Tecnologia da Informação vista com lupa
Marcos Davidiuk

Passada a temporada dos altos investimentos em tecnologia, agora as corporações estão atentas aos mecanismos que reduzem custos e aumentam a produtividade por meio da adesão às boas práticas da administração desses recursos tecnológicos. Por isso, o gestor de TI assumiu um papel mais estratégico e seu esforço está concentrado na garantia da operação do negócio com índices menores de erros, com baixos indicadores de risco.

Entende-se como risco a existência de situações que possam impedir o alcance de objetivos corporativos ou operacionais. Alguns deles decorrem de processos errados ou da falta de controles internos. A maioria está relacionada a procedimentos operacionais e a conformidades com ambiente regulatório (como erro intencional ou não, provocado pela própria área operacional da empresa). Todos comprometem a reputação e podem prejudicar o sucesso de uma área estratégica e, conseqüentemente, de toda a empresa.

Um dos melhores exemplos para o aumento no controle das operações é o mercado financeiro, hoje preocupado em ajustar os sistemas às regras da Basiléia II. Segundo estudo da Frost & Sullivan, o setor aplicará até 2009 mais de US$ 2 bilhões na modernização da infra-estrutura de hardware e software.

Paralelamente, as corporações também buscam melhorias na gestão calcadas em metodologias internacionais que garantam a transparências das informações, o que gera uma mudança na administração geral das empresas, principalmente depois de escândalos financeiros assistidos no passado.

Antes, os processos eram lineares, as informações eram escondidas e o tempo de resposta era lento. Hoje, as normas regulatórias, regras de mercado e o crescimento da vulnerabilidade das informações - em função da era digital - exigem um alinhamento mais detalhado das estratégias de TI ao negócio para não gerar instabilidade e ameaças futuras.

A identificação adequada do motivo pelo qual existe uma falha em um processo tanto minimiza perdas como pode oferecer à empresa vantagens competitivas. É preciso ser pró-ativo com possíveis erros, fraudes ou processos que possam gerar impactos negativos para a organização.

Entretanto, como o executivo de TI resolve o trinômio redução de custo, ganhos de produtividade e gestão estratégica da empresa? Infelizmente, ainda é comum entre gestores de alto escalão a crença que a alocação de recursos e cronogramas sejam suficientes para que seus projetos sejam realizados com sucesso causando um impacto pouco satisfatório no orçamento e resultados qualitativos e quantitativos para as empresas. Antes de olhar para as possíveis falhas em um projeto é importante identificar os processos de negócios críticos e quais os riscos de TI em seus diferentes aspectos de segurança (controle de acesso, segurança de redes, integridade dos dados), leis e regras de negócios e os operacionais (gerenciamento de ativos, gestão e desenvolvimento de aquisições).

Portanto, a equação pode ser resolvida. Uma das soluções são os serviços prestados por empresas especializadas que combinam uma oferta em gestão tecnológica e suporte à infra-estrutura, baseadas em contratos de Service Level Management. Além disso, mapear os processos deixa de ser um assunto esotérico quando a corporação delega esta missão para companhias que ofereçam o serviço com custo baixo e alto retorno de investimento.

É preciso encarar este tema sempre atento às novas oportunidades e vantagens competitivas e não apenas sob uma conotação negativa, apenas para identificar e evitar possíveis ameaças.

B2B Magazine online - acesso em 29/11/2004