

## Carreira em Y: especialização ou liderança são as principais oportunidades em TI

Paulo Exel (\*)

*O planejamento de carreira é algo indispensável e ao mesmo tempo tão negligenciado em todos as profissões. Infelizmente, a minoria dos profissionais estabelece metas ou mesmo se preocupa com isso. Esse cenário torna-se ainda mais grave quando o assunto são as carreiras em tecnologia da informação*

Muito fatores contribuem para que esses profissionais não reflitam sobre suas carreiras. Certamente, o acúmulo de funções e a alta carga de trabalho são as desculpas mais recorrentes. No entanto, sabemos que os principais vilões, responsáveis pelo crescimento da carreira por osmose, são na verdade, a ausência de bons líderes, a falta de uma cultura de planejamento e a imaturidade dos profissionais.

De modo geral, o planejamento de carreira ajuda o profissional a definir onde ele pretende chegar em alguns anos. Assim como o planejamento estratégico das empresas, nada é imutável e algumas oportunidades sempre aparecem para mudar os planos. Mas é importante ter uma trilha a ser seguida, de modo que o profissional possa tomar decisões sobre seu futuro de maneira sólida e embasada. O plano de carreira consiste em não contar apenas com a sorte ou com o acaso para se ter sucesso profissional.

No mercado de tecnologia da informação, os profissionais ainda estão pouco preocupados em pensar de maneira estratégica sobre seus futuros profissionais. É até comum encontrar aqueles dedicados a mergulhar fundo na especialização e que estão sempre buscando níveis mais profundos nas certificações. Por outro lado, uma pequena parcela dos profissionais está dedicado a escalar a pirâmide hierárquica das organizações. Nesse sentido, as oportunidades de liderança surgem ao acaso e geralmente pegam os profissionais desprevenidos.

Com o crescimento do mercado e as oportunidades se multiplicando, os profissionais ganham uma autonomia muito maior na hora de escolher como pretendem desenvolver a carreira. No entanto, o mais comum é vermos a carreira em Y, aquela onde, em determinado ponto, o profissional escolhe se vai seguir para um cargo gerencial ou se pretende

se tornar especialista na área técnica.

Os profissionais com maior aptidão para gestão e liderança comumente recebem propostas para gerenciar suas áreas de atuação, enquanto aqueles com maior desenvoltura para o conhecimento teórico e técnico, acabam sendo conduzidos para a especialização e para o desenvolvimento de inovações.

Hoje, o mercado nacional ainda vive uma demanda muito grande por especialistas, no entanto, existe uma carência ainda maior por profissionais de tecnologia com habilidades de liderança, empreendedorismo e gestão. Portanto, existem possibilidades de crescimento em ambas as escolhas.

Aqueles que desejam planejar a carreira, o melhor a ser feito é uma autoavaliação sobre quais são as principais forças e fraquezas do perfil pessoal, quais habilidades e aptidões e, principalmente, qual o sonho e desejo profissional. Nessa hora, não contam apenas as certificações e experiência profissional, mas também o feedback da liderança, experiências pessoais, aspirações para o futuro.

É importante lembrar que o mercado de trabalho do futuro irá demandar por profissionais cada vez mais autônomos. Nesse sentido, o quanto a carreira de especialista pode te ajudar a ter liberdade nas relações de trabalho e o quanto sua capacidade de gerenciamento a distância pode ser desenvolvida?

Apesar de ser simples, não é fácil e, por isso, o profissional deve contar com a ajuda de mentores. Esses podem ser seus líderes diretos, pessoas que admiram no mercado de TI, headhunters especializados, ou, em alguns casos, um coach de carreira. É importante observar que quanto mais esse mentor estiver imerso no mercado de atuação, mais ele conseguirá propor direcionamentos específicos e não apenas dicas generalistas sobre quais caminhos escolher.

É importante, independente da escolha, que o profissional não fique parado esperando acontecer. Provocar feedbacks, se envolver em projetos que possam ampliar seus próprios horizontes e buscar se atualizar com o mercado são o melhor caminho para começar a desenvolver a carreira de maneira ativa. Afinal de contas, para quem não sabe onde está indo, qualquer lugar serve!

(\*) É formado em Administração de Empresas, possui MBA executivo em Gestão de Negócios e tem certificação em coaching. Com mais de 10 anos de experiência no recrutamento especializado nas áreas de Tecnologia, Digital e Vendas, Exel é diretor da Yoctoo.

# Cinco tendências para surpreender a experiência do cliente

Em todo início de ano, sempre surgem as mesmas perguntas – quer sejam de clientes, times de produto, profissionais de marketing e equipes de vendas. Qual será a próxima grande tendência em experiência do cliente? Para que devemos estar preparados?

A ferramenta de chat Bold360, da LogMeIn, separou cinco tendências que são primordiais para que o atendimento ao cliente seja cada vez mais personalizado e eficaz.

## 1.O atendimento ao cliente atual vai desaparecer

Já há algum tempo, as marcas sabem que precisam pensar na experiência do cliente e não no simples ato do atendimento. Em 2018 as pessoas começam a ver os efeitos das empresas que não agiram nessa direção. A Amazon, por exemplo, tem gerado modificações em vários setores por meio de um foco intenso em modelos de negócios disruptivos e crescimento sustentado. No entanto, o foco na experiência e na fidelização de clientes – assim como faz o modelo da Apple – pode ser um caminho melhor para alcançar a rentabilidade a longo prazo. As empresas têm a chance de colocar os clientes acima de tudo e se diferenciarem por meio de relacionamentos melhores e mais personalizados. Não basta apenas atender, é preciso entender o que o cliente espera da empresa. Dessa forma, os negócios podem gerar mais valor para os clientes e desenvolver relacionamentos mais duradouros.

## 2.Experiência omnicanal: haverá mais canais de engajamento

Muito se fala no mercado sobre a morte dos call centers ou o surgimento de canais que vão acabar com o e-mail, mas a eliminação deles está longe de acontecer, se é que vai acontecer algum dia. Quando se pensa em canais que foram verdadeiramente eliminados, é possível citar as máquinas de fax, mas quem já trabalhou com um advogado ou companhia de seguros dirá que não é bem assim. São os consumidores que escolhem os canais de comunicação, de acordo com a própria conveniência e o nível de engajamento geral está crescendo. Depois que grandes marcas como Apple e Google aprimoraram a experiência do cliente ao anunciar novos canais de mensagens em 2017, podemos esperar que outros mais serão lançados o longo de 2018.

## 3.Adoção rápida de tecnologias de Inteligência Artificial

Ainda que as tecnologias de Inteligência Artificial tenham feito um grande estardalhaço nos últimos anos, ainda há muito questionamento em relação à sua adoção. Qual será a dificuldade para implementar essas tecnologias? Os benefícios são reais? Quanto tempo será preciso esperar para notar algum valor extra? Em 2018, mais casos de uso bem sucedidos surgirão, e mais programas demonstrarão o ROI. O caminho para o sucesso ficará pavimentado com mais clareza, e crescerá a confiança para investir nessas tecnologias. As vantagens de quem adotou primeiro a IA começarão a desaparecer, então as empresas também se sentirão pressionadas a caminhar para uma adoção mais ampla. Além disso, as tecnologias também darão um novo passo em termos de maturidade. Será possível ver a migração



para automação proativa, o que ajudará a transformar os atendimentos em oportunidades de vendas e a manter integrações mais aprofundadas nos contact centers.

## 4.A Inteligência Artificial não substituirá humanos

Há muita discussão em torno da ideia de que a IA vai eliminar a necessidade de agentes humanos. A história mostra que a automação pode transformar o mercado de trabalho, mas a IA deve ser olhada de forma diferente. A automação não irá contra o relacionamento. Haverá sempre a necessidade de interação humana – o que acontecerá é que os papéis desses agentes poderão mudar. As empresas que tiverem implementado soluções de IA perceberão rapidamente que, apesar de a IA poder ajudar a simplificar os processos de trabalho e melhorar a vida dos agentes sobrecarregados, os casos mais bem sucedidos serão aqueles que adotarem uma abordagem híbrida. As tecnologias de IA conferem poder tanto aos clientes quanto aos agentes. Os clientes serão capazes de usar o autoatendimento quando desejarem enquanto os agentes poderão usar as informações fornecidas pela IA para oferecer uma experiência mais personalizada.

## 5.Tecnologias de realidade virtual e aumentada poderiam ir além da publicidade

As tecnologias se popularizarão mais e mais, e os casos de uso serão cada vez mais interessantes, mas o impacto na experiência do cliente ainda precisa ser demonstrado. Para serem verdadeiramente valiosas, as implementações de realidade virtual ou aumentada precisam ser vistas como mais um canal totalmente funcional. Uma implementação deste tipo não pode ser uma experiência isolada e desconectada – por exemplo, será como ter um espaço com mais novos recursos, mas onde não será possível fazer perguntas a um agente ou realizar uma compra dentro de uma mesma experiência. Ainda que a tecnologia seja muito interessante, se não estiver perfeitamente integrada à experiência do cliente, será mais um modismo do que um investimento que pode ser valioso para os clientes e gerar mais receita para as empresas.

# Quatro aplicativos para enriquecer o aprendizado de idiomas

Mergulhar no aprendizado de um novo idioma é tão mais instigante quanto o tempo, a energia e a dedicação que o aluno despense ao longo do processo. Para que o desafio seja encarado com ainda mais foco e ânimo, há, hoje, uma infinidade de aplicativos gratuitos ao alcance das mãos. Com tantas possibilidades, difícil é encontrar um pretexto para não estar imerso na empreitada, mesmo fora de sala de aula.

Para o supervisor dos cursos de idiomas do Centro Europeu, Cassiano Soares, a vasta gama de opções também exige uma postura mais crítica e holística do usuário na hora de escolher o aplicativo ideal para enriquecer os estudos. Com o intuito de orientar essa decisão, ele reuniu quatro dicas de APPs que não podem passar despercebidos pelos alunos de idiomas. Alguns muito populares, outros nem tanto, mas todos eles com uma razão singular para roubar a sua atenção.

## EduSynch TOEFL

Gratuito e lançado há cerca de um ano, o aplicativo é pioneiro no ensino adaptado para o TOEFL, teste da língua inglesa reconhecido por mais de 9 mil agências, universidades e instituições de ensino superior em mais de 130 países. O intuito da plataforma, disponível para Web e para o sistema Android, é democratizar o treinamento para os testes de proficiência de maneira eficiente e completa.

## Duolingo

Um dos nomes mais populares quando o assunto é aplicativo de idiomas, o Duolingo é, para Cassiano, uma alternativa mais indicada até o nível pré-intermediário. Além do inglês, o alemão, o francês e o espanhol são alguns dos idiomas a compor as lições do app, que é gratuito e está disponível tanto para iPhone quanto para Android. Uma das vantagens da plataforma é o layout divertido, composto por jogos, que, na verdade, são pano de fundo para assimilação dos conteúdos.

# Madcode oferece 1000 bolsas de estudo para curso de programação em parceria com a secretaria de educação de SP

A MadCode, rede de escolas e sistemas de ensino de Programação, firmou parceria com a Secretaria da Educação do Governo do Estado de São Paulo, com o objetivo de doar 1.000 bolsas de estudo para alunos do ensino médio, de 14 a 17 anos, da rede estadual de ensino, interessados no curso de Desenvolvimento de Aplicativos. As inscrições estão abertas no website da MadCode (<http://madcode.com.br/gov21/>) e as primeiras turmas devem iniciar o curso em março.

A possibilidade de estudar programação gratuitamente é uma grande oportunidade para os jovens, não só por ensiná-los a criar seus próprios jogos e aplicativos, mas por desenvolver habilidades que se tornam cada vez mais importantes em um mundo digital.

"Estamos muito orgulhosos em participar deste projeto com a Secretaria da Educa-

ção do Estado de São Paulo, porque ele permitirá que uma parcela de jovens tenha acesso aos nossos programas, o que não seria possível sem o benefício das bolsas", afirma Daniel Cleffi, um dos fundadores da MadCode e responsável pela área de Programação do grupo Cel.Lep, uma das principais escolas de idiomas do País, que adquiriu a rede de ensino de Programação. Ele destaca a importância da programação também para transformar os jovens de meros consumidores de tecnologia em desenvolvedores de soluções tecnológicas, fomentando o empreendedorismo.

Professores da MadCode irão ministrar o curso com aulas previstas de segunda-feira a quinta-feira, das 14h às 17h, período do contraturno das aulas regulares. Serão contemplados, inicialmente, alunos das diretorias de ensino do Centro, Centro Sul e Centro Oeste. O critério foi a proximidade

com o local do curso.

O ensino de Programação fomenta o raciocínio lógico e facilita o desenvolvimento de competências do século XXI como foco, resiliência, curiosidade e criatividade; e favorece o aprendizado de outras disciplinas. Segundo Cleffi, ao aprender a programar e desenvolver o próprio aplicativo, o jovem também tem condições de refletir sobre problemas e situações de sua própria vida, que podem ser solucionados por meio da tecnologia.

"O profissional do futuro será muito engajado com inovação, com conhecimento de tecnologias e de línguas. É muito importante, portanto, incentivar os alunos a dominarem o inglês e a programação para que eles estejam mais preparados para as novas exigências da Quarta Revolução Industrial que já está em curso", afirma o presidente do Cel.Lep, Alexandre Garcia.

## News @TI

### Crédito online com QR Code

@O Open Banking vem ganhando força no Brasil. A Quanto, fintech que tem revolucionado o setor no Brasil, vê, dentre tantas outras possibilidades, um papel essencial no open banking para a desburocratização e análise de dados. É assim que a empresa fechou parceria com a BCredi, fintech de crédito com garantia de imóvel e financiamento imobiliário online do Grupo Barigui, para oferecer crédito online com QR Code. A parceria vai permitir oferecer aos pequenos e médios empresários uma opção de crédito com juros menores e prazos mais longos, algo ainda pouco conhecido e explorado no Brasil. "Quem nunca fez um cadastro na Quanto pode usar o app para preencher os seus dados em um ambiente seguro. Para quem já fez o cadastro, basta ler um QR Code no site para nos dar acesso temporário a seus dados, tornando possível a análise de crédito na BCredi em minutos", explica Maria Teresa Fornea, CEO da BCredi ([www.contaquanto.com.br](http://www.contaquanto.com.br)).

### Aplicativo web agiliza processo de sinistro residencial

@A Planetum, insurtech que desenvolve soluções disruptivas para o setor de seguros e automotivo, acaba de disponibilizar para o mercado segurador um novo produto: o Aplicativo Web de Autovistoria para Sinistro Residencial. A solução, que já estava sendo utilizada por um cliente com exclusividade desde o ano passado, agora foi lançada para todo o mercado e promete facilitar a burocracia desse processo, levando mais agilidade para segurados e seguradoras. Utilizando o aplicativo web, o proprietário pode acionar o seu seguro para danos elétricos de equipamentos, quebra de vidros e subtração de bens diretamente pelo celular. Via SMS, o segurado recebe um link que o direciona para o app web, através do qual ele consegue enviar as imagens do sinistro para a seguradora. Por exemplo, caso a televisão queime por alguma falha de energia, a pessoa precisará apenas informar o ocorrido para a seguradora e, logo em seguida, já receberá o link do app web para envio das fotos do equipamento danificado.