



CEST

Centro de Estudos Sociedade e Tecnologia



Universidade de São Paulo

Boletim - Volume 2, Número 6, Dezembro/2017

Soft Skills na carreira de Tecnologia de Informação

Lucas Lago

O sucesso profissional não é definido somente pelas habilidades que podem ser medidas com testes e notas em provas, mas também pelas habilidades relacionadas a personalidade. As influências dessas habilidades na vida profissional de uma pessoa foram demonstradas diversas vezes. As habilidades de um indivíduo são normalmente classificadas em *hard skills* e *soft skills* onde as primeiras estão relacionadas com os aspectos técnicos de se executar um trabalho enquanto que o segundo grupo está relacionado às habilidades interpessoais e comportamentais do indivíduo.

Algumas das *hard skills* comuns para o profissional de tecnologia da informação são: proficiência em uma língua estrangeira; desenvolvimento de software utilizando linguagens de programação específicas; capacidade de utilizar um sistema operacional específico; e capacidade de gerenciar uma rede de computadores.

As *soft skills* são essenciais não somente para garantir a empregabilidade, mas também a manutenção no emprego, pois englobam diversas dinâmicas comuns dentro de uma companhia como: habilidades interpessoais; habilidades de autogestão; e até mesmo capacidade de liderança e gerência.

As empresas nem sempre buscam profissionais pelas *hard skills* necessárias para o trabalho, claro que algumas dessas habilidades a empresa espera ao contratar, mas *hard skills* específicas são fáceis de se treinar dentro da própria empresa. Já *soft skills* (como abertura para críticas) são muito mais difíceis de se treinar.

A especialista em direitos humanos Regina Hartley comenta que em sua experiência, “contratar o candidato que possui um currículo menos impressionante do ponto de vista técnico, e contratar o

candidato com experiências de vida diferentes gera resultados melhores para a companhia”. Isso vem do fato que essas experiências de vida moldam algumas *soft skills* como perseverança e capacidade de agir de forma criativa.

Em um estudo qualitativo, realizado com empresas de tecnologia da informação, perguntas utilizando uma escala com notas entre 1 e 7 foram aplicadas para avaliar quais eram as percepções de funcionários dessas empresas sobre diversas *soft skills* diferentes. A lista continha 107 *soft skills* diferentes e foi elaborada de forma que as habilidades fossem avaliadas de forma aleatória. A lista combinava as *soft skills* em várias categorias de acordo com a sua semelhança. As categorias eram: habilidades interpessoais; habilidades de autogestão, habilidades de comunicação, habilidades organizacionais, habilidades de tomada de decisão e resolução de problemas; habilidades de análise e criatividade, habilidades de vendas; habilidades políticas, habilidades de liderança; e habilidades de gerência.

O questionário foi respondido por 30 empresas de tecnologia da informação que atuam no Brasil e os resultados desse questionário reforçam a ideia de que essas habilidades são fundamentais para o desenvolvimento profissional.

Das 107 habilidades questionadas, nenhuma foi considerada irrelevante para um profissional de tecnologia da

Hard Skills são fáceis de treinar dentro da própria empresa. Já soft skills são muito mais complexas de se desenvolver.



informação, mesmo para os que estão começando uma carreira na área. Porém, algumas habilidades foram consideradas menos relevantes, como a capacidade de “Fazer com que os outros assumam responsabilidade por suas ações” que foi considerada a menos importante das habilidades analisadas. Em uma análise das habilidades consideradas mais importantes, é possível notar a importância da ética dentro da empresa. A habilidade considerada como extremamente relevante por todos que responderam o questionário foi “Não prejudicar os outros” que pode ser lida como a capacidade de não tomar atitudes que prejudiquem intencionalmente os colegas. Outras habilidades relacionadas à ética com relacionamento interpessoal como “agir com respeito e cortesia, cooperação e demonstrar interesse” foram consideradas extremamente relevantes para um profissional, desmitificando o mito de que o profissional de tecnologia da informação é normalmente solitário e antissocial.

Algumas habilidades tradicionalmente relacionadas com os profissionais de tecnologia da informação como “ser capaz de propor soluções para problemas e pesquisar informações de forma independente” também foram relacionadas entre as principais habilidades, porém com menos relevância que habilidades interpessoais. Olhando de forma mais geral, as habilidades interpessoais de autogestão e de comunicação foram as habilidades mais relevantes para aqueles que estão iniciando uma carreira em tecnologia da informação. E, como esperado, as habilidades de gerência e liderança foram consideradas menos relevantes nesse caso específico. As habilidades de resolução de problemas, análise e criatividade não apareceram entre as principais habilidades necessárias para uma pessoa em início de carreira em tecnologia da informação.

Apesar das empresas perceberem que é necessário que os funcionários tenham habilidades em *soft skills*, em geral, o currículo de um curso superior na área de tecnologia da informação se concentra nas *hard skills* e raramente tenta trabalhar o lado menos técnico das pessoas. O foco no desenvolvimento dessas *hard skills* acaba desenvolvendo profissionais com dificuldades de conviver no ambiente de trabalho.

A pesquisa também foi capaz de perceber algumas diferenças entre os resultados de empresas com quantidades diferentes de usuários. Empresas menores avaliaram itens como “ser direto” como um dos principais elementos, enquanto em grandes empresas “não fazer comentários inapropriados” aparece como um dos principais, sugerindo uma mudança no foco do relacionamento à medida que as empresas se desenvolvem e aumentam de tamanho.

Um outro resultado que aparece tanto em grandes quanto pequenas empresas está relacionado à autogestão. Habilidades desse grupo aparecem como as mais importantes e isso pode ocorrer devido a adoção cada vez maior de metodologias de desenvolvimento ágil dentro das empresas de tecnologia da informação.

A filosofia do desenvolvimento ágil engloba, entre outras coisas, conceitos de divisão das equipes em times pequenos que são autogeridos, facilitando a comunicação e a proximidade dos membros da equipe. As práticas ágeis estão mais alinhadas com *soft skills* do que o desenvolvimento tradicional de software.

As equipes de desenvolvimento de software não precisam apenas de desenvolvedores capazes de programar 10 vezes mais rápido do que desenvolvedores comuns, elas também precisam de desenvolvedores que sejam capazes de compreender as necessidades do cliente, que tenham empatia com membros de sua equipe e que compreendam como o mundo funciona fora dos computadores.



Lucas Lago é
Doutorando em Engenharia de Computação na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo e pesquisador do CEST-USP.

Coordenador: Edison Spina

Este artigo resulta do trabalho de apuração e análise do autor, não refletindo obrigatoriamente a opinião do CEST.