



GESTÃO

Por Dieter Kelber

O que falta para integrar TI à gestão de processos?

Como transformar um aparente obstáculo em um trampolim para o desenvolvimento dos processos nas empresas

2

Para que os processos operem com eficiência nas empresas, há a necessidade de um

bom suporte de sistemas, predominantemente gerenciados pela área de tecnologia de informação. Porém o que ocorre na grande maioria das organizações é a falta de alinhamento entre profissionais de TI e os responsáveis pela adoção de processos de negócios.

O desalinhamento entre as duas áreas foi revelado na pesquisa sobre o atual cenário da gestão de processos, divulgada durante o evento Business Process Day 2008. A TI foi apontada pelos gestores como uma das principais barreiras à efetiva implementação dos processos na empresa.

Mas por que acontece isso? Antipatia? Concorrência entre as categorias? Será pelo fato de o setor de tecnologia aparentemente estar tão distante do resto da estrutura organizacional? O problema está na dificuldade dos profissionais de processos em lidar com sistemas? Ou, simplesmente, estamos diante de uma situação nova?

Na realidade temos um pouco de cada coisa, mas o fator preponderante para justificar a falta de entendimento entre as duas partes é a forma como cada setor enxerga e soluciona os problemas. Enquanto a área

de TI lida com tarefas extremamente lógicas e focadas na forma do produto ou serviço, o pessoal de processos de negócios, geralmente mais próximo ou, até mesmo, dentro da cadeia de valor da empresa, precisa pensar de forma globalizada, transversal, multidisciplinar, colaborativa e, principalmente, focada no cliente.

Recentemente, o Grupo Gartner divulgou uma análise sobre o futuro da tecnologia da informação. "As tendências apontam para a evolução da TI como uma área de criação de soluções de negócios, prestação de serviços e de recursos corporativos. Ser detentor de conhecimentos tecnológicos não é mais uma profissão."

Ou seja, com a popularização da informática, o conhecimento está disseminado entre os demais usuários. Os profissionais de tecnologia saíram da posição de conforto e deverão repensar a forma de atuar de agora em diante.

As empresas estão rapidamente migrando para a administração por processos e os executivos, independentemente da hierarquia, precisam necessariamente ter o perfil de um Lidestor, ou seja, trabalhar com a cabeça e o coração, conforme os cenários exigiam. A ética, o caráter, e assumir e ter responsabilidade conforme as dimensões do conceito de

desenvolvimento sustentável, além da estabilidade emocional, mesmo em situações caóticas, são características essenciais. Ouvir, orientar, dar feedback, delegar, corrigir, tomar decisões, motivar, trabalhar em e com equipes, dedicar-se para o sucesso do todo e de todos, desenvolver as pessoas e ter talento social surgem da simbiose entre liderança e gerência e é fator imprescindível para a obtenção do resultado global.

Nesse contexto de mudanças por segundo, no qual os desafios se avolumam e globalizam todos os dias não é mais possível pensar e agir de forma segmentada. É preciso somar conhecimentos, habilidades e motivações. É necessário usar todos os sentidos e todo o potencial do cérebro. Quando olhamos ao redor é fácil identificar pessoas que são claramente líderes e péssimos gestores. Assim, como podemos reconhecer fantásticos tocadores de projetos, comandando centenas de pessoas, mas sem a mínima sensibilidade para liderança? Quem tiver tendências apenas para um dos lados precisa urgentemente buscar desenvolver o outro. Esse talvez seja o caminho para haver uma melhor integração entre os profissionais de TI e os de processos. **B2B**