# logo-novo-cps-cor

O Técnico em Informática e a Ética Profissional

Mesmo com a maioria dos profissionais de TI associando **esse** termo àqueles que possuem **uma** graduação ou uma certificação, não podemos nos esquecer de que o técnico em informática, que por muitas vezes é criticado e tido como um mero formatador sem um **conhecimento** sólido e mais aguçado, também **é** um profissional do campo da tecnologia da informação e, portanto, deve ser respeitado.

Muito da má fama que esse profissional recebe advém da **má** qualidade dos cursos técnicos que, não raras vezes, ensinam os conteúdos apenas de forma superficial e de maneira incompleta, bem como do próprio profissional que, por geralmente ser jovem e lidar com um campo de trabalho relativamente mais novo **do** que os mais “clássicos” – como Mecânica, **Eletrônica ou Engenharia** -, não está preparado **para** o famigerado [mercado de trabalho](http://www.profissionaisti.com.br/mercado/), não sabendo como se vestir ou se portar na empresa ou diante de um cliente.

Este artigo é **inteiramente** dedicado a esse profissional tão essencial à vida de milhares de usuários finais. Aqui, coloco algumas dicas sobre ética e comportamento que, se seguidas, ajudarão esse trabalhador a [progredir em sua carreira](http://www.profissionaisti.com.br/2013/01/como-se-destacar-na-area-de-ti/). Aos que tem formação superior, **peço** consideração e auxílio para os que estão começando.

O Técnico em Informática deve sempre atualizar-se sobre o assunto

**Conforme** já foi dito, muitos cursinhos técnicos de informática não **possuem** um nível aceitável de qualidade no tocante ao conteúdo ensinado. Pior ainda, **não** são todas as universidades que possuem um curso de Licenciatura em Informática o que, muitas vezes, faz com que o professor tenha uma formação de cientista ou de engenheiro – ou, até mesmo, de técnico – e não tenha base curricular para lecionar.

É fato conhecido de que todas as profissões – médico, engenheiro, arquiteto, professor – precisam se atualizar constantemente e, para **quem** lida com um campo tão dinâmico quanto a informática, essa exigência possui um peso maior, afinal, o que **você** aprendeu hoje em seu curso pode não valer mais no mês que vem.

O técnico em informática não deve considerar suficiente apenas o que aprende **em** sala de aula: deve pesquisar constantemente em fóruns, em livros e em sites especializados para **nunca** ficar **para** trás.

O Técnico em Informática deve cuidar da **sua** aparência profissional

Por ser um campo de trabalho relativamente recente, **muitos** profissionais e empresas de informática trabalham em um ambiente informal, o que de certa maneira é bom, mas que, se exagerado, pode causar uma péssima impressão para o cliente.

Apenas para citar um exemplo, semana passada eu passei em frente a uma empresa que vendia antenas de TV por assinatura de uma famosa marca nacional em minha cidade. Os trabalhadores da empresa, devidamente uniformizados, **estavam** colocando caixas em um veículo e, perto deles, um carro adesivado com o logotipo da operadora estava com o rádio no último volume tocando um funk com letra de duplo sentido. Mesmo que esse fosse o estilo musical preferido daqueles funcionários, eles **involuntariamente** associaram uma marca nacional a um estilo de música que nem todos gostam, o que poderia fazer com que alguns potenciais clientes que estivessem passando pelo local procurassem um serviço concorrente.

Com o **técnico** ou a empresa de informática, é a mesma coisa – principalmente se o trabalho for a domicílio. Como profissional, evite trabalhar usando boné, bermuda, corrente, física ou regata, pois isso poderá causar uma má impressão. Se possível, vista uma roupa social e trate seu cliente com cortesia. Caso a empresa dispense formalidades, pergunte ao seu empregador **quais** seriam os trajes adequados.

Formatação e pirataria

Esse é, talvez, o ponto mais polêmico do trabalho do técnico em informática. Ambas as questões são bastante delicadas.

Por um lado, profissionais de formação acadêmica acusam os técnicos em informática de serem reles formatadores, recorrendo à medida extrema, muitas vezes de forma incorreta e precipitada, a fim de resolver **quaisquer** problemas, de uma infecção por vírus até uma mensagem de erro misteriosa. Por outro, devemos nos colocar no lugar desse profissional. Mesmo sabendo que, hoje, existem ferramentas apropriadas para detectar e remover infecções, como HijackThis! e ComboFix, precisamos considerar que, muitas vezes, o empregador entrega ao técnico uma grande quantidade de máquinas com diversos problemas para serem resolvidos até o final do expediente e, dessa forma, o técnico fica sem tempo para pesquisar uma solução mais adequada aos problemas apresentados, recorrendo à extrema medida.

Isso poderia ser resolvido com capacitação profissional e **recai** sobre o primeiro item dessa lista, o qual diz que o técnico deve sempre procurar **se** atualizar.

A falta de atualização é, também, uma das grandes responsáveis pela [pirataria de software](http://www.profissionaisti.com.br/2009/05/por-que-voce-ainda-usa-software-pirata/), a qual parece rolar solta nas oficinas de manutenção. Muitos técnicos, ao receberem um micro para formatar, logo tratam de enfiar o CD do Windows Ultimate no drive e excluir tudo que exista no disco. A maioria não deve saber que os computadores atuais possuem partições de recuperação, as quais permitem reinstalar o sistema original de fábrica em poucos minutos mediante o pressionar de uma combinação de teclas durante o boot, sem a necessidade de discos ou de drivers adicionais. A partição de recuperação deve ser o método de formatação preferido, a menos que o cliente tenha solicitado a mudança do sistema operacional.

Quando o cliente solicita a mudança ou a [instalação do sistema operacional](http://www.profissionaisti.com.br/2011/11/instalar-windows-7-pelo-pen-drive/), caímos em um ponto delicado pois, como todos nós sabemos, o Windows é um sistema caro e, **embora** existam versões mais em conta para usuários domésticos, como a Home Premium, muitos simplesmente as ignoram, procurando instalar logo a famigerada versão Ultimate, pensando que ela seja a melhor, mesmo que o usuário não aproveite sequer um décimo dos recursos oferecidos.

Pirataria de software é crime tanto para quem instala quanto para quem usa. O técnico ou a loja devem ter uma política clara quanto a isso e conscientizar os clientes **sobre** alternativas disponíveis como, por exemplo, sistemas baseados em Linux.

Zelar pelos dados do cliente

O Técnico em Informática não está autorizado a, de qualquer forma, acessar, copiar, visualizar ou excluir os dados do equipamento do cliente. Esse é um princípio básico mas que, muitas vezes, passa batido por várias lojas e profissionais.

Foi-se o tempo em que o computador era apenas um eletroeletrônico comum; Hoje em dia, principalmente com a ascensão dos notebooks e demais equipamentos portáteis, eles se tornaram uma extensão de nossas vidas pessoal e profissional. Graças aos HDs cada vez maiores, médicos podem armazenar prontuários e receitas em seus notebooks, assim como professores podem guardar provas e conceitos, advogados **podem colocar** arquivos com processos civis e criminais ou uma simples família coloque fotos de seu final de semana na praia. **Tudo** isso agrega valor ao equipamento, fazendo-o valer muito mais do que o preço pelo qual ele foi comprado.

Músicas, filmes, documentos, fotos, programas originais… o técnico não pode tomar para si o que é do cliente. Por mais que sejamos humanos, passíveis ao erro, devemos tratar os dados do computador do cliente com o máximo de respeito e profissionalismo. Recentemente a prática de apoderar-se e compartilhar informações sem permissão virou crime com “duras penalizações”, **portanto**, um motivo a mais para manter a integridade das informações de clientes.

Da mesma forma, o profissional ou a empresa deve ter uma [política clara de backup](http://www.profissionaisti.com.br/2012/04/seguranca-da-informacao-melhores-praticas-de-backup/). No caso de o disco **rígido** precisar ser formatado, o que vai acontecer com os arquivos pessoais? A loja vai gravá-los em outra mídia e entregá-la ao cliente? Ela vai armazená-la em outro dispositivo e, depois recolocá-los em seu lugar original? O que **vai acontecer** com esse dispositivo? Ou será que o backup é de responsabilidade do cliente e a loja não quer **nem** saber? São questões a se pensar bem.

O Técnico em Informática não deve agir de má-fé

**É sabido** que a maioria dos usuários mal sabe ligar o computador – e é justamente por isso que eles recorrem ao técnico em informática quando tem problemas. Infelizmente, porém, muitos técnicos se aproveitam desse fato conhecido para extorquir dinheiro de seus clientes de maneira fraudulenta. São defeitos que não existem, peças trocadas que não precisavam ser substituídas ou, **até** mesmo, a criação proposital de “bombas relógio”, ou seja, a plantação de um problema que vai acontecer em determinado tempo para que o cliente retorne àquela assistência.

Um bom profissional trata o cliente com respeito, seja qual área for. Jamais deve-se aproveitar da ignorância do cliente para lhe empurrar um produto ou serviço desnecessário e sempre deve-se consultar o dono do equipamento antes de instalar **ou** remover qualquer peça ou programa.

Enfim, esse artigo não tem por intenção esgotar o assunto ética profissional, **mas** servir de guia básico àqueles que escolheram a computação como sua opção de vida. Bem-vindo ao time!

(André Machado)