

Luiz Otavio Nascimento

Se fizermos uma enquete junto a CIO's e Diretores de TI, provavelmente veremos – independentemente do segmento em que suas empresas estão inseridas – que a maioria deles vive o dilema entre o operacional e o estratégico, o que produz pressão e estresse, sendo que estes são potencializados pela falta de mão de obra especializada, geração exponencial de dados, constante e rápida evolução tecnológica, e busca de maiores e melhores resultados. Ou seja, a vida deles não anda fácil!

Para ajudá-los a tentar equacionar esta situação, convém separar e analisar isoladamente as partes. Começemos pelo Operacional.

O primeiro conceito é que, em geral, a operação não cria valor para a organização. Ela preserva-o. E a principal função do pessoal de TI é garantir que as coisas ruins nunca aconteçam, o que está conectado ao alto grau de incertezas hoje vivenciado no ambiente empresarial.

A melhor maneira de lidar com isso nos parece ser a análise sistemática de riscos de forma a trabalhar o monitoramento e a prevenção. O uso de metodologias de GRC – Governança, Riscos e Compliance, deveria ser algo rotineiro, bem como a adoção de uma tecnologia de monitoramento que permita uma melhor alocação e a consequente otimização dos escassos recursos humanos.

Outra importante mudança poderia ser o uso mandatório de testes de controle de qualidade para a verificação de soluções e suas integrações. Os benefícios desses testes em comparação com os seus custos são enormes, isto sem mencionar o fato de que muitas empresas acabam se tornando cegas ao receber “gatos” em lugar das “lebres” compradas.

Superada a fase inicial de implantação das medidas acima citadas, a empresa poderá pensar em utilizar o cloud computing, ou até mesmo, optar pelo outsourcing.

Assim, pouco a pouco o operacional deixará de ser um problema, um sorvedouro de recursos e tempo, e permitirá uma dedicação crescente ao estratégico, à inovação.

O caminho do Estratégico passa obrigatoriamente pela construção da visão da empresa. Para onde ela quer ir? Como deseja ser percebida pelos seus clientes? Qual o posicionamento almejado?

Hoje, certamente se pode afirmar que não existem limites tecnológicos para ajudar às organizações a oferecer aos seus clientes serviços cada vez melhores, mais rápidos e eficazes. A TI está evoluindo com velocidade e de modo cada vez mais barato, ratificando a Lei de Moore , originalmente aplicável ao hardware.

O problema é elaborar a visão e construir vantagens competitivas sustentáveis. E isto requer tempo, talentos e recursos. Tempo para se manter a par da evolução tecnológica, conhecer clientes e concorrentes, investigar possíveis benchmarkings, elaborar e debater caminhos alternativos; talentos que possuam conhecimentos e saibam aplicá-los com atitudes apropriadas; e recursos para permitir que os bandeirantes da TI possam empreender e desbravar novos caminhos.

Alguns poderão dizer que é difícil sair do operacional para o estratégico, mas isto é “chover no molhado”. Se fosse fácil já estaria feito. A essas pessoas se recomenda não envidar esforços neste tipo de debate. Invistam na produtiva discussão de como tornar possível a solução para tal dilema.