



Tecnologia da Informação

“Você está em fase de implementação? Vai passar?”

“Boa sorte!”.

Como uma empresa pode controlar com eficiência milhares de itens que comercializam, fazer os registros destes como entrada e saída de estoques, acompanhar flutuações de preços, montar quadros comparativos dos concorrentes, etc. sem a ajuda da informática; Nos dias atuais podemos dizer que seria praticamente impossível, independente do porte desta empresa.

Na época dos “Mainframes” apenas empresas de “**grande**” porte tinham condições de comprar e manter uma estrutura de informática, porém, no início dos anos 90 houve uma popularização da informática com o advento do microcomputador. A partir daí, surgiram inúmeras empresas especializadas em “software” de gestão que propunham **facilitar a vida** dos empresários com informações gerenciais on line e ao mesmo tempo, **baratear os custos** da informação.

Não é uma maravilha?????

Pois bem, com esse apelo, o empresariado só tem uma saída, ou entra na era da informática ou fica na idade da pedra e morre por falta de competitividade. Na ânsia de fazer parte do grupo que sobreviverá, os empresários investem alto em softwares que venham resolver todos os seus problemas de informação e controle (Pois não é exatamente isso que elas propõem!).

Bem, é aí que começam os problemas?

Como consultor já vi de tudo, empresas trocaram suas TI's (software) por outra por entenderem que a atual não atende as suas necessidades e quando questionados, dizem que o sistema é “MANCO”, pois sempre falta alguma coisa; Quando ouvimos a frase: **Tenho que fazer um “levantamento”**, é sinal que o sistema não foi bem implantado.

O processo de implementação de uma TI é muito custoso, tanto financeiro como fisicamente. Financeiro porque os custos não são baixos, vão da licença de uso aos custos de implementação (customização) e este último, muitas vezes é omitido dos empresários ou pelo menos minimizados para garantir as vendas. Fisicamente porque parece que nunca vai acabar (e dificilmente vai!! E quando parece que vai, surge uma nova versão – up grade). O resultado desta combinação é o stress dos empresários (e de seus funcionários) que se sentem lesados e incapazes diante da situação que eles criaram. Alguns chegam a dizer que tem um sistema **Quevedão** (Padre Quevedo), ou seja, **“isto no éxiste”** e que o sistema continua como antes, “MANCO”, apenas com uma roupagem nova, porém um caminhão de dinheiro se foi e pra nada.



Obs. Existem dois setores muito fortes nas empresas de TI's: A área Comercial e a área Jurídica.

Ao longo de anos de experiência profissional e de ter passado por inúmeras empresas não me recordo de nenhuma que tenha uma TI com todos os módulos funcionando adequadamente. Sempre há um pequeno “probleminha”. Normalmente a culpa para estes entraves nunca é do usuário e sim do sistema (pelo menos é o que dizem). Seria fácil se tudo realmente fosse do sistema, mas não o é!! A implantação de uma TI requer mudança de cultura e quando falamos em cultura, falamos de pessoas, que fazem as coisas acontecerem ou não; e normalmente, nem as empresas que pleiteiam os softwares como as que vendem estão preparadas para fazer esta mudança. É normal sentir medo do novo, de não se adaptar e ser taxado de incompetente. Este talvez seja o maior medo do ser humano.

A compra e a implementação de uma nova TI terá sucesso se houver o envolvimento de todos. Se houver uma preparação antecipada e para isso é fundamental seguir as seguintes etapas:

- **Reavaliação dos fluxos dos processos:** Aproveitando o processo de informatização é interessante reavaliar todos os fluxos, para isto, seria interessante montar equipes de trabalho para fazer este papel, assim, gerará comprometimento, uma vez que o resultado é fruto de seu esforço e se sentirão pais da nova metodologia.
- **Ajuda técnica:** É comum pensarmos que os profissionais que estão implementando os módulos da nova TI são “expert” não só em software (informática), mas também em processos. É lógico que por já terem passados por várias implantações até sugerem alguma coisa, mas não é sua especialidade. A melhor coisa a fazer é pedir ajuda a profissionais especialistas no processo em questão, se não tiver internamente, busque fora, pois o investimento na TI é alto e depois de implementado..... É duro ficar com o Mico na mão.
- **Cronograma:** Para não ter surpresas tenha sempre na mão o cronograma de todas as etapas da implantação. Acompanhe e cobre cada uma delas, assim forçarão todos a seguirem com o programado. A tendência natural do ser Humano é de fazer primeiro o que sabe e depois o resto. Basta olhar os módulos implementados nas empresas, é comum vermos funcionando os módulos contábil e financeiro, pois o conceito é igual em todas as empresas independente do ramo. Outro ponto importante é que com estes módulos implementados a possibilidade de desistência do comprador diminua.
- **Horas de Implementação:** Ao se comprar uma TI normalmente se compra certo numero de horas para implementação da metodologia, todavia, este numero que parece inicialmente ser grande não dá pra nada e aí começam as surpresas. O custo hora destes profissionais tende a ser muito elevado, e, por isso, é fundamental que ao iniciar o processo de informatização, certifique-se que as etapas acima de reavaliação dos fluxos e as parametrizações sistêmicas já estejam prontas. O atraso ao cronograma e conseqüentemente, o aumento nos custos, se dá em função das constantes solicitações de funcionários, pelo menos essa é a desculpa mais comum dos consultores.



Moura Fernandes
Consultoria de Gestão Empresarial

O outro ponto que muitas vezes não é avaliado na hora da compra do software é a estrutura de apoio oferecida aos usuários. Por vezes, fica-se a mercê da vontade e da presteza destas empresas para resolver este ou aquele problema, gerando desgastes e prejuízos enormes, e pensar que tudo isto poderia ter sido evitado se, ainda na fase de namoro, tivesse visitado os clientes (usuários) deste sistema e conhecido “in loco” as suas dificuldades. A falta de estrutura, principalmente nas pequenas empresas de informática é latente e quando vem junto com um profissionalismo duvidoso é.....

Dizem que o processo de implementação de uma TI é como construir uma casa, só na terceira vez é que fica bom.

Para quem esta passando por este processo ou vai passar!

.....Esteja preparado!!!!

Nota sobre o Autor: Mauricio Moura é Consultor de Empresas e Sócio- Diretor da Moura Fernandes Consultoria. Graduado em Administração de Empresa com especialização em Processo de Produção.