



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

COMPETÊNCIA E RESILIÊNCIA NO CAMPO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO: O TRABALHO COMO AMBIENTE DE PRESSÃO E O/A
TRABALHADOR(A) COMO RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DE SI

Tatiele Pereira de Souza

tatieleufg@gmail.com

Universidade Federal de Goiás

Brasil



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

RESUMO

As transformações no campo econômico, cultural e político que vem se desenhando há mais de quarenta anos nas diversas regiões do globo acarretaram modificações nas formas de organização da produção, nas formas de contratação e no perfil do/da trabalhador/a demandado. No Brasil, tais mudanças se intensificaram a partir da década de 1990 e permitiram a promoção do processo de reestruturação produtiva, impulsionado por decisões políticas e pela adoção das novas tecnologias da informação e da comunicação. Nesse contexto, ocupações desapareceram, novas ocupações surgiram e outras foram modificadas. No campo da relação entre trabalho e qualificação, exige-se, cada vez mais, um/uma trabalhador(a) polivalente, dotado de conhecimentos variados tanto técnicos quanto emocionais e comportamentais. A noção de competência passa a figurar no discurso gerencial, assim como a ideia de um/uma profissional empreendedor e gestor de sua própria carreira. As ocupações no campo da tecnologia da informação surgem na década de 1970 e a literatura sobre a área informa que essas ocupações incorporam, em grande medida, as novas exigências em torno do perfil de trabalhador(a), pautada na importância da criatividade, da autonomia, da capacidade de iniciativa e de trabalhar em equipe (CASTRO, 2013; GARZA, 2008; HARVEY, 2008a; MACEDO, 2011). Esta comunicação tem por objetivo apresentar uma parte da minha pesquisa de doutorado em sociologia que teve por objetivo analisar a organização do trabalho e construção da identidade de profissionais no campo da tecnologia da informação no Brasil. A metodologia comportou uma triangulação de fontes e métodos, incorporando a análise de base de dados governamentais, análise do discurso de matérias de revistas e sites da área e aplicação de *surveys* direcionados à profissionais do campo. O objetivo aqui é refletir sobre o conceito de resiliência encontrado na análise do discurso das publicações e utilizado para a difusão de um ideal de profissional. O conceito de resiliência caracteriza-se pela capacidade das pessoas de se recuperar de situações de estresse e traumas e apresentou-se como um elemento central na difusão de um ideal “emocional” de profissional: aquele que suporta passar por situações estressantes no trabalho sem se abalar ou revoltar. Pode-se constatar que as revistas no campo da tecnologia da informação difundem um ideal de profissional pautado na ideia de empreendedorismo, de gerenciamento de si e utiliza-se de conceitos originados em outras áreas, como o termo resiliência, para legitimar determinadas formas de ser do/da trabalhador(a). Esse discurso atribui ao indivíduo a responsabilidade por ser reconhecido e valorizado no trabalho. Tal situação pode dificultar formas de organização e de construção coletiva para enfrentar os problemas presentes no trabalho.

Palavras chave: Profissional de TI; Resiliência, análise do discurso.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

ABSTRACT

The transformations in the economic cultural and political field that have been drawing for over forty years in the most diverse regions of the globe entail modifications in the forms of organization of production, in the forms of hiring and on the demanded profile of the worker. In Brazil, these changes have intensified since the 1990s and permitted the promotion of the process of productive restructuring, driven by political decisions and by the adoption of new information and communication technologies. In this context, occupations have disappeared, new occupations have emerged and other have been modified. In the field of relation between work and qualification, it is required, increasingly, a polyvalent worker, gifted with various knowledge both technical and managerial, as well as the idea of an entrepreneur worker that manages his/her own career. The occupations in the field of information technology arise in the 1970s and literature regarding the field informs that these occupations incorporate, to a great extent, the new requirements around the profile of the worker, ruled by the importance of creativity, autonomy, initiative capacity and the capacity to work in a team (CASTRO, 2013; GARZA, 2008; HARVEY, 2008a; MACEDO, 2011). This communication aims to present a part of my doctoral research in sociology that aimed to analyze work organization and the construction of professional identities in the field of information technology in Brazil. The methodology entailed a triangulation of sources and methods, incorporating the analyses of government databases, analyses of the discourses of journal and website articles of the field and applying surveys direct to professionals of the field. The aim here is to reflect on the concept of resilience found in the discourse analyses of the publications and utilized for the diffusion of an ideal of professional. The concept of resilience is characterized by the capacity of people to recover from situations of stress and trauma and presents itself as a central element in the diffusion of an "emotional" professional ideal: that whom endures going through stressful situations at work without being shaken or revolting. It can be seen that the journals in the field of information technology defuse an idea of a professional lined in the idea of entrepreneurship, of management of self and utilizes concepts originated in other fields, such as the term resilience, to legitimize certain forms of being for the worker. This discourse attributes to the individual the responsibility of being recognized and valued at work. This situation can hinder the forms of organization and collective construction to face the problems present at work.

Key-words: IT Professional; Resilience, discourse analyses.



XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

I. Introdução

As ocupações no campo da tecnologia da informação consolidaram-se na década de 1970, num contexto de transformações nas formas de organização da produção e do trabalho e nas demandas em torno dos processos formativos e das qualificações ou competências exigidas dos/das trabalhadores e trabalhadoras.

Os estudos e pesquisas no campo da tecnologia da informação no Brasil, embora sejam poucos, trazem importantes características sobre o perfil de profissionais¹ que atuam nessa área. O campo da TI é majoritariamente ocupado por homens e brancos, a média salarial no Brasil está acima da média geral, a maior parte dos/das profissionais são jovens, isto é, tem até 32 anos (CASTRO, 2013; PIRES, 2015; SOUZA, 2016a). Além disso, as formas de organização do trabalho e formação são distintas das tradicionais, em que os processos formativos podem ocorrer fora das instituições de ensino formais e as relações contratuais de trabalho são marcadas pela flexibilização dos contratos e da organização do trabalho (BRIDI e BRAUNERT, 2015; GARZA, 2008; MACEDO, 2011).

Diante das características da área buscou-se responder a seguinte questão: os meios de comunicação, revistas e sites, que tratam de temáticas relativas ao trabalho e carreira no campo da TI constroem habilidades, competências e identidades de trabalho para o campo? Foi possível constatar que sim, as revistas no campo da tecnologia da informação apresentam um ideal de profissional, marcada por um conjunto de competências técnicas, comunicacionais e comportamentais. Dentre as competências ou habilidades comportamentais, destacou-se um conceito que esteve presente de forma marcante nos discursos atuais das revistas e site analisado, qual seja: o conceito de resiliência. Este conceito tem origem na física e também é largamente

¹ Ressalta-se aqui que as ocupações no campo da tecnologia da informação não são profissões no sentido da teoria das profissões. Desse modo, utiliza-se o termo profissionais pelo fato dessas ocupações serem denominadas assim no campo empírico.



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

utilizado no campo da psicologia a fim de compreender os mecanismos que permitem com que pessoas passem por situações difíceis e de estresse e conseguem retomar o equilíbrio psicológico. O objetivo desta comunicação é compreender porque e em que contexto esse conceito passa a ser utilizado amplamente no discurso de matérias que tratam de temas relativos à carreira, trabalho e profissão no campo da TI, isto é, que apresentam, de certa forma, as competências, habilidades e perfis requeridos pelo mercado de trabalho. A metodologia utilizada é essencialmente qualitativa e parte da análise do discurso de matérias de duas revistas e um site brasileiro no campo da TI.

Deve-se destacar que o trabalho aqui apresentado configura uma parte das questões geradas para a constituição da minha pesquisa de doutorado em sociologia realizada no PPGS-UFG², já concluída, que teve por objetivo analisar a organização do trabalho e a construção da identidade de profissionais no campo da tecnologia da informação no Brasil inseridos em duas modalidades de contratação distintas: profissionais com contratos de trabalho formais e profissionais inseridos em formas flexíveis de trabalho e empreendedores(as). Assim, tem-se como objetivo, nesta comunicação, apresentar uma parte dos resultados da pesquisa, que versou sobre a análise do discurso do perfil de profissional de TI apresentado em revistas e sites da área. A próxima parte trata do marco conceitual empregado.

II. As novas formas de organização da produção e do trabalho e as novas competências e habilidades requeridas

² Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal de Goiás - Brasil.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

A análise das relações de trabalho aqui empreendida parte de teóricos que fundamentam-se na teoria da regulação para compreender as mudanças nas formas de organização da produção e do trabalho em processo desde 1970 em diversos países do globo. A teoria da regulação visa explicar os ciclos de expansão e crise relacionados a um modo de desenvolvimento (BOYER, 1990). Nesta teoria parte-se da concepção de que a garantia da estabilidade no sistema capitalista de produção por um determinado período ocorre de formas diferenciadas, por meio da relação constituída entre o regime de acumulação e as formas de regulação. O regime de acumulação compreende a relação entre produção, consumo e acumulação, o que impacta o processo de produção e de reprodução da força de trabalho (LIPIETZ, 1988). O modo de regulação abarca o conjunto das regras, instituições, estruturas reguladoras e costumes incorporados pelos agentes e que permitem a reprodução e manutenção do sistema. Assim, em cada ciclo de estabilidade no sistema capitalista de produção pode-se evidenciar formas específicas de organização e regulação do trabalho. Dessa forma, o taylorismo, o fordismo e o toyotismo caracterizam-se por regimes de acumulação e formas de regulação particulares.

Nessa perspectiva, Harvey (2008) parte da concepção segundo a qual no período pós-guerra, mais precisamente a partir de 1945 ocorreu um longo período de expansão e estabilidade econômica que perdurou até por volta de 1970, chamado de fordismo. O fordismo pautava-se no rígido controle e divisão do trabalho, mas também no aumento dos salários e na construção de um sistema pautado na produção e consumo em massa. Além disso, destaca-se a articulação com a política denominada Keynesiana ³ caracterizada pela

³ A política Keynesiana destaca a importância da intervenção do estatal na garantia da regulação e estabilidade econômica. A partir de 1945 o “Estado teve de assumir novos papéis e construir novos poderes institucionais; o capital corporativo teve de ajustar as velas em certos aspectos para seguir com mais suavidade a trilha da lucratividade segura; e o trabalho organizado teve de assumir novos papéis e funções relativos ao desempenho nos mercados de trabalho e nos processos de produção. O equilíbrio de poder, tenso mas mesmo assim firme, que prevalecia entre o trabalho organizado, o grande capital corporativo e a nação- Estado, e que formou a base de poder da expansão de pós-guerra, não foi alcançado por acaso – resultou de anos de luta” (HARVEY, 2008, p.125)



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

concepção de que deve haver intervenção do Estado na economia a fim de reduzir as possibilidades de crises econômicas como a que ocorreu em 1930 (HARVEY, 2008a; PINTO, Augusto, 2010). Assim, constituiu-se um aparato, marcado pela organização da produção e do trabalho, pela ampliação da garantia de serviços sociais como saúde, educação, previdência, dentre outros serviços.

O conceito de qualificação surge nesse período, em que a especialização no trabalho e a constituição de um conjunto de regulações que reconhecem o/a trabalhador(a), como membro de um coletivo é característica. Nesse aspecto, os contratos de trabalho e os salários eram regulados e negociados de forma coletiva e não individual (CASTEL, 1995; DUGUÉ, 2004). O processo de formação e qualificação para o trabalho no fordismo é marcado pela divisão e especialização do trabalho. A formação e qualificação do trabalhador e trabalhadora passa a ser realizado fora da indústria, assim, o ofício é aprendido em instituições oficiais de ensino. Portanto, há uma separação entre o local de trabalho e o local em que se realiza o processo de formação e qualificação. Aqui, os diplomas profissionais constituem as credenciais necessárias para o desenvolvimento do trabalho.

Como aponta Hirata (2003) a concepção de qualificação caracteriza-se por uma relação entre um conjunto de saberes, a carreira e a remuneração. Além disso, há certa riqueza na noção de qualificação dado seu caráter multidimensional. A qualificação pode estar relacionada ao emprego, isto é, as demandas e exigências do posto de trabalho; ao trabalhador(a), mais ampla, que a dimensão anterior, à medida em que incorpora o conhecimento tácito do trabalhador(a) e há também a “dimensão da *qualificação como uma relação social*, como resultado, sempre cambiante, de uma correlação de forças capital-trabalho, noção que resulta da distinção mesma entre qualificação dos empregos e qualificação dos trabalhadores” (HIRATA, 2003, p. 133).

Dessa forma, no fordismo, a organização do trabalho em uma empresa vertical, pautada pela especialização das tarefas e rigidez nos processos de trabalho estariam relacionadas a uma organização específica da formação



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

pautada pela “educação escolar, formação técnica e profissional”. Nesse aspecto, é, justamente, a especialização exigida nos postos de trabalho e a associação do indivíduo a esse posto de trabalho o agente que viabiliza o modelo de qualificação.

A partir da década de 1970 o regime de acumulação fordista apresenta sinais de esgotamento em países de capitalismo avançado e sua crise direciona a conformação de um novo regime de acumulação e a novas formas de regulação. Harvey (2013) denomina acumulação flexível e considera que este regime se opõe, em grande medida, às formas de organização fordistas e tem por característica destruir formas de organização do trabalho, do consumo e da produção realizadas de forma padronizada e construir novas formas a partir da descentralização e desconcentração produtiva, da adesão à processos inovadores no campo comercial, tecnológico e organizacional que acarretaram transformações em escala mundial e possibilitaram o aumento da produção, mas também maior instabilidade aos/às trabalhadoras(es).

Na maior parte dos países, inclusive no Brasil, as formas de descentralização da produção adotadas relacionam-se à experiência japonesa, caracterizada pela externalização/terceirização de fases do processo de produção gerando "complexas cadeias produtivas" coordenadas por uma empresa principal. No plano do trabalho, essa forma de organização viabiliza processos de precarização, caracterizados pela redução das proteções sociais e trabalhistas, degradação das condições de trabalho, aumento da instabilidade e vulnerabilidade no trabalho (LEITE, 2012; PINTO, 2010).

O sistema *toyotista* de produção se contrapõe ao modelo fordista. A flexibilidade é uma característica e está presente no princípio de produção *just-in-time*, em que a produção deve ocorrer conforme a demanda e não em massa ou de forma padronizada; também está presente nas exigências qualificacionais em que a polivalência é exigida dos/das trabalhadores(as) se contrapondo a especialização requerida no fordismo. O método *kanban* em que os produtos são repostos conforme a produção, permitindo estoque mínimo e “empresa enxuta”



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

também se contrapõe aos princípios da empresa vertical, que controla todo o processo produtivo (Antunes, 2002; MARCELINO, 2008; PINTO, 2010).

A adoção de novas tecnologias da informação e da comunicação ao processo de trabalho, contribuiu, em grande medida, para os processos de reestruturação produtiva. Mas, além disso, deve-se destacar a adoção de uma nova orientação política, o neoliberalismo, que, conforme Harvey (2008) é adotado no contexto político e da produção e este tem como objetivo o “reestabelecimento das condições de acumulação e de restauração do poder das elites econômicas” (2008, p. 28). O neoliberalismo parte do princípio de que as liberdades individuais apenas são garantidas pela liberdade mercantil e de comércio. Esse pressuposto permitiu a distribuição do conjunto de institucionalidades e formas de organização do trabalho que vigoraram no período fordista (HARVEY, 2008b).

No que tange aos processos de formação profissional no sistema toyotista de produção evidencia-se a crítica ao modelo de qualificação profissional e a exaltação ao modelo de competências. Como aponta Hirata (2003) as novas formas de organização da produção e do trabalho não são marcadas pelo modelo da especialização, mas sim pela exigência de trabalhadores(as) multifuncionais, isto é, responsáveis por um conjunto de atividades. O trabalho realizado por equipes, não mais especializado, demandaria um tipo e nível de formação específicos “não organizados”, nesse sentido, o conhecimento tácito e informal, não aprendido em uma instituição passa a ser valorizado e demandado.

As novas exigências relacionadas ao conhecimento que os/as trabalhadores(as) devem adquirir, originam-se, para Hirata (2003) do discurso empresarial e são retomadas mais tarde por economistas e sociólogos. A relação entre trabalho e novas demandas qualificacionais estão presentes. No novo modelo, os/as trabalhadores/as são incorporados/as a uma nova forma de organização do trabalho que exige participação na gestão da produção, trabalho em equipe e maior envolvimento com o sucesso da empresa. Nesse sentido, “às exigências de trabalho se sucede ‘um estado instável da distribuição das tarefas’



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

onde a colaboração, o engajamento, a mobilidade, passa a ser as qualidades dominantes” (HIRATA, 2003, p. 133). Aqui, não está em questão um conjunto de saberes adquiridos em uma instituição formal, mas sim, características pessoais e subjetivas.

A flexibilidade nas formas de organização do trabalho, nos contratos de trabalho e no processo de trabalho se apresenta também no processo de formação e nas qualificações requeridas. Para Hirata (2003) a imprecisão configura a marca da ideia de competência, à medida em que as habilidades e competências exigidas relacionam-se a características pessoais e subjetivas e que não são aprendidas em uma instituição formal de ensino. Conforme a autora, há uma relação direta entre a redução da estabilidade nos empregos e a substituição de qualificações pela ideia de “saber ser” (Hirata, 2003, p.133). Além disso, é fundamental analisar a “modernização” e a flexibilização do trabalho a partir das relações de gênero. A forma como as tecnologias são adotadas e as habilidades requeridas se diferenciam conforme o sexo.

As mudanças que estão em processo desde a década de 1970 em países de capitalismo avançado e, sobretudo, a partir de 1990 no Brasil viabilizaram a promoção do processo de reestruturação produtiva, impulsionado por decisões políticas e pela adoção de novas tecnologias. Nesse contexto, ocupações desapareceram, novas ocupações surgiram e outras foram modificadas. No campo da relação entre trabalho e qualificação, exige-se, cada vez mais, um/uma trabalhador(a) polivalente, dotado de conhecimentos variados tanto técnicos quanto emocionais e comportamentais.

As ocupações no campo da tecnologia da informação surgem nesse novo contexto e apresentam características específicas no que se refere às novas demandas em torno da formação e saberes requeridos no trabalho. Dentre essas novas demandas está a noção de resiliência, temática central a ser analisada aqui, mas antes, apresenta-se a metodologia de pesquisa utilizada e uma breve definição das ocupações no campo da tecnologia da informação, que será realizada nas seções seguintes.



XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

III. Metodologia

A metodologia utilizada para compreender o conceito de resiliência e sua presença no discurso de revistas e sites que tratam de temáticas relativas ao trabalho, carreira e profissão no campo da tecnologia da informação, ancora-se na metodologia da interpretação/reinterpretação formulada por Thompson(1995) e na análise de discurso crítica elaborada por Fairclough (1992). Ambos os autores têm em comum a busca pela construção de métodos de análise das formas simbólicas⁴ ou de discurso⁵ que considerem tanto questões de ordem estrutural: contexto social, econômico e histórico, quanto as dimensões de agência, isto é, a forma pela qual as pessoas interagem, agenciam e recebem os discursos hegemônicos.

Para a constituição do *corpus* elencou-se dois critérios: 1) Revistas e sites que tivessem seções com matérias sobre trabalho, carreira e profissão na área de TI. 2) O tempo de circulação das publicações, considerando que a análise de um período extenso pode trazer contribuições para pensar uma trajetória de construção identitária numa perspectiva histórica e num contexto social específico.

Perante esses critérios, dois periódicos e um site se destacaram: 1) uma revista de circulação nacional; 1) Uma revista vinculada à uma empresa pública. Para as finalidades desse trabalho, utilizamos os resultados coletados apenas do site.

⁴ Termo utilizado por Thompson para designar “expressões linguísticas, gestos, ações, obras de arte, etc”, dotadas de significado e que expressam sentido sobre algo (THOMPSON, 1995, p. 9).

⁵ Para Fairclough o discurso consiste tanto em uma forma de representar o mundo quanto de atribuir significado a ele. O uso do termo “discurso” pauta-se na concepção de linguagem como prática social, isto é, não consiste em atividades individuais ou circunstanciais, mas relaciona-se ao contexto social. Tal concepção implica três elementos que constituem o discurso: discurso como forma de ação, isto é, “uma forma em que as pessoas podem agir sobre o mundo e especialmente sobre os outros, como também um modo de representação” (FAIRCLOUGH, 1992, p.90-91).



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

O site, denominado “Profissionais TI” é direcionado a profissionais da área, apresenta-se como um portal colaborativo. Foi criado em 2008 e tem por objetivo difundir informações relativas à área de tecnologia da informação, dentre eles, carreira, profissão e vagas de emprego⁶.

Optou-se por não realizar uma análise particular de cada periódico ou publicação, mas sim temáticas comuns⁷. A composição dos temas foi realizada a partir de uma fase de pré-análise das publicações considerando os objetivos da pesquisa. O tema que versa sobre a análise do conceito de resiliência aqui empreendido é: identidade e perfil do profissional da área de TI. As publicações do site direcionado à profissionais da área foram analisadas entre o período de 2008 a 2014. No que se refere a quantidade, foram selecionadas 169 matérias. Os textos foram analisados e codificados a partir do *software* de análise NVivo10.

IV. Tecnologia da informação, *software* e os serviços de TI: uma caracterização

Os anos de 1970 marcam a difusão das tecnologias da informação e sua incorporação nos processos de reestruturação produtiva que viabilizaram intensas transformações na sociedade em geral e na esfera econômica e do trabalho em particular. No entanto, é a partir, sobretudo, de 1940, no contexto da segunda guerra mundial e da guerra fria que as instituições militares impulsionaram o desenvolvimento dos computadores, diante da necessidade, cada vez maior, de armazenar, processar e controlar informações de forma

⁶ O site possui uma média de visualização de 420.000 pessoas por mês e aborda temas diversificados tanto técnicos, quanto sobre carreira. Deve-se destacar que o site não possui uma equipe de produtores de textos específica, mas um conjunto de colaboradores(as), vinculados ao site, que postam textos semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente. Os colaboradores e colaboradoras da seção carreira são, em geral, gerentes de projetos, recrutadores(as) e, em menor número, profissionais da área. Os textos são menos formais que os veiculados nas revistas, isso se deve, inclusive, a característica do veículo de comunicação.

⁷ Ressalta-se que a pesquisa desenvolvida para a tese elencou três temas principais: 1) identidade e perfil do profissional da área de TI; 2) profissão, profissionalismo e regulamentação; 3) discurso, representações e imagens de gênero e raça.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

rápida viabilizando a realização de vultosos investimentos em empreendimentos científicos nessa área (BRETON, 1991; EISCHEN, 2000).

No que se refere à demanda por programadores(as) e desenvolvedores de *software*, por exemplo, pode-se dizer que se inicia a partir de meados da década 1970. Esse período marca o surgimento da indústria de *software*, este pode ser caracterizado, conforme Eischen, (2000), como a "maneira pela qual o conhecimento ou informação é dada de forma em um mundo digital, como tal, incorpora o conhecimento social" (EISCHEN, 2000, p. 63).

O *software* integra as chamadas tecnologias da informação que são caracterizadas por promover o processo de conversão do conhecimento social e práticas dentro de formas digitais, que podem ser "manipuladas, disseminadas e controladas dentro de uma arquitetura de código binário" (Ibid). Tal caracterização permite conceituar o que são os serviços de tecnologia da informação e os diferenciar de serviços habilitados pelas TI. Os serviços de TI referem-se ao conjunto de atividades relacionadas ao desenvolvimento, aplicação e manutenção de *softwares* e se diferencia de serviços habilitados pela TI que se relacionam a serviços que vão desde o processamento de dados ao trabalho nas centrais de teleatendimento (*call centers*).

Os estudos brasileiros que buscam analisar as relações de trabalho, os processos de formação e os/as trabalhadoras no campo da TI demonstram que a área é representativa das novas demandas formativas e das novas formas de organização do trabalho (BRIDI e BRAUNERT, 2015; GARZA, 2008; MACEDO, 2011). Ao analisar o campo a partir da categoria gênero, raça e geração, evidencia-se que a área é majoritariamente ocupada por homens e brancos, a maior parte dos/das profissionais são jovens, isto é, tem até 32 anos (CASTRO, 2013; PIRES, 2015; SOUZA, 2016a). Além disso, como aponta Bárbara Castro (2013) destaca-se o crescimento de trabalhos flexibilizados, em que trabalhadores e trabalhadoras constroem suas carreiras a partir de formas contratuais de trabalho distintas do emprego formal, marcadas pela instabilidade e pelas altas jornadas de trabalho. A próxima parte, dedica-se a análise das



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

publicações e a relação entre o conceito de resiliência e as novas demandas em torno do ideal de profissional e das competências exigidas.

V. O modelo de competência e a resiliência: a constituição de um ideal de profissional a partir de gerenciamento das emoções

O discurso presente nas publicações analisadas remete à construção de uma identidade profissional na qual o empreendedorismo é uma característica. O/A profissional deve buscar sua valorização e reconhecimento, por meio do esforço, da competição, do desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais (SOUZA, 2016b). A busca pelo sucesso, sinônimo, em muitos casos, de geração de lucro é uma constante. Nesse sentido, suportar a pressão: de chefes, de supervisores, do fracasso, apresenta-se como uma das competências valorizadas no discurso que denominamos de empresarial. Empresarial porque constrói uma identidade do profissional de TI a partir de determinadas concepções e visões de mundo, na qual as regras do mercado capitalista imperam (SOUZA, 2016a).

Exemplo de profissionais “fracassados” como o personagem Dilbert⁸, que realiza uma crítica ao universo empresarial, são rechaçados e apresentados, nas publicações analisadas, como arquétipos do que “não se deve ser” na área de TI. Percebe-se a constituição de um discurso no qual se representa os ideais de “mau” e “bom” profissional. O primeiro “realiza críticas”, “reclama”, “acomoda-se”, enfrenta dificuldades para trabalhar em equipe, como os Nerds ou Dilbert; já o segundo é “senhor de si”, não reclama ou realiza críticas, resolve seus problemas sozinho e supera.

Os arquétipos de “bons” profissionais são constituídos a partir de modelos de empresários que tiveram sucesso como Bill Gates e Esteve Jobs. Não se dedica tempo a reflexão sobre o momento histórico, no qual tais empresas foram

⁸ Dilbert é um personagem de tiras e de um desenho animado. Foi criado por Scott Adams e configura uma sátira ao mundo empresarial dos negócios.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

erguidas, ou sobre as pessoas que contribuíram para o sucesso desses magnatas da área de TI, ou para discutir se exemplos particulares de empresários de sucesso devem ser utilizados para tratar de profissionais que trabalham para as empresas ou de empreendedores que estão em realidades tão distantes daquelas vivenciadas por tais modelos.

A insatisfação no trabalho é tratada como um problema que exige resolução individual. O descontentamento com o modo como o/a superior(a) hierárquico(a) trata o/a profissional e outros tipos de insatisfação no trabalho deve orientar-se para saídas únicas como demitir-se, mudar de emprego ou tornar-se um(a) empreendedor(a). Assim, exige-se um(a) profissional que saiba lidar com problemas no trabalho de forma individualizada, não há saída para soluções coletivas (SOUZA, 2016a).

A seguir realiza-se uma reflexão em torno de um conceito constatado nas publicações mais recentes da área, sobretudo, do site e que atribui um nome a um dos comportamentos emocionais esperados dos/das profissionais de TI: a resiliência. Para tal empreendimento, selecionou-se duas publicações do site. Mas deve-se ressaltar que o termo resiliência, aparece, sobretudo, a partir de 2011 nas publicações. No site, a palavra apareceu em 5 matérias, deve-se destacar, que uma matéria é escrita por um profissional da área e faz a crítica a forma como o ideal de resiliência é empregado.

A publicação intitulada Angatuba *Boy* faz referência não apenas a todas as exigências que contribuem para a construção da identidade do/da profissional de TI, mas se destaca por utilizar um termo específico da psicologia, cada vez mais utilizado no discurso de recrutadores e *coaches*, qual seja, o conceito de resiliência.

A fim de apresentar a importância de que profissionais de TI sejam resilientes, isto é, suportem as pressões e controvérsias do trabalho de modo positivo, conta-se a história de um estudante de TI candidato a uma vaga de emprego. Escrita por um recrutador, a publicação inicia-se com a seguinte frase: “O responsável pelo sucesso de alguém é, sempre, o próprio alguém”



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

(Angatuba...,2014) e segue com a apresentação do objetivo do texto “mostraremos como um jovem estudante de TI abriu seu caminho para o sucesso a machadadas. Isso mesmo: a machadadas. E não é metáfora” (Angatuba..., 2014).

Em Angatuba boy, conta-se a história de um estudante de TI, candidato a uma vaga de emprego, que durante a entrevista apresenta duas atitudes caracterizadas como esforço acima da média e exibidas como a saída para obtenção de valorização e reconhecimento profissional e exemplo de que o “esforço extra é a marca dos que desejam vencer” (Angatuba...).

O primeiro exemplo refere-se à capacidade de iniciativa, apresentada como um dos elementos que contribuem para que um profissional seja reconhecido. O candidato à vaga torna-se um exemplo quando, em seu currículo, revela que realizou o aprimoramento de um módulo de sistema ERP embora não fosse sua atribuição “desejando o aprimoramento da ferramenta em uso, Angatuba Boy vai lá e programa ele mesmo um módulo alternativo (coisa de macho)” (Angatuba..., 21 de maio de 2014).

Além da capacidade de iniciativa e da realização de atividades extras, isto é, que não sejam da atribuição ou devidamente pagas, serem apresentadas como um exemplo positivo a ser seguido pelos profissionais, na construção discursiva fica evidente a associação de uma capacidade que pode ser de homens e mulheres, a iniciativa, exclusivamente ao masculino. Tal associação naturaliza capacidades que são humanas ao sexo masculino, reforçando estereótipos e essencializando tais características⁹.

O segundo exemplo é intitulado “sai da frente do meu sinal” e refere-se à construção de um sinal de internet, via rádio, realizada pelo candidato a entrevista, a partir da abertura de uma clareira na mata. Isso ocorreu porque o

⁹ Para um aprofundamento sobre análise sobre as relações de gênero no discurso gerencial do campo da tecnologia da informação, vale consultar a tese que deu origem a esse trabalho: Trabalho, profissionalização, identidade e relações de gênero no campo da tecnologia da informação.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

candidato não morava apenas em uma cidade pequena, Angatuba, mais em um sítio:

O que você precisa saber é que ele praticamente construiu seu acesso ao poderoso link de rádio. Sim, porque, inicialmente, nenhum sinal chegava até lá devido a uma barreira de vegetação no entorno de sua residência, o que não foi barreira suficiente para o nosso semi-ecológico herói que, munido de um machado, **abriu uma clareira**, por onde o sinal pôde, finalmente, despejar sua fatura. (Angatuba..., 21 de maio de 2014).

O exemplo é construído a fim de valorizar o esforço pessoal, a capacidade de iniciativa, a responsabilidade individual pelo sucesso, e, assim, de que profissionais devem enfrentar problemas e adversidades no trabalho sem “reclamar”, nesse aspecto, o termo resiliência é evocado: “Que o ímpeto desbravador de Angatuba Boy nos sirva como inspiração para enfrentarmos com mais resiliência as dificuldades do dia a dia com os nossos links de 50 mega via fibra ótica.” (Angatuba..., 21 de maio de 2014...).

Como apontam GARCIA-DIA, *et al* (2013) a origem etimológica da palavra resiliência é latina e refere-se à recuperação. Na física: utiliza-se esse conceito para tratar de materiais que sofrem impactos, modificam suas formas e são capazes de voltar ao formato original (BRANDÃO; NASCIMENTO, 2011)

Os primeiros teóricos no campo da psicologia estavam preocupados em compreender os motivos que permitiam que alguns pacientes passassem por situações de estresses e traumas e se recuperavam e outros não. Nesse momento, a discussão estava mais relacionada à fatores biológicos e psicossociais e não a fatores externos. Análises subsequentes passaram a pesquisar o conceito de resiliência, enfocando tanto fatores internos quanto externos. Buscava-se verificar se a resposta positiva a exposição a situações de vida desfavoráveis, como pobreza, alcoolismo, divórcio, doenças mentais, estavam relacionadas às figuras de apoio estáveis como família, avós, irmãos, tios ou grupos religiosos e outros (GARCIA-DIA, *et al* (2013).



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Assim, o termo resiliência surge da tentativa de compreender como pessoas expostas a situações e eventos pós-traumáticos ou estressantes como um ataque terrorista ou o anúncio de que se tem uma doença terminal, conseguem suportar esses eventos e sintomas e conseguir ter uma vida "normal". Se a resiliência se refere à capacidade de adaptação e ajustamento a condições e eventos pós-traumáticos, impossíveis ou difíceis de serem controlados pelas próprias pessoas, por que ela passa a ser utilizada, cobrada e a fazer parte do discurso de recrutadores?

Em muitos textos analisados, embora o termo resiliência não seja usado, o foco é mesmo: sobre a importância de resistir as “broncas” e críticas dos superiores, de não reclamar dos salários e das condições de trabalho. Os textos que tratam de inteligência emocional inserem-se no discurso da resiliência.

A inteligência emocional é apresentada na publicação “Inteligência Emocional no Gerenciamento de projetos: o que dizer” como o processo de reconhecer a si mesmo com a finalidade de se adaptar a situações de estresse e pressão e parte de duas premissas: reconhecer e regular a si próprio e reconhecer e regular o ambiente social. Realizar um reconhecimento próprio refere-se à capacidade de “identificar o que te agrada, o que não te agrada, o que te faz perder a paciência rapidamente, em quais situações você se destaca, como você lida com o stress e pressão. Resumindo, quais são seus pontos fracos e seus pontos fortes” (Inteligência... 17 de junho de 2014). Regular a si próprio, refere-se ao processo por meio do qual após reconhecer “seus pontos fracos e seus pontos fortes, você deve trabalha-los para extrair o melhor de si próprio” [...]. A seguir está o processo no qual importa reconhecer o ambiente social que consiste em conhecer o que as pessoas pensam, os pontos positivos e negativos de cada uma delas assim como da organização. Por fim, está o processo de regular o ambiente social que consiste em

Ter habilidade social. Uma vez seus próprios sentimentos reconhecidos e gerenciados, um profundo entendimento do ambiente que te cerca, é hora de



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

colocar seus pontos fortes em prática visando extrair os pontos fortes das pessoas e da organização que te cercam. É o momento onde um grande líder aparece, motivando, inspirando e guiando todos para um único objetivo (Inteligência... 17 de junho de 2014)..

Apesar da publicação possuir um direcionamento específico, isto é, estar voltada para gerentes de projetos e para a constituição de líderes e não de chefes, toda a concepção de inteligência emocional apresentada, está relacionada à ação individual. Deve-se conhecer os seus problemas, aprender a regulá-los, conhecer os problemas do ambiente em que está e aprender a regulá-los. Tal postura aproxima-se do conceito de resiliência, à medida em que o processo de autoconhecimento e conhecimento da instituição não se constitui como finalidade de transformar a organização, de modificar processos que sejam danosos às pessoas e às organizações, mas sobretudo, de mudar a forma como as pessoas enfrentam determinadas situações.

Apesar do termo resiliência, em psicologia, chamar a atenção para a importância dos fatores externos, os textos da área gerencial voltados para a tecnologia da informação, em sua maioria, apenas responsabilizam o/a trabalhador(a), não tratando de temas relativos a questões organizacionais da empresa, à sua cultura e aos valores que podem desencadear situações de estresse e pressão que não precisariam ser constituídas, caso a dimensão de prazos, horários e tarefas fossem reorganizadas.



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Conclusão

Se o modelo de competência envolve um conjunto de comportamentos e habilidades relacionados à subjetividade e às emoções. O conceito de resiliência que passa a figurar no discurso das revistas e sites do campo da tecnologia da informação analisados, tendem a reforçar tal modelo definindo, inclusive, como deve ser estabelecida a relação entre profissionais “ideais” e a empresa.

O discurso sobre a necessidade de se ter resiliência, de desenvolver a inteligência emocional e, assim, da importância do gerenciamento de si, de saber se comportar e enfrentar problemas e adversidades no campo do trabalho, atribuem ao indivíduo a responsabilidade por ser reconhecido e valorizado no trabalho, um reconhecimento não apenas dos pares e chefes (DEJOURS, 1997), mas também pela remuneração percebida. Nesse sentido, a remuneração não está relacionada à uma carreira e a definição a partir de uma negociação coletiva como no fordismo, mas constitui-se responsabilidade individual.

O mérito de possuir uma remuneração condizente com as atividades desenvolvidas está diretamente relacionada às competências e qualidades individuais e não a uma formação e qualificação específicas. No âmbito do trabalho, não existe a possibilidade de organização e negociação coletiva. Os problemas relacionados ao processo de trabalho e à organização do trabalho devem ser resolvidos de modo individual, por meio da resiliência e do gerenciamento de si. Conseguem fazer isso, àqueles indivíduos que sabem lidar com as situações de estresse e pressão no trabalho. Esse discurso atribui ao indivíduo a responsabilidade por ser reconhecido e valorizado no trabalho. Tal situação pode dificultar formas de organização e de construção coletiva para reivindicar melhores condições de trabalho. Isso pode ser observado nos estudos e pesquisas do campo que vem demonstrando a redução da remuneração na área e a dificuldade que as ocupações nesse campo tem enfrentado no processo de profissionalização das ocupações (SOUZA, 2016a).



XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

VI. Referências Bibliográficas

- ANTUNES, R. No Title. **Caderno CRH**, v. 15, p. 23–45, 2002.
- BOYER, R. **A teoria da regulação: uma análise crítica**. São Paulo: Nobel, 1990.
- BRETON, P. **História da Informática**. São Paulo: Editora Universidade Estadual Paulista, 1991.
- BRIDI, M. A.; BRAUNERT, M. B. O trabalho na indústria de software: a flexibilidade como padrão das formas de contratação. **Caderno CRH**, v. 28, n. 73, p. 199–214, 2015.
- CASTRO, B. G. DE. Afogados em contratos: o impacto da flexibilização do trabalho nas trajetórias dos profissionais de TI. p. 388, 2013.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1997.
- EISCHEN, K. Information Technology: History, Practice and Implications for Development. **CGIRS Working Paper Series**, 2000.
- FAIRCLOUGH, N. **Discourse and Social Change**. [s.l: s.n.]. v. 54
- GARCIA-DIA, M. J.; DINAPOLI, J. M.; GARCIA-ONA, L.; JAKUBOWSKI, R. .; O'FLAHERTY, D. Concept Analysis: Resilience. **Archives of Psychiatric Nursing, Elsevier**, v. 27, n. 6, p. 264–270, 2013.
- GARZA, E. T. D. LA. DO CONCEITO AMPLIADO. **Anthropos/uam-Iztapalapa - Cuadernos A**, v. 11, p. 11–20, 2008.
- HARVEY, D. **Condição pós-moderna. Uma Pesquisa Sobre as Origens da Mudança Cultural**. Loyola ed. São Paulo: [s.n.].
- _____. **O neoliberalismo: história e implicações** São Paulo Loyola, , 2008b.
- HIRATA, H. Da polarização das qualificações ao modelo da competência. In: FERRETI, C. J. ETAL (Ed.). . **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003. .
- LEITE, M. D. P. A sociologia do trabalho na América Latina: Seus temas e problemas (re)visitados. **Sociologia & Antropologia**, v. 2, n. 4, p. 103–127, 2012.
- LIPIETZ, A. **Miragens e Milagres: problemas da industrialização no terceiro mundo** São Paulo Nobel, , 1988.
- MACEDO, M. C. B. **O mercado de trabalho em tecnologia de informação : a inserção profissional dos desenvolvedores de software**. [s.l.] UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2011.
- MARCELINO, P. R. P. **TERCEIRIZAÇÃO E AÇÃO SINDICAL A singularidade da reestruturação do capital no Brasil**. [s.l.] UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS, 2008.
- PINTO, A. **A organização do trabalho no séc. 20: taylorismo, fordismo e toyotismo**. São Paulo: expressão popular, 2010.
- PINTO, A. **A organização do trabalho no séc. 20: taylorismo, fordismo e toyotismo**. São Paulo: expressão popular, 2010.
- PIRES, S. A. **Os jovens trabalhadores da área de Tecnologia da Informação: uma análise sobre o discurso da flexibilidade geracional**.
- SOUZA, T. P. DE. **Trabalho, profissionalização, identidade e relações de gênero no**



**XXXI CONGRESO ALAS
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

campo da tecnologia da informação. [s.l.] Universidade Federal de Goiás, 2016a.

_____. Discurso e identidade : uma análise das publicações sobre trabalho , carreira e profissão no campo da tecnologia da. **Áskesis**, v. 5, p. 32–44, 2016b.

THOMPSON, J. **Ideologia e cultura moderna: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.