Negócios e TI – tão distantes e tão próximos
Patrícia de Aquino Mendes

A sobrevivência das empresas está atrelada à capacidade de fornecer respostas rápidas que permitam a adaptação a cenários externos em mutação. E aí o uso de tecnologia da informação é indispensável.

Se observarmos atentamente a relação entre negócios e TI, podemos concluir que existe de fato uma grande interdependência entre essas duas áreas. Se por um lado os negócios hoje são totalmente dependentes da TI, esta por sua vez só tem evoluído com a impressionante rapidez que hoje verificamos graças às demandas cada vez maiores das organizações.

Fazendo uma breve e superficial análise da evolução das redes de telecomunicação é possível exemplificar. As primeiras redes de dados surgiram por volta dos anos 70 em ambientes restritos.

Proliferaram nos anos 80 em função da necessidade de interligar computadores pessoais que eram cada vez mais utilizados dentro das organizações após o surgimento de programas que dinamizavam os negócios, como o Lotus 1-2-3. As redes locais, como são conhecidas, evitavam a duplicação de equipamentos e recursos e agilizavam a comunicação.

Não demorou muito tempo para que as organizações obtivessem maiores lucros com o aumento de produtividade alcançado, gerando para o mercado de TI uma demanda por novas soluções que permitissem maior integração.

Surgiram então as MANs (redes de áreas metropolitana) e LANs (redes de longa distância) cobrindo áreas geográficas mais amplas, e finalmente a internet, que propicia o surgimento de novos mercados e favorece os já existentes, ao ampliar o compartilhamento de informação e expandir o fornecimento de serviços.

Neste contexto é difícil entender como esses dois mundos – o da TI e dos negócios – se afastaram tanto.

Uma explicação pode ser a novidade que a TI representou dentro do consolidado mundo de negócios. Aquilo que no início dos tempos representava um empurrão para agilizar os processos internos das empresas (contabilidade, folha de pagamento...) mostrou ter bem maior utilidade.

Mesmo não entendendo muito bem o significado daquela "caixa preta", mas vendo claramente o seu potencial, os empresários passaram a investir consideráveis somas nessa promissora área. E assim, e por conseqüência, foi se expandindo o mercado de TI até chegarmos ao ponto em que, em muitos casos, a "menina dos olhos" das organizações assumiu a forma do "vilão" consumidor de recursos. As empresas ficaram diante de algumas questões: o que está sendo investido em TI resulta em benefício real e tangível? A infraestrutura atual está sendo utilizada em toda a sua capacidade?

Por outro lado, olhando para o mercado, observamos que a sobrevivência das empresas está cada vez mais atrelada à adoção de práticas de governança corporativa, à diferenciação que garante a competitividade e à capacidade de fornecer respostas rápidas que permitam a adaptação a cenários externos em constante mutação. E em todos estes casos o uso da tecnologia da informação em todas as suas instâncias é indispensável.

Deste paradoxo surge então a governança de TI, cuja missão é reaproximar e alinhar tecnologia de informação e negócios e assegurar a melhor utilização possível da tecnologia.

O desafio não é pequeno, mas sem dúvida a própria busca de superação das dificuldades já traz ganhos consideráveis para ambos os lados.

Para se implementar a governança de TI é preciso compromisso e integração entre as áreas de TI e as demais, com explícito apoio dos níveis executivos da organização.

Os resultados deste amadurecimento de relações são sentidos de maneira positiva interna e externamente. No primeiro caso pela racionalização e melhoramento dos processos que facilitam a comunicação e, ao propor métodos de trabalhos mais estruturados com tarefas e objetivos definidos, permitem o confronto de resultados alcançados contra metas estipuladas.

No segundo caso, pelo retorno dado pelo mercado, que invariavelmente irá reafirmar o valor da empresa, seja pela contratação de seus serviços ou por meio de investimentos, ao verificar sua superior qualidade em relação aos demais competidores.

Estudos comprovam que uma governança de TI eficaz nas empresas traz lucros de pelo menos 20%. Coincidentemente ou não, uma recente pesquisa do ISF (Instituto Sem Fronteiras) aponta a governança em TI como uma das grandes preocupações do setor público brasileiro, que prevê para este ano o investimento de R$ 6 bilhões neste segmento.

Não há duvidas que muito há por fazer. O elo entre TI e negócios se formará quando os dois trabalharem em conjunto e continuamente. A área de negócios envolvendo a de TI no processo decisório da organização e a área de TI, por sua vez, trazendo para a empresa uma contribuição mensurável através do fornecimento de serviços necessários e estáveis.

Governança corporativa e TI se entrelaçam. Assim como nas empresas, é preciso que a TI também amplie seu leque de atuação, buscando novas parcerias internas ou externas que permitam melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e, sempre que possível, com redução de custos.

Novos caminhos precisam ser percorridos e passam pela correta gestão dos serviços de TI e pela mudança de perfil dos profissionais, que são chamados cada vez mais a desempenhar um papel consultivo, integrado a outras áreas organizacionais e focado prioritariamente nas necessidades dos seus clientes.

E finalmente, mas não menos importante, é preciso estabelecer novos paradigmas, onde a disponibilização de informação confiável e consistente e o benefício proporcionado para o negócio devem ser o norte para a justificativa de investimentos e para os quais todos os esforços da equipe de TI devem convergir.

Disponível em: <http://webinsider.uol.com.br>. Acesso em 23 fev. 2006.