

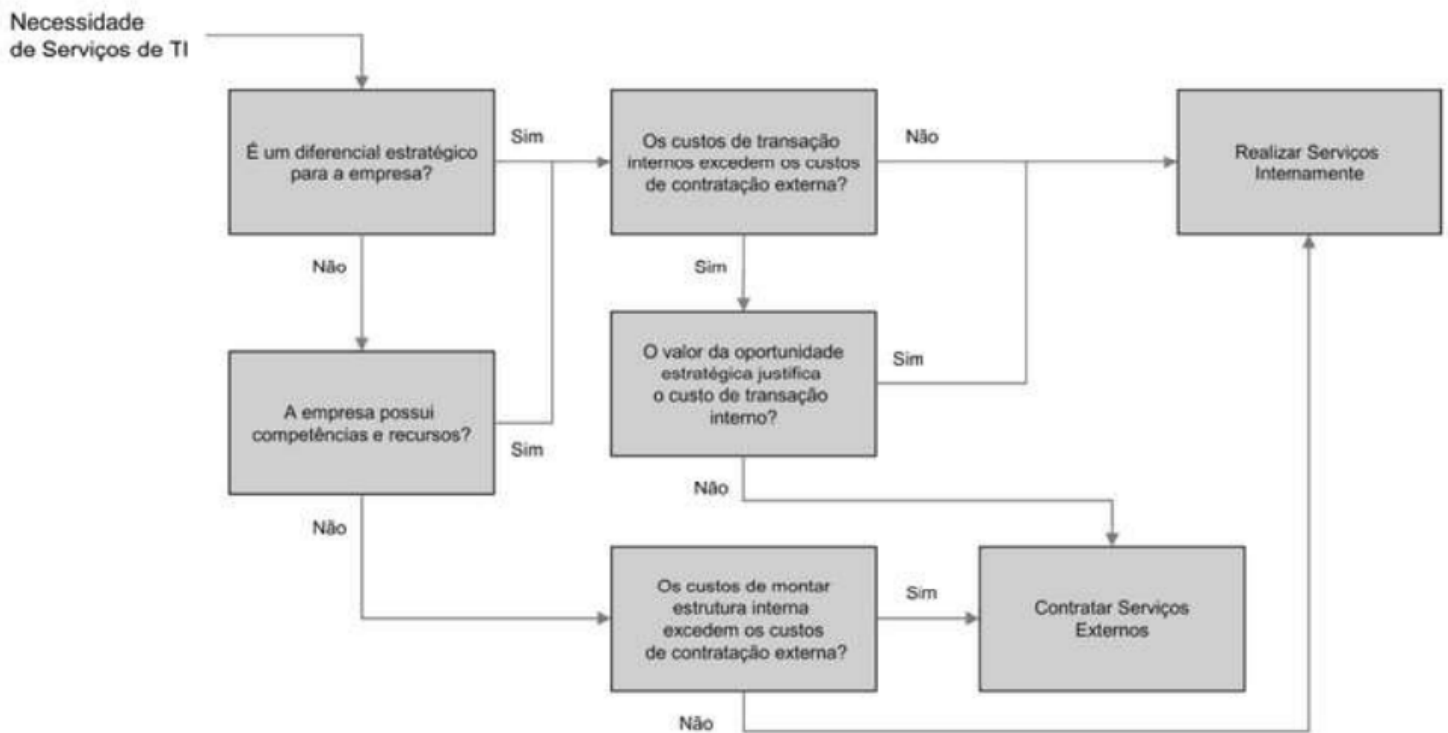
## TI COMO COMMODITY

Em maio de 2003, o editor da Harvard Business School Press, Nicholas Carr, publicou um artigo na revista Harvard Business Review intitulado “IT Doesn’t Matter” (TI não importa). Nele, Carr discorre sobre a questão da TI estar deixando de ser estratégica para o negócio em decorrência do crescente processo de “comoditização” de TI. O termo “comoditização” tem origem na palavra inglesa commodity que denomina produtos ou serviços básicos da economia que possuem características uniformes, são produzidos em grandes quantidades e são entregues aos clientes de forma padronizada.

Um dos exemplos de commodity é a energia elétrica. Pagamos um valor mensal pelo uso da energia e a recebemos da mesma forma que outros clientes. Segundo Carr, se a TI não auxilia na definição da estratégia da empresa ou não trabalha de maneira a melhorar os serviços de TI, então TI somente se preocupa em atender aos serviços básicos.

Ele conclui que serviços de TI entregues sem valor agregado se transformarão em serviços básicos que serão entregues dentro de um nível básico de serviço exigido pelos clientes mediante pagamento de uma taxa pelo serviço, assim como a energia. Se você acha que estamos profetizando o apocalipse de TI, procure informações no mercado sobre os fenômenos crescentes de “SaaS” (Software as a Service), “IaaS” (Infrastructure as a Service).

Baseado neste fenômeno descrito por Carr, foi desenvolvido um modelo de decisão de atendimento de serviços com base na estratégia de fazer internamente ou contratar serviços externos que pode ser visto a seguir:



A decisão estratégica de uma empresa, em utilizar os serviços de TI internos ou externos, deve se basear na capacidade da área de TI em gerar valor aos serviços solicitados. Não é errado imaginar que serviços sem valor agregado possam facilmente ser contratados externamente sem prejuízo para o negócio da empresa. Faça um pequeno exercício: se pergunte se você agrega valor nas atividades que executa. Se a resposta for negativa ou se você levar mais do que cinco minutos para conseguir responder, não é errado imaginar que suas atividades podem facilmente ser transferidas para outra pessoa.