25/06/2011 - A eterna luta da área de Tecnologia da Informação

*FERNANDO JOSÉ BARBIN LAURINDO**

É cada vez mais disseminada a ideia de que a Tecnologia da Informação (TI) pode trazer grandes ganhos para as empresas. Nunca a TI esteve tão presente em nossas vidas. É simplesmente inimaginável pensar no cotidiano profissional ou pessoal sem se valer de computadores (sejam desktops ou notebooks), smartphones, tablets, todos devidamente conectados à Web. Com isto alguém pode imaginar que a tarefa dos profissionais de TI seja mais simples ou mesmo mais fácil do que foi no passado: ledo engano! As expectativas quanto aos resultados a serem obtidos pelas aplicações de TI cresceram pelo menos na mesma velocidade dos avanços tecnológicos. E mais: os usuários hoje têm um conhecimento muito maior da TI, até porque ela está presente na vida pessoal de cada um deles. Isto implica em que a área de TI (e, é claro, seus gestores) tenha que ficar constantemente alerta e pronta para agir. Para ilustrar isto, vamos recorrer novamente a analogias com fatos históricos e com a estratégia militar.

Há mais que 2 000 anos, Aníbal (um brilhante general cartaginês) e seu bem treinado exército (do qual a maioria das pessoas lembra pelo uso dos elefantes) impingiram aos romanos uma imensa derrota na batalha de Canas, que até hoje é estudada nas academias militares. Não somente venceu como praticamente eliminou o exército inimigo. Depois disto, acreditava Aníbal, aos romanos somente restaria a rendição nos seus termos, pois a sua esmagadora vitória faria com que a vontade de lutar de Roma desaparecesse e também que os aliados dos romanos passassem para o seu lado. Para a surpresa de Aníbal, os romanos redobram seus esforços, recrutaram novos soldados e se imbuíram de imensa determinação, além de demonstrar a seus aliados que não deixariam de fazer nenhum sacrifício para vencer e honrar suas alianças. Com isto, seus aliados continuaram fiéis e Roma reconstruiu seu exército, sob novas lideranças e remodelando sua forma de lutar. Alguns anos depois, sob o comando de Cipião, um general não somente inteligente e capaz, mas também estudioso das táticas e estratégias de Aníbal, o exército romano derrotou o grande comandante cartaginês em uma batalha decisiva, vencendo a guerra para Roma.

Que lição tirar disto? É óbvio que não existe (e nem deve existir) guerra entre a área de TI e seus usuários, mas a luta está sempre presente. Por vezes, ao final de uma longa e difícil implantação de uma nova aplicação de TI, na qual os prazos e os custos estiveram dentro do previsto e todo o processo tenha transcorrido bem, a área de TI acredita que a luta terminou. O

reconhecimento geral de um projeto bem sucedido faria com que a área de TI fosse tratada de outra forma e somente restaria aos usuários aplaudir tanta eficiência. Isto pode acontecer durante certo tempo, mas a luta não para e se os executivos da TI não permanecerem atentos, o sucesso pode ser rapidamente esquecido. Novas exigências inevitavelmente surgirão e a área de TI deve estar apta para dar respostas eficientes e eficazes. Portanto, não basta vencer uma batalha, por mais grandiosa que seja a vitória: é preciso focar em vencer a guerra. Em outras palavras, não é suficiente ser eficiente na implantação de um projeto de uma aplicação de TI: é necessária uma postura de constante busca por eficácia no uso da TI, em alinhamento com a estratégia de negócios da empresa. E como as exigências têm sido cada vez maiores, os profissionais de TI têm que estar de prontidão para dar sua contribuição para o sucesso da empresa.

Esta postura da área de TI, não somente atendendo às demandas dos usuários, mas também apresentando alternativas para a estratégia da empresa, se mantida ao longo do tempo, é que permite uma boa relação com os executivos do negócio e a obtenção de resultados que possam de fato fazer a diferença para vencer a cada vez mais acirrada competição no mercado.

* Fernando José Barbin Laurindo é professor doutor da Fundação Vanzolini (www.vanzolini.org.br), entidade gerida por professores do Departamento de Engenharia de Produção da Poli/USP