado, temos de pensar no profissional de TI atuando dentro da empresa, através dos processos internos da corporação, e fora dela, com as práticas eletrônicas associadas à internet, aos distribuidores externos, aos clientes internos/externos; deve-se vê-lo também atuando como filtro gerencial para a abordagem correta da tecnologia e

com a visão de negócio necessária para o momento econômico do país, ou seja, um profissional que tenha uma visão ampliada de si mesmo e das suas diversas atuações, focado no negócio da empresa e focado em si mesmo. Afinal, somente a produção de si mesmo pode agregar valor ao negócio da empresa, pois, sendo um profissional com suas aptidões desenvolvidas e alinhadas com a corporação, ele consegue ter uma atuação criativa dentro do processo da empresa.

Neste artigo, vamos, então, focalizar o profissional de TI em termos de seu desenvolvimento humano; mais ainda, das suas necessidades de evolução humana, pois cada vez mais fica evidente que as empresas desejam um profissional com formação ampla, tanto em termos técnicos, como em criatividade para o gerenciamento de negócios, demandando profissionais com pós-graduações e certificações em tecnologia e com uma visão de negócios, uma visão gerencial, alinhada aos processos da corporação.

Vamos, então, procurar compreender o profissional no contexto da empresa, considerado em sua plena função e atuando sobre seu desenvolvimento, tanto como técnico/especialista e agente atuante para agregar valor aos negócios da corporação quanto como sujeito social.

Em relação ao sujeito – no nosso caso, o profissional das TICs – é oportuno considerar a análise de Morin (2005, p. 30):

O sujeito reintegrado não é o Ego metafísico, fundamento e juiz supremo de todas as coisas. É o sujeito vivo, aleatório, insuficiente, vacilante, modesto, que menciona a sua própria finitude. Ele não é portador da consciência soberana que transcende os tempos e os espaços: introduz, ao contrário, a historicidade da consciência.

Citando ainda Morin (2005, p. 51), compreendemos o sujeito e a humanidade, considerando o aspecto da “trindade humana”. A humanidade surge de uma pluralidade e de uma justaposição de trindades:

- a trindade indivíduo/sociedade/espécie;
- a trindade cérebro/cultura/espírito;
- a trindade razão/afetividade/pulsão, ela própria expressão e emergência da tri-unicidade do cérebro, que contém as heranças dos répteis e dos mamíferos.

Sobre isso, continua Morin (2005, p. 51):

As interações entre indivíduos produzem a sociedade e esta, retroagindo sobre a cultura e sobre os indivíduos, torna-os propriamente humanos. Assim, a espécie produz os indivíduos produtores da espécie, os indivíduos produzem a sociedade produtora dos indivíduos; espécie, sociedade, indivíduo produzem-se; cada termo gera e regenera o outro.

Tecnologias e conhecimento

No aspecto corporativo, levando em consideração o que foi dito acima, o sujeito social é aquele que, reconhecendo a trindade humana, mesmo sendo um especialista, atua num mundo globalizado e deve ter como base de ação a pluralidade e a diversidade, encontradas na trindade indivíduo/sociedade/espécie, reconhecendo o contexto amplo do conceito de trindade humana.

Nesse mundo globalizado, encontramos empresas com alto grau de desenvolvimento tecnológico e empresas em fases de desenvolvimento, algumas totalmente inseridas nos ambientes das TICs e outras buscando, por meio dos fatores econômicos do mundo globalizado atual, inserirem-se em tal cenário.

Vemos, assim, que cada vez mais as empresas estão extraíndo funcionalidades da Tecnologia da Informação para suportar os seus objetivos de negócio. A retórica da Governança Corporativa não pode ser eficiente se a empresa não dispuser de mecanismos de gerenciamento dos recursos de TI que são responsáveis pela geração, pelo tratamento e pela disponibilização das informações empresariais.

Para tanto, é necessário pensar na posição do profissional da área de TI nessas empresas. Ele é um profissional, por vezes, altamente especializado, mas que, atualmente, necessita adotar em sua prática duas percepções sociais relevantes: a pluralidade e a diversidade.

Antes de abordarmos os temas pluralidade e diversidade, observaremos, novamente, Morin, em suas considerações sobre o conhecimento:

Conhecimento do conhecimento é um título que nos conduz ao núcleo de nosso empreendimento reflexivo, confrontando-nos com o paradoxo essencial: o operador do conhecimento deve tornar-se ao mesmo tempo objeto do conhecimento (MORIN, 2005, p. 36).

Assim, quando falamos em pluralidade, devemos pensar em ser mais de um, ou seja, ser um *grupo* de trabalho, no qual diferentes especialidades se mesclam e acrescentam valor ao conhecimento, pois encontramos profissionais com várias experiências nas suas especialidades e com uma grande diversidade individual, cultural, social, histórica e profissional.

Portanto, considerando a abordagem coletiva, podemos observar ainda que o que constitui a condição propriamente humana é poder ir além de manter estruturas ou relacionar-se com estruturas dadas. O que propicia ir além é a capacidade de criar novas estruturas, pelo fato de poder analisar um mesmo objeto sob uma pluralidade de aspectos. O ser humano se orienta em relação ao ausente, ao imaginável, desejável, realizável. O seu espaço próprio é o espaço da temporalidade, da transformação e da criação.

O que estamos ressaltando neste artigo é que esse profissional não é mais o especialista de um determinado assunto, mas sim uma pessoa, um sujeito, um ser humano, e que, atuando por meio das suas diversas habilidades, consegue empreender e relacionar-se nas diversas áreas da

empresa, respeitando os limites de ação e ética em cada área e agregando valor de conhecimento à cadeia de produção.

É oportuno, então, considerar o aspecto das TICs e o mundo global. Morin (2005, p. 50) assinala que:

A máquina artificial, mesmo a mais evoluída, foi concebida e construída por humanos. A máquina viva, mesmo a mais arcaica – a bactéria -, saiu da cisão de uma bactéria que é ao mesmo tempo a sua mãe, a sua irmã e ela mesma. A máquina artificial recebeu o seu programa dos humanos. O programa da bactéria transmite-se de bactéria em bactéria sem que se conheça ou conceba sua origem. O programa das máquinas artificiais evolui em virtude de um processo evolutivo complexo no qual não intervém nenhum deus ex machina. A máquina artificial produz objetos, peças, resultados que lhe são exteriores na materialidade e/ou finalidade. A máquina viva produz os seus próprios componentes, produz a sua própria produção, isto é, autoproduz-se. A máquina artificial não pode reproduzir-se e multiplicar-se. A máquina viva sim. A máquina artificial é organizada do exterior. A máquina viva auto-organiza-se.

É essa máquina viva, que se autorregula e que vai além por ser humana, aquela capaz de produzir conhecimento e atuar de maneira satisfatória com os diferentes sistemas de TICs.

É importante, ainda, refletir sobre Morin (2005, p. 19) quando ressalta a importância de compreender os seres humanos como sujeitos e objetos do conhecimento:

O conhecimento do humano deve ser, ao mesmo tempo, muito mais científico, muito mais filosófico e, enfim, muito mais poético do que é. Seu campo de observação e de reflexão é um laboratório muito amplo, o planeta Terra, na sua totalidade, no seu passado, no seu futuro e também na sua finitude, com seus documentos humanos que começam há seis milhões de anos. A Terra constitui um laboratório único onde, no tempo e no espaço, manifestaram-se as constantes e as variações humanas – individuais, culturais, sociais: todas as variações são significativas, todas as constantes são fundamentais.

É necessário, então, reconhecer a complexidade da perspectiva de Morin (2005) porque:

– reconhece que o sujeito humano está vinculado ao objeto do conhecimento;

Tecnologias e conhecimento

- concebe, inseparavelmente, a unidade e a diversidade humanas;
- concebe todas as dimensões ou aspectos, atualmente separados e compartimentados, da realidade humana, que são físicos, biológicos, psicológicos, sociais, mitológicos, econômicos, sociológicos, históricos;
- concebe *homo*, não apenas como *sapiens*, *faber* e *economicus*, mas também como *demens*, *ludens* e *consumans*;
- une verdades separadas e que se excluem;
- alia a dimensão científica (ou seja, a verificação dos dados, a formulação de hipótese e a aceitação da refutabilidade) às dimensões epistemológicas e reflexivas (filosóficas);
- dá novamente sentido a palavras perdidas e esvaziadas nas ciências: alma, espírito, pensamento.

Nessa perspectiva, estamos propondo o profissional que tenha uma visão ampla do seu universo de trabalho e do seu universo pessoal de atuação, para atuar como uma “máquina viva”, produtora de si mesmo, ou seja, como um humano gerador do conhecimento. Assim, a atuação no trabalho se dará da mesma forma, isto é, como atuação no processo humano, como um processo contínuo, que gera uma ação consciente e atual, no aqui e agora, realizando, então, um conhecimento diferencial para o contexto da ação.

Se pensarmos no mundo corporativo, no qual a ideia é ter um núcleo de trabalho convergente com os interesses do grupo de acionistas (núcleo que consiga acompanhar as diferentes visões de tal grupo) é importante que o profissional consiga realmente perceber seus companheiros de trabalho como colaboradores e geradores do conhecimento para toda a corporação.

Recomendamos, então, uma reflexão sobre o seguinte aspecto: se afirmamos que o profissional deve ser colaborador e gerador do conhecimento para toda a corporação, isso implica que tenha de ser uma pessoa com habilidades sociais desenvolvidas e com potencial para que, com essas habilidades, possa agregar conhecimento para toda a corporação.

As habilidades humanas básicas a se considerar são a escrita, a comunicação, a visão de mundo, a competência para o trabalho, a capacidade de relacionamento e, principalmente, o pensamento crítico. As premissas da “máquina viva” e da trindade humana indivíduo/sociedade/espécie levam em conta as duas outras habilidades de percepção mencionadas anteriormente: a da pluralidade e a da diversidade. Buscamos, desse modo, destacar as condições humanas de convivência, reconhecendo que o ser humano se transcende, se supera a cada instante e que, por ser um ser pensante, é sujeito construtor do conhecimento, capaz de contribuições sociais ao seu contexto de vida e trabalho.

A pluralidade requer “ser mais de um” e atuar como um grupo de trabalho. Essas circunstâncias solicitam, portanto, um profissional com a habilidade de estabelecer relações sociais construtivas. Já a diversidade é o aspecto que traz o individual de cada colaborador, mesclado e diversificado nos diferentes contextos de suas culturas e experiências sociais.

O mundo das tecnologias da informação e comunicação solicita profissionais que tenham condições de projetar sistemas, que possam utilizar meios de comunicação adequados a eles e que entendam o mundo de maneira ampla, social e politicamente contextualizada, assim como que saibam gerenciar diferentes sistemas integrados e usados por diferentes clientes, e que tenham pensamento crítico para pensar em expansão de necessidades de tais sistemas. É necessário, ainda, que esses profissionais compreendam os fatores da pluralidade e da diversidade, para reconhecer os diferentes colaboradores da corporação e para atuar de forma consciente na promoção humana, no contexto da corporação.

O profissional constitui-se, assim, como alguém que conhece a abordagem sistêmica aplicada aos processos corporativos. Ainda, para esse profissional, pensar sistemicamente significa perceber a unicidade da composição de elementos e detectar suas articulações e estrutura.

Torna-se especialmente relevante visibilizar as relações entre pessoas, papéis, regras, normas de comportamento, estilo de comunicação, inserção no contexto social do grupo e suas tecnologias.

É necessário entender mais amplamente a importância das articulações sistêmicas no grupo e no contexto de trabalho. Nesse sentido, não se suprime a visão do indivíduo, mas se ressalta a sua posição e papel no grupo, que confere novos sentidos aos seus comportamentos. Compreendemos, também, que as características pessoais exercem influência na constelação estrutural e funcional do grupo.

O ponto de vista sistêmico oferece possibilidade de perceber de modo abrangente as dimensões processuais do grupo: individuais e interpessoais, conscientes e inconscientes, funcionais, institucionais e socioculturais. Entendemos um grupo – seja uma família, uma classe de escola, um time esportivo, uma equipe de trabalho, ou um grupo terapêutico – enquanto constelação de relações entre pessoas, papéis, atributos, funções, normas, padrões de comunicação. Como sistema, o grupo é composto de partes que o integram e, por sua vez, o sistema-grupo se insere como parte menor em outros sistemas mais amplos.

A ordenação compreensiva dos fenômenos que ocorrem nos grupos incorpora diversos níveis de análise de seus pontos de articulação, tornando-se, portanto, uma leitura sistêmica, que orienta as intervenções de quem lidera as ações grupais.

O grupo pode sugerir alternativas de ações ou, ao contrário, resistir a essas alternativas. A resistência ou divergência podem contribuir para avanços, inovações, experiências diferentes. A negociação é recomendável, no interesse de considerar a real disponibilidade do grupo e a implementação de novas práticas.

Durante a implementação de um experimento, é importante intervir com sugestões que seguem passo a passo os acontecimentos, ajudar a ultrapassar pontos de paralisação, manter certo ritmo, não demasiadamente

lento para que a energia não se perca, nem tão apressado que prejudique a implementação. Assim, na verdade, um experimento é composto de uma série de pequenos outros experimentos, que se concluem com uma etapa de reflexões, com as quais se compartilha e se elabora a vivência grupal.

Experimentos em grupos podem ter como ponto de partida depoimentos pessoais de um participante, ou a análise de questões que possam constituir um dilema grupal.

Reafirmamos, portanto, que a atividade grupal requer a comunicação, a visão mais ampla de mundo, a reflexão crítica e contextualizada, a atenção à pluralidade e à diversidade, o foco no trabalho participativo.

Em todo experimento, é relevante a noção de qual nível sistêmico estará sendo mobilizado mais diretamente e a compreensão, por exemplo, de que uma proposta de relaxamento e de fantasia livre, a partir de um estímulo musical, pode mobilizar níveis diferentes de envolvimento em relação àqueles motivados por uma proposta de exercitar o contato visual, auditivo, interpessoal ou, ainda, por uma proposta de examinar as relações hierárquicas e funcionais entre membros de uma equipe de trabalho. A escolha de propostas vincula-se ao objetivo do grupo e ao momento de sua evolução.

O trabalho com grupos requer mais do que referências abstratas; ele solicita flexibilidade diante do inesperado, sensibilidade, intuição, coragem e senso de humor.

Sublinhamos, finalmente, que, se as corporações adotassem políticas focalizadas no desenvolvimento humano, seria possível perceber o quanto a pluralidade, a diversidade e as diferentes experiências individuais podem gerar novos conhecimentos e potencializar as contribuições de cada agente da corporação.

Referências

FREITAS, Marcos André dos Santos. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON Jane P. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MORIN, Edgar. **O método 3: conhecimento do conhecimento**. Porto Alegre: Sulina, 2005.

_____. **O método 5: a humanidade da humanidade**. Porto Alegre: Sulina, 2005.

TELLEGEN, Thérèse Amelie. **Gestalt e grupos: uma perspectiva sistêmica**. São Paulo: Summus, 1984.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: Senac, 2006.