Mídias sociais devem ser parte da estratégia, diz Gartner
Déborah Oliveira

Segundo instituto de pesquisas, companhias ainda não viram o valor desse posicionamento, que tem o poder de transformar negócios e garantir competitividade.

Mais do que simplesmente permitir o acesso a sites como Facebook e Twitter ou mapear a marca nesses locais, mídias sociais devem ser parte da estratégia corporativa. “Pesquisas mostram que a adoção de ferramentas sociais no Brasil não estão no topo de prioridade dos CEOs ou CIOs. Isso tem de mudar, o poder dessas tecnologias é enorme para os negócios “, observa Cassio Dreyfuss, vice-presidente do Gartner.

Ele diz que não basta apenas adotar uma estratégia, mas que é preciso ir além e gerenciá-la, desenhando processos nos quais as ferramentas sociais serão protagonistas. "Estamos vendo um movimento interessante que as empresas começam a usar ferramentas sociais em nuvem privada para aprender a lidar e a se familiarizar com esse universo, e, depois, ampliam a presença nesse setor", relata.

De acordo com ele, esse universo ganha aditivo ao integrá-lo com Business Intelligence (BI) e plataformas de colaboração. Ele lembra, no entanto, que TI sempre tem de andar alinhada aos negócios. “TI é instrumento para aumentar competitividade e agregar valor.”

Redes sociais, mobilidade, cloud computing e gestão da informação são considerados pelo Gartner focos de atuação das empresas nos próximos meses, prática que o instituto de pesquisas batizou de Nexus. “Elas vão impactar e transformar os negócios”, sentencia Dreyfuss.

Sobre mobilidade, o analisa aponta que as organizações já se renderam ao movimento do Bring Your Own Device (BYOD), que permite que funcionários utilizem dispositivos pessoais no ambiente de trabalho. “TI precisa trabalhar com as diversas áreas para transformar essa onda em oportunidade”, aconselha.

Para ele, a migração para cloud é necessária. “Poucas empresas precisarão saltar 100% para as nuvens, mas todas deverão mover-se nessa direção”, afirma. Cassius cita um ponto intrigante gerado por duas pesquisas realizadas pelo Gartner com CIOs no Brasil. Uma delas, no final de 2010, mostrou o grande interesse desses profissionais pelo conceito de cloud computing. No entanto, no final de 2011, um outro estudo constatou que, apesar do forte interesse pela computação em nuvem, a sua adoção aconteceu bem abaixo das expectativas do Gartner.

Cassius foi buscar em campo as respostas. "Precisava saber o que estava acontecendo e descobri que, na verdade, os CIOs brasileirostemiam a nuvem. Achavam que o modelo poderia ofuscar suas funções, assim como aconteceu há 20 anos, quando temiam perder importância na empresa por causa do outsourcing. Sendo assim, houve retração na adoção", diz o analista, para quem essa preocupação não tem o menor fundamento.

Ainda assim, cloud computing, prossegue, ganha espaço na medida em que os gestores de TI reorientam o foco das ações da área e aplica a tecnologia nos negócios. “Já vi esforços da TI para educar os negócios sobre as possibilidades de TI, mas nunca vi o inverso e acredito que os profissionais de TI têm de empunhar essa bandeira”, afirma.

E o executivo alerta: "Esqueça tudo o que você aprendeu sobre gestão da informação!". Segundo ele, porque dados estruturados não são mais a única fonte de uma empresa e é preciso mudar a forma de ter acesso a eles e aos que são gerados de redes sociais, câmeras de vigilância etc.

Para que companhias tenham sucesso, Dreyfuss aconselha que elas busquem inovar. “As organizações precisam disso para avançar e ganhar competitividade. Inovação precisa ser impulsionada pelos negócios. Mais uma vez, TI torna isso possível.”

Ferramentas de TI que ajudam a colocar a case em ordem também são importantes nesse quadro, observa. “Muitas vezes, TI é o setor mais mal arrumado da companhia. Ele atende a solicitações diversas e esquece de olhar para si. Se a área não for não for moderna, equipada e com tecnologias recentes, o valor que TI poderá entregar para os negócios é reduzido”, finaliza.

Fonte: Computerworld, 4 abr. 2012. [Portal]. Disponível em: <http://computerworld.uol.com.br>. Acesso em: 4 abr. 2012.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais.