

Gerenciamento de Desempenho em TI

Strategic Activity System (SAS®)



O ambiente dos negócios, tanto nacional como internacional, está cada vez mais turbulento e imprevisível, obrigando as organizações a serem flexíveis e ágeis no aproveitamento das oportunidades e na defesa em relação às ameaças que despontam o tempo todo. Os modelos produtivos e comerciais adotados, os esquemas de operação que se montam e as sucessivas reestruturações pelas quais passam as organizações, estão surpreendendo e ao mesmo tempo deixando muita gente insegura em relação ao seu futuro. Conceitos, teorias, práticas, ferramentas e competências se tornam obsoletos de um dia para outro, dificultando em muito a sobrevivência e o desenvolvimento das organizações e das pessoas. E para agravar ainda mais a situação a oferta de produtos e serviços torna-se a cada dia maior que a demanda, levando à necessidade de uma excelente implementação da estratégia de negócio escolhida associada a uma monitoração contínua dos resultados obtidos de modo a suportar o gerenciamento estratégico, assegurando-se o máximo retorno econômico, maior efetividade, mais eficácia e a melhor eficiência das ações executadas.

Sobre tais fatos, o debate é intenso e as conclusões a que se chegam são na maioria das vezes as mesmas:

- Só terá chances de sucesso a organização que escolher a competição certa e souber adotar o modelo de negócio que a coloque em posição de vantagem sobre as suas concorrentes;
- Só irá sobreviver a organização que possuir as competências necessárias para compreender as mudanças que estão ocorrendo ao seu redor e no seu interior e que permitam criar um futuro, ao invés de apenas tocar o dia-a-dia, insistindo no que deu certo no passado;
- Só irá vencer a organização que proporcionar a todos os seus integrantes condições para que eles possam se aventurar fora dos limites normais de suas especialidades para encontrar novas formas de maximizar o valor criado como resultado da execução da estratégia do negócio.



Ivan Luizio Magalhães

Professor dos cursos de extensão e MBA da FIPT (IPT – SP) e do Instituto MAUÁ de Engenharia e especialista em Arquitetura de Sistemas de Telecomunicações de São Paulo S.A. – TELESP

Para que as organizações possam obter o sucesso almejado, sobrevivendo às constantes ameaças do mercado e vencendo a enorme competição atual, é essencial que a organização seja vista como um organismo alimentado por informações e sustentado por valores. Um organismo que se desenvolve por meio da contínua atualização tecnológica, do aumento das suas competências-chave, da perfeita integração de suas áreas e de uma adequada arquitetura empresarial, permitindo um comportamento extremamente ágil. Feita a reflexão acima, o maior desafio dos integrantes de todas as organizações é passar do discurso (a estratégia de negócio) à prática (ações). No caso da área de TI, este desafio torna-se especialmente maior, pois além do contexto do negócio é necessário levar em conta aspectos específicos relacionados com a TI, como, por exemplo, grandes tendências tecnológicas (computação distribuída, internet, virtualização de servidores, software como um serviço, etc.), elevando a complexidade do processo de tomada de decisão e a necessidade da existência de um sistema de monitoração do seu desempenho e do seu resultado em termos de criação de valor para o negócio.

Neste contexto, a qualidade de uma decisão está diretamente relacionada com a qualidade da informação em que ela foi baseada. Hoje, mais do que nunca, os processos de tomada de decisão, em qualquer um dos níveis organizacionais (estratégico, tático e operacional), são dominados pela disponibilidade ou não de informação de boa qualidade, a qual se tornou a matéria-prima das organizações para a conquista do sucesso. Entretanto, a tarefa de estruturar as grandes quantidades de dados que hoje se encontram disponíveis, provenientes de diferentes fontes internas e externas à organização, representa um grande desafio a ser vencido.

Tendo-se o desafio apresentado em mente, propomos uma metodologia denominada *Strategic Activity System (SAS®)*, desenvolvida a partir da BSC, que visa organizar o processamento dos dados, desde a etapa de coleta até a de apresentação, e construção do Executive Dashboard de modo a resumir a informação a ser empregada nos processos de tomada de decisão nos diferentes níveis organizacionais, apresentar informações de qualidade e em tempo real, que permitam o aumento da eficácia e da eficiência do monitoramento e controle do desempenho das da área de Tecnologia da Informação (TI) das organizações e que suportará a monitoração e o gerenciamento dos processos de TI.