

A maturidade de TI que realmente importa

Edmilson Rosa

Um estudo recente aponta que as maiores companhias brasileiras trabalham com um nível de maturidade insatisfatório quanto ao uso de infra-estrutura em TI. Na análise dos resultados, especialistas destacaram, por exemplo, que apenas metade das empresas entrevistadas dominam o padrão ITIL e que, em relação à aplicação de recursos, os gastos com a melhoria da infraestrutura existente estão mais generosos do que com as áreas de gestão e inovação.

A pergunta é: será esse tipo de maturidade, apoiada no uso e na evolução de estrutura tecnológica, deve ser a questão mais importante da TI nas empresas? A realidade mostra que não. Sem desconsiderar os que se preocupam em analisar o setor, o fato é que as empresas precisam mais de outro tipo de maturidade, a dos profissionais de TI.

O conhecimento do negócio tem que fazer parte das atribuições daquele que atua nessa área. Se o profissional ou fornecedor de TI não entender bem do negócio da empresa em que trabalha ou do seu cliente, não há metodologia que consiga gerar o resultado que se espera. Da mesma forma, sem saber muito bem o que o negócio espera de TI, não haverá base suficiente para optar pela melhor solução. Uma visão menos abrangente, que ignora a relação direta entre a TI e o andamento dos negócios, acaba gerando dificuldade no momento de definir as ferramentas adequadas para cada caso.

Três questões devem ser tratadas neste momento. Primeiro, quais decisões devem ser tomadas para gestão e uso eficaz de TI. Segundo, quem deve tomar estas decisões. E por fim, como serão monitoradas. Este é o tipo de maturidade que as empresas esperam de seus profissionais e gestores de TI.

Fica claro que o fornecedor deve ter uma equipe com boa formação técnica e qualificação voltada ao entendimento do negócio de seus clientes. Ele não pode prescindir de profissionais observadores, alinhados e comprometidos com o negócio o suficiente para que entendam o que está nas "veias" da empresa em que vão atuar, identificando suas necessidades e prevendo ocorrências futuras, de forma a construir uma relação transparente de confiança e comunicação clara.

Espera-se que o fornecedor ofereça atualização constante, visão de negócio, análise apurada dos prós e contras e também do planejamento geral. Porém, uma forma de perceber o seu real comprometimento é simples: a disposição que demonstra em gastar o tempo necessário junto ao cliente para ser, mais que um mero contratado, um verdadeiro colaborador dos negócios.

ROSA, Edmilson. A maturidade de TI que realmente importa. **Executivos Financeiros**. São Paulo, out. 2009. Disponível em: <<http://www.executivosfinanceiros.com.br>>. Acesso em 29 out. 2009.