

Valor da tecnologia para os negócios é ignorado, diz consultoria

Rodrigo Caetano

Segundo vice-presidente do Gartner, os gestores de TI não são capazes de definir métricas adequadas e comunicar os benefícios alcançados.

As métricas utilizadas pelos gestores de tecnologia da informação (TI) não refletem o valor que a TI gera para os negócios. A afirmação é da vice-presidente de pesquisas para América Latina da consultoria Gartner, Ione Coco. Segundo a executiva, o problema é antigo e deve continuar a preocupar as empresas por algum tempo.

Ione afirma que ligar as estratégias da área de tecnologia com os negócios da companhia, segundo pesquisa feita pela consultoria, está entre as principais prioridades dos Chief Information Officers (CIOs) há muitos anos. O estudo ainda revela que o cenário não deve mudar, pelo menos, até 2012.

Em grande parte, a situação é motivada pela dificuldade das áreas de TI em definir métricas adequadas e, posteriormente, em comunicar os resultados obtidos usando uma linguagem de negócios. Para a vice-presidente, as empresas devem estimular a comunicação entre os técnicos e os profissionais de negócios, para que todos conheçam exatamente os objetivos estratégicos. "O gestor de tecnologia deve sempre procurar perguntar aos líderes de negócios quais são as demandas dos clientes", afirma Ione.

Em geral, os executivos de negócios têm dificuldade para entender o valor da TI por conta da demora em obter os resultados. "Os custos sempre vêm primeiro que os benefícios", diz. Por esse motivo, se a área de tecnologia não souber comunicar corretamente o que foi agregado à companhia, terá dificuldade para justificar novos investimentos.

Processo que começa com o conhecimento das características da empresa. Por essa razão, a consultora defende que a TI deve entender o que se espera dela e isso varia muito, dependendo do ramo de atuação e dos objetivos da empresa. Para Ione, existem companhias em que a tecnologia tem o objetivo de melhorar a eficiência operacional, como no setor de autopeças, por exemplo. Em outros segmentos, a TI desempenha um papel mais estratégico, de transformação dos negócios, que é o caso dos bancos.

A partir dessa definição, o gestor precisa conhecer as demandas das áreas de negócios. É neste momento que entra a comunicação entre a área de tecnologia e os demais departamentos da empresa. Dessa forma, a TI será capaz de identificar as métricas corretas. "Custo não é valor. Há uma grande distância entre implementar um sistema e ter retorno com ele", diz Ione.

Fazendo uma analogia com um situação do cotidiano, a executiva compara o processo com a compra de um aparelho de ginástica. "Como eu vou medir meu progresso? Existem várias métricas importantes, mas, no final das contas, o real valor é quando eu me olho no espelho e sinto a diferença", explica.

Em relação à comunicação dos benefícios alcançados, é fundamental abolir completamente a linguagem técnica. Ione sugere que as empresas ofereçam incentivos, como premiações, para funcionários da área de tecnologia que consigam fazer uma apresentação, por exemplo, sem usar nenhum termo técnico. "É preciso que todos incorporem a linguagem de negócios", afirma a vice-presidente.

CAETANO, Rodrigo. Valor da tecnologia para os negócios é ignorado, diz consultoria. **Computerworld**, ago. 2009. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br>>. Acesso em 17 ago. 2009.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais