



CLAUDIO FERREIRA

De pedra a vidraça?

Documento da Forrester Research mostra que as organizações deveriam repensar a maneira como controlam os **orçamentos** da **área** de tecnologia, e a **TI Inside** perguntou: **até** que ponto as **franjas** de TI no Brasil já são geridas de forma transparente?

Os departamentos de TI desceram do "Castelo", algo que pode ter acontecido no final do **século** 20 com o advento do bug do milênio. E, agora, terminando a primeira **década** do **século** 21, outros fatores, como a recente crise **econômica**, impõem uma nova realidade. Os **orçamentos** de TI, por exemplo, nunca mais serão os mesmos. Em parte por conta das regulamentações setoriais e **também** pela necessidade de maior controle exigido pelas corporações em relação a seus gastos e investimentos, algo que **também** deve ser atendido por TI, ou seja, tudo que é desembolsado deve fazer sentido e, de preferência, oferecer retorno.

O **relatório** da Forrester Research, "From Black Box to Glass Box: Case Studies in IT Financial Transparency" - em tradução literal algo como: "Da Caixa Preta para a Caixa de Vidro.: Estudos de Caso sobre Transparência Financeira em TI" - exorta os CIOs a "mergulharem" no tema e repensarem ou mesmo aprimorarem o conceito de que não são mais apenas os gestores da tecnologia, mas provedores de **serviços** internos e, portanto, precisam demonstrar quanto custa e quanto deve ser investido em TI.

"A montagem dos **orçamentos** mudou, por conta da demanda das **áreas** de **negócios** que exige valor da TI na entrega. Progressivamente, tudo ficou mais transparente, e isso aconteceu em uma velocidade **razoável**. Em paralelo, as organizações ficam mais maduras. Em 2008/2009 tivemos uma pressão muito grande, mesmo no Brasil, para abrir o **orçamento** por conta da crise **econômica**", garante **Cássio Dreyfuss**, analista do Gartner. Ele admite que a pressão do financeiro na **área** de TI sempre existiu, mas agora ganha o

reforço das **áreas** de **negócios**. "A pergunta que eles fazem para TI é: vale a pena investir em tecnologia? Ou devo focar no **negócio**?", aponta o especialista.

Para a Forrester, as organizações de TI que conseguem fazer a transição de gestores de ativos de tecnologia para prestadores de **serviços** internos devem fazê-lo, traduzindo ativos em **serviços** empresariais. "Eles devem apresentar um **catálogo** de **serviços** e de fornecimento aos seus clientes dos projetos de TI", escreve o analista principal da Forrester, Craig Symons.

Qual é o turning point?

Em 2009, aponta Symons, os gastos globais com TI variaram de 1% da receita para as empresas de **comércio** até 7% em empresas de **serviços** financeiros. No entanto, acrescenta ele, normalmente há "pouca ou nenhuma visibilidade de como esta despesa **está** ligada à **estratégia** e valor".

Ou como Dreyfuss assinala ao contar uma situação: "falta a percepção de que o que importa é fazer o **negócio** simplesmente funcionar. Um CIO pediu para que eu falasse com o presidente dele sobre o **orçamento** porque esse gestor **não** estava chocado com os custos da infraestrutura e, de fato, essa linha é a mais custosa. **Porém**, não tem

"A montagem dos **orçamentos** mudou, por conta da demanda das **áreas** de **negócios** que exige valor da TI na entrega. Progressivamente, tudo ficou mais transparente, e isso acontece em uma velocidade **razoável**. Em paralelo, as organizações ficam mais maduras. Em 2008/2009 tivemos uma pressão muito grande, mesmo no Brasil, para abrir o **orçamento** por conta da crise **econômica**"

CÁSSIO DREYFUSS,
DO GARTNER

FOTO: DIVULGAÇÃO



como se fugir disso ou tudo para", alerta. "O próprio Gartner fez pesquisa com 4 mil CIOs em todo o mundo e reconheceu que a infraestrutura consome 2/3 de todo o orçamento. "E isso, como dizemos, vai parar "embaixo do piso", finaliza.

Mal comparando é algo como para os políticos - já que vivemos ano de eleições - investir em esgoto ou saneamento básico. É algo importante e traz uma série de benefícios, porém ninguém vê na sua frente o que é feito. "É algo que precisa ser feito de qualquer jeito, porque mantém a operação", completa Dreyfuss.

E parece que a maturidade sobre o tema no Brasil não é das melhores (veja o Box: Maduro, eu?), mesmo com alguns fatores positivos apontados no estudo "Brazil Infrastructure Maturity X-Ray", realizado pela Accenture, empresa global de tecnologia, consultoria e outsourcing, em parceria com o IDC. "Apesar da maturidade da Gestão da Infraestrutura de TI ainda estar abaixo da média esperada, o crescimento de investimentos em iniciativas estratégicas pode ser um indicador do amadurecimento do mercado como um todo, apesar de existir a possibilidade de influência de execução de investimentos repesados no ano anterior em função da conjuntura econômica", afirmou Ricardo Chisman, líder para a área de consultoria em tecnologia da Accenture.

Pior, os gastos com TI são mais frequentemente classificados por grandes categorias ou classes de ativos, que muitas vezes refletem como os bens são adquiridos e pagos. "Mas quase nunca como eles, eventualmente, são utilizados", escreveu Symons no documento. Assim, embora seja possível comprar ativos como servidores, storages, bancas de software etc, os usuários consomem seus serviços como e-mail, suporte a desktop, acesso à Internet, hospedagem e assim por diante.

Não quero pagar!

Em comparação, é como se um usuário de uma empresa de abastecimento tivesse que pagar o valor de uma torneira e não apenas da água. Em TI, é como se o gerente de negócios tentasse descobrir como é possível conectar o custo de TI com valores mais abrangentes ou insólitos. É algo impossível de prever ou

controlar a quantidade. Nesses casos, a TI é uma caixa preta", aponta Symons.

Para o analista do Forrester, em um mundo ideal ou de acordo com as necessidades corporativas atuais, a necessidade é que os orçamentos sejam mais e mais transparentes. Rumar para um ambiente com esse requisito, segundo Symons, deve partir

E os orçamentos em 2011? Para Dreyfuss, os CIOs brasileiros podem ficar mais tranquilos. "Fizemos uma pesquisa e na América Latina os investimentos em TI vão crescer 4,2% enquanto no mundo terá uma elevação de 1,3%. No Brasil, devemos observar algo um pouco maior que na região, porém, claro, abaixo dos 7% previstos

PARA A FORRESTER, AS ORGANIZAÇÕES DE TI QUE CONSEGUEM FAZER A TRANSIÇÃO DE GESTORES DE ATIVOS DE TECNOLOGIA PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS INTERNOS DEVEM FAZÊ-LO, TRADUZINDO ATIVOS EM SERVIÇOS EMPRESARIAIS

de três requisitos: construir credibilidade, não subestimar a magnitude do esforço e não oferecer um operacional "pesado". "O esforço exige um tipo diferente de organização de TI com novas funções, competências e foco", alerta. A meta de ser tecnicamente competente é ideal, mas é preciso agregar foco no cliente, no fornecimento e na exploração dos serviços voltados aos negócios

para o crescimento do PIB este ano", aponta o analista.

Ele reflete que é urgente que os CIOs locais encarem cloud computing de frente, como uma alternativa importante de custos. "É uma tendência inexorável, e o CIO precisa liderar esse processo ou então alguém vai fazer por ele, de olho na diminuição do investimento em ativos imobilizados", completa. (C.F.)

MADURO, EU?

Maturidade da gestão da infraestrutura em TI no Brasil continua baixa, revela pesquisa da Accenture. Pelo menos é o que se entende a partir da segunda edição do estudo "Brazil Infrastructure Maturity X-Ray", realizado pela Accenture, empresa global de tecnologia, consultoria e outsourcing, em parceria com o IDC.

O estudo revela que o nível de maturidade de Gestão de Infraestrutura de TI do mercado nacional ainda está abaixo da média desejada (3). Em uma escala de 1 a 5, o país recebeu em 2010 a nota 2,5. No ano passado, o número foi de 2,4.

Para definir nível de maturidade do mercado brasileiro em relação à Gestão de Infraestrutura de TI das organizações, a pesquisa considerou cinco níveis distintos - inicial, replicável, definido, gerenciável e otimizável -, pelos quais as empresas precisam passar para alcançar a excelência desejável.

Para o estudo foram entrevistadas, durante os meses de agosto e setembro de 2010, mais de 100 grandes organizações de grande porte de diversas áreas como: serviços financeiros, telecomunicações, saúde, governo e comércio.

Considerando as oito áreas-chaves de TI selecionadas para o estudo - Green IT & Data Center, Segurança, Redes, Mobilidade, Análise de Investimentos em TI, Delivery, Suporte e Governança -, o destaque é o aumento dos investimentos das empresas em inovação, que saltou de 35% no ano passado para 40% do orçamento de TI neste ano.

Algumas áreas apresentam uma baixa pontuação em relação ao nível médio de maturidade alcançado (que foi 2,5), são elas: Delivery, que obteve a média mais baixa do estudo, Segurança e Suporte que foram avaliadas em 2,3, 2,4 e 2,4 respectivamente. Outras conclusões gerais apontam que a adoção de Cloud Computing ainda é baixa (27%) e que as empresas continuam a planejar melhor do que executam. "Para que o Brasil seja maduro é necessário disciplina no planejamento e atenção na execução de todo o processo de melhoria, o qual deve ser tratado de forma integrada e não pontualmente", aponta Jesus Lopez Aros, líder para a área de infraestrutura de TI da Accenture.