

A importância do setor de TI em uma empresa

O mercado corporativo atual é extremamente competitivo e passa por mudanças profundas proporcionadas pela transformação digital. Independentemente do setor de atuação da companhia, é necessário atentar às tendências para garantir o máximo de produtividade na TI e o aumento da satisfação dos clientes.

Mas o que isso efetivamente significa? A resposta é simples: a Tecnologia da Informação deixou de ser um departamento operacional para se tornar estratégico. Isso ocorre porque é esse setor que possibilita coletar e obter dados específicos, que ajudarão a tomar decisões acertadas e saber qual caminho seguir.

Esse benefício se reflete em aumento da competitividade e da concorrência. Da mesma forma, a área tecnológica fornece soluções que ajudam a solucionar problemas complexos e elevar a escalabilidade do negócio. Em outras palavras, o crescimento saudável da companhia está garantido. Todo esse contexto pode ser exemplificado por meio de uma campanha de marketing digital. Com os dados capturados, é possível traçar uma jornada de compras sólida, que acompanha o consumidor desde o seu interesse até a compra de um produto ou serviço.

Conjuntamente, a computação em nuvem permite gerenciar e monitorar virtualmente a infraestrutura, bem como armazenar os dados com segurança. Tudo isso com baixo custo e sem precisar se preocupar com manutenção e atualização de softwares.

Assim, fica claro que a Tecnologia da Informação tem uma função estratégica, que passa por todos os fluxos de trabalho e processos administrativos. Esse setor também é responsável por auxiliar o planejamento estratégico organizacional e contribui desde o desenvolvimento de planos de ação táticos até as rotinas operacionais, como controladoria, vendas, atendimento ao cliente, marketing e produção.

O conceito do setor de TI estratégico

Essa abordagem é bastante revisitada, mas, muitas vezes, é difícil mudar a cultura organizacional para que o planejamento de TI seja efetivamente implementado. O primeiro passo é adotar a automação e propiciar um ambiente favorável à criação de ofertas e à aplicação de metodologias diferenciadas. No entanto, é preciso mais que isso.

A atuação estratégica depende diretamente da infraestrutura da Tecnologia da Informação. Isso implica a implantação de um conjunto de sistemas, equipamentos, serviços e redes necessárias à operação empresarial. Nesse contexto, estão abrangidos:

- hardwares;
- sistemas;
- instalações;
- redes etc.

Todos esses itens são adotados com o propósito de desenvolver, entregar, testar, controlar, monitorar e oferecer suporte aos serviços tecnológicos. Em outras palavras, o objetivo é fazer mais com menos.

Por isso, cabe ao setor de Tecnologia da Informação encontrar alternativas para realocar recursos e orçamento a fim de investir em ações direcionadas aos objetivos do negócio. A prioridade deve ser essa para que a infraestrutura alcance 2 propósitos principais:

- preveja como os serviços fornecerão suporte aos processos organizacionais;
- garanta o cumprimento das metas de performance e disponibilidade com redução e eficiência de custos.

Em outras palavras, a ideia é garantir a adoção de melhores práticas para assegurar que o planejamento estratégico seja efetivado na corporação. Essa é a maneira mais fácil de agregar valor e relevância aos recursos tecnológicos, inclusive softwares, hardwares e profissionais.

Dessa maneira, o gestor de TI também consegue executar o planejamento elaborado para a área, o que leva à redução de custos e à garantia de uma atuação estratégica. Ele ainda precisa determinar modelos de negócio que promovam o alinhamento entre a Tecnologia da Informação, o planejamento organizacional e as demandas empresariais.

O papel do profissional, portanto, é o de fornecedor de ofertas de serviços e infraestrutura para a companhia. Com isso, fica mais fácil tomar decisões e criar as condições exigidas para o alcance dos objetivos de curto, médio e longo prazos. Nesse contexto, as principais vantagens de adotar um setor tecnológico estratégico são:

Precisão e agilidade nas tomadas de decisão

As soluções integram setores e padronizam os processos, a imputação e o armazenamento de dados. Esse trabalho sinérgico facilita o acesso às informações corretas, o que possibilita aos gestores tomarem decisões rápidas e acertadas.

Por exemplo: com poucos cliques, você gera um relatório de gastos e pode fazer uma previsibilidade de despesas para os próximos meses. Desse modo, torna-se fácil identificar supérfluos, fazer cortes e direcionar investimentos. O melhor é que esse processo pode ser feito remotamente, por meio de um dispositivo móvel.

Melhoria e organização do workflow e dos processos executados

Os fluxos de trabalho são facilmente criados com a ajuda da tecnologia. As sequências são determinadas pelas funcionalidades de aplicações e sistemas. A partir disso, um processo só inicia depois que o anterior é imediatamente finalizado.

Para os gestores, essa é uma oportunidade de criar uma rotina produtiva e padronizada, que impede a realização de atrasos, erros e retrabalhos. Consequentemente, há mais controle e segurança dos dados.

Aumento da produtividade

O desejo de toda organização é potencializar o trabalho ao mesmo tempo em que oferece qualidade de vida aos colaboradores. Esse objetivo é conquistado pela automação, porque as equipes podem focar atividades estratégicas e deixar de lado as operacionais.

Essa situação é encarada como um incentivo e, por isso, há melhoria do engajamento dos colaboradores. Os ganhos sentidos em curto, médio e longo prazos, já que existe uma tendência de aumento da receita e da lucratividade do negócio.

Crescimento da qualidade de produtos e serviços

O setor de Tecnologia da Informação padroniza a realização de atividades e aprimora a governança corporativa. Esses efeitos se refletem na qualidade dos produtos e serviços, porque as equipes focam os resultados de modo mais direcionado.

Diminuição dos custos operacionais

A integração proporcionada por soluções tecnológicas reduz os custos e as despesas operacionais, o que traz um impacto significativo e positivo para a organização. Esse é o caso, por exemplo, do uso de um ramal móvel, que permite que qualquer celular seja uma central PABX.

Nesse caso, há uma redução direta nos custos com ligações telefônicas, porque as chamadas locais são isentas de cobrança. Ainda há mais facilidade no acesso às informações e melhoria no prazo de execução das atividades, dois aspectos que também contribuem para as finanças corporativas.

Facilidade para adaptar o negócio a imprevistos

Os recursos tecnológicos trazem mais inteligência e competitividade, o que propicia uma adaptação maior para lidar com imprevistos e riscos inerentes ao mundo corporativo. Com os dados em mãos, o poder de análise é maior e a tomada de decisão se torna mais acertada.

5 aspectos que um bom setor de TI precisa ter

As características apresentadas acima só serão conquistadas com uma boa infraestrutura, que terá a sua eficiência assegurada. Para isso, é necessário trabalhar 5 aspectos principais.

1. Segurança

Esse é um dos critérios mais relevantes, porque preserva os dados e o acesso à própria infraestrutura, bem como a dispositivos e soluções para o cliente final e para a gestão. Por isso, a segurança deve ser encarada como uma atividade complexa, que exige profissionais especializados.

Eles devem avaliar qual solução é a mais adequada, além de mapear as necessidades e vulnerabilidades. Da mesma forma, o especialista tem o dever de estruturar uma rede protegida e competente. Para isso, é preciso garantir alguns aspectos:

- uso de um antivírus de qualidade e um firewall eficiente;
- investimento em mobilidade, para evitar que os processos fiquem restritos às máquinas;
- realização de backups frequentes, principalmente com a adoção dos serviços em nuvem;
- foco na cultura colaborativa e preventiva, a fim de assegurar que todos os colaboradores trabalhem em prol do mesmo objetivo.

Nesse cenário, uma tecnologia em alta é a [TI híbrida](#), que salva os dados em servidores internos e externos — na nuvem — para aumentar a proteção dos documentos, elevar a confiabilidade e o permitir um acesso rápido.

2. Inovação

O Dicionário Michaelis Online define esse termo como “tudo que é novidade; coisa nova”. No ambiente corporativo, a [inovação](#) também tem relação com a criação de um fluxo de trabalho ou de um processo diferenciado, mais simples e que oferece mais acesso a informações.

Por isso, a inovação é a peça-chave para o sucesso. Porém, para que essa abordagem seja colocada em prática, é necessário ter uma equipe de alta performance e com atuação voltada a esse viés. Esse requisito é assegurado a partir de 4 dicas principais:

2.1 Seleção profissionais engajados

A equipe deve estar alinhada aos objetivos empresariais e isso depende de engajamento. A motivação, nesse caso, depende uma comunicação interna eficaz, que incentive o desenvolvimento de novas soluções. Assim, a organização supera os obstáculos impostos pelo mercado e pode superar as suas metas.

Os profissionais inovadores podem ser selecionados externamente, mas os colaboradores atuais também podem ser incentivados a executar essa mudança cultural. O objetivo é uma postura mais proativa, que vise o desenvolvimento de competências.

2.2 Incentive a equipe a trabalhar a governança e a comunicação interna

Os colaboradores do setor de Tecnologia da Informação devem trabalhar em prol da integração contínua, do engajamento, da troca e do compartilhamento de feedbacks e informações, e dos ajustes dos níveis de entrega (SLAs). Esses critérios aumentam a qualidade dos projetos, porque as equipes atuam de forma sincronizada e aproveitam mais os insights obtidos.

Nesse contexto, uma boa ideia é facilitar o brainstorming durante os períodos de desenvolvimento. O diálogo com os usuários e intermediários dos sistemas aproxima os serviços das expectativas dos usuários. Esse é um caminho para chegar à inovação.

2.3 Valorize o trabalho em equipe

A atuação integrada entre desenvolvimento e operações consiste no trabalho DevOps, que prevê a interação entre esses setores para melhorar a experiência do usuário. Da mesma maneira, é possível garantir avanços nas entregas e funcionalidades.

Vale a pena considerar as metodologias ágeis para esse quesito, que são mais flexíveis e contribuem para a incorporação de ajustes ao longo do processo. A consequência é a diminuição de retrabalhos e a aproximação do setor de Tecnologia da Informação às expectativas do mercado.

2.4 Ofereça suporte e estrutura para ultrapassar obstáculos

A área tecnológica só terá bons resultados se houver ferramentas adequadas. Mais que capacidade, é preciso ter meio de entregar estabilidade e soluções inovadoras. Por exemplo: uma ferramenta de call center traz agilidade e controle ao atendimento aos clientes.

As chamadas são gerenciadas com inteligência e o supervisor tem acesso a dados atualizados para realizar um monitoramento em tempo real. Você também pode realizar a virtualização de servidores e investir em appliances para empregar melhorias no firewall e no acesso à internet.

3. Atualização e monitoramento constantes

As atividades internas devem ser distribuídas e monitoradas por processos bem executados, que impactam o atendimento de demandas empresariais e a organização do setor tecnológico. Nesse contexto, cabe ao gestor detectar a melhor maneira de manter a equipe operacional sem o comprometimento da atuação dos colaboradores.

No caso da distribuição de tarefas, o ideal é considerar quanto cada time consegue suportar e quais conhecimentos técnicos reúne. Isso evita que os profissionais estejam mal alocados, como acontece com um técnico em gestão de redes que trabalha com a implantação de políticas de segurança.

Em relação ao monitoramento, o recomendado é usar ferramentas específicas, que facilitam a delegação de tarefas, permitem acompanhar o desenvolvimento das atividades e detectar atrasos. Portanto, o objetivo é ter uma visão abrangente sobre a equipe.

Perceba que essas ações ajudam a retroalimentar as estratégias da organização, por exemplo, relativas ao marketing, às atividades comerciais, à logística, aos riscos e ao relacionamento com os clientes.

4. Antecipação de demandas

A sua empresa precisa saber quais necessidades ainda existem para que a equipe de Tecnologia da Informação atenda a todas as competências exigidas. Para isso, é indicado fazer um mapa de habilidades e identificar aquelas que já são atendidas. Aquelas que ainda faltarem devem ser preenchidas.

Da mesma forma, o gestor deve selecionar as rotinas adequadas a partir das demandas internas. Isso passa pela definição de metas e objetivos, que assegurarão um modelo de negócios apropriado e no qual inexistem prejuízos aos fluxos de trabalho.

É relevante perceber ainda que as demandas são de curto, médio e longo prazos. Quando as necessidades atuais são trabalhadas em conjunto com as futuras, fica mais fácil construir uma base eficiente e que gera mais valor à organização.

5. Visão estratégica a longo prazo

O planejamento do setor tecnológico só terá sentido se for trabalho junto ao plano estratégico empresarial. Em outras palavras, essa área deve refletir a missão, a visão e os objetivos organizacionais. É dessa maneira que as ações serão encadeadas e interdependentes, resultando em mais benefícios ao negócio.

O propósito é contar com um plano tático, que abrange os diferentes vieses organizacionais e facilita a concretização do planejamento na organização. Tenha em mente que é necessário analisar os recursos humanos e tecnológicos de que já se dispõe para comparar com as tendências de mercado e futuras.

A partir disso, consegue-se verificar se os objetivos do planejamento serão atingidos. Da mesma maneira se torna mais fácil determinar as diretrizes estratégicas e as metas tangíveis que devem ser alcançadas.

5 dicas para montar o setor de TI da sua empresa

A compreensão de todos os itens listados até aqui é insuficiente para colocar em prática um setor de Tecnologia da Informação que acompanha as tendências do mercado. Para chegar a esse patamar, é necessário seguir 5 dicas. Confira quais são elas e como devem ser empregadas no seu negócio.

1. Invista em equipamentos de qualidade

O sucesso da atuação estratégica da Tecnologia da Informação depende das máquinas, das soluções e dos sistemas utilizados pela empresa. É preciso ter certeza de quais ferramentas são necessárias para garantir um atendimento adequado às demandas organizacionais.

Entre as necessidades, estão as soluções de compartilhamento de arquivos, comunicações e serviços de colaboração para a estabilidade e a segurança da rede. Da mesma maneira, existem os programas de gerenciamento e o suporte de help desk, que contribuem para um bom ambiente empresarial.

Mas como definir quais são as ferramentas adequadas? O primeiro passo é analisar o negócio e definir as necessidades junto às áreas. Em seguida, é preciso levantar os requisitos técnicos para assegurar o melhor custo-benefício.

Verifique o que cada setor espera da tecnologia. Por exemplo: a área de vendas provavelmente precisa de soluções que armazenam dados sobre clientes. Já a produção deve solicitar softwares que aumentam a sinergia e a agilidade dos processos.

Em qualquer um dos casos, é fundamental considerar o longo prazo para estar certo de que a infraestrutura tenha ampla vida útil. Perceba ainda que a aquisição de boas peças e equipamentos reduz o custo com manutenções.

As máquinas também apresentam performance melhor — e isso impacta positivamente a qualidade dos serviços. O melhor desempenho pode se refletir em rapidez nos servidores ou estabilidade nas redes, por exemplo.

2. Tenha profissionais capacitados

A equipe é essencial para garantir uma boa atuação da Tecnologia da Informação. Afinal, são os colaboradores que executam as atividades. Por isso, eles devem ser capacitados para agirem conforme as diretrizes organizacionais.

Para garantir a contratação de profissionais capacitados, você primeiramente deve definir o perfil de que precisa. Como já informamos, verifique as demandas existentes e as competências que o time já tem. Pode ser, por exemplo, que sejam necessárias atividades relacionadas à gestão de infraestrutura, compras, help desk, gerenciamento de servidores, segurança da informação etc.

Por outro lado, pode ser que o negócio precise de um profissional com visão mercadológica ou estratégica, que foque a inovação mais que a mão de obra, por exemplo. Ter essa visão ampla ajuda a divulgar as vagas nos locais certos e realocar profissionais que estejam em função inadequada.

Da mesma maneira, os profissionais já contratados podem ser capacitados para a montagem de um time ideal. Essa é a melhor maneira de valorizar e incentivar o crescimento de seus profissionais. Nesse caso, vale a pena considerar os desejos dos colaboradores para o futuro, já que, assim, os objetivos pessoais e de carreira são alinhados.

3. Automatize e integre processos

As rotinas executadas precisam ser mais bem desenvolvidas com a tecnologia. A automação de atividades operacionais contribui muito para o ambiente corporativo, principalmente porque eliminam ou diminuem a interação humana. Assim, erros básicos são evitados, enquanto a organização interna é aprimorada.

Lembre-se de manter scripts atualizados para garantir que todos tenham acesso aos procedimentos. Assim, o software pode agendar as rotinas de backup para evitar que parte da equipe de Tecnologia da Informação seja deslocada para realizar a tarefa.

Além disso, crie mecanismos de solução de problemas sem precisar necessariamente dos profissionais da tecnologia. Uma solução automatizada pode resolver questões simples, como o envio de links para a troca de senhas.

Assim, a automação é estratégica para a área tecnológica. É essencial fazer esse investimento para que a rotina de trabalho seja otimizada e os colaboradores possam focar processos críticos ou projetos internos, em vez de ocuparem boa parte do tempo com atividades operacionais.

A integração entre os times é outra atitude recomendada, porque facilita a comunicação e agiliza o dia a dia. É importante usar ferramentas adequadas, como a computação em nuvem, que assegura a troca de informações em ambiente de alta disponibilidade e seguro.

As soluções de comunicação também podem ser usadas como plataformas, que diminuem os prazos internos. Dessa maneira, fica muito mais fácil cumprir as tarefas operacionais e estratégicas com qualidade.

4. Foque a comunicação interna e externa

A atuação estratégica da Tecnologia da Informação exige a troca constante de informações, tanto com o ambiente interno quanto com o externo. Para isso, surgem os recursos de telefonia, que contribuem para uma integração maior e ainda ajudam a reduzir custos.

Entre as possibilidades, estão:

- plataformas de PABX: permitem centralizar as chamadas em um dispositivo, que pode ser móvel, para assegurar o atendimento de todas as ligações. Com isso, é possível ter um controle eficiente dos gastos, a otimização da comunicação e até a realização de conferências;
- interface celular: possibilita fazer ligações com custos reduzidos e mais rápidas, com um desempenho até 40% melhor que outras ferramentas;
- gravadores telefônicos: fazem o registro das chamadas para gerenciar o relacionamento com fornecedores e clientes;
- terminais telefônicos: trazem mais eficiência ao controle de chamadas e oferecem funcionalidades extras, como visualização de discagem, identificação de ligações e programação de teclas de acesso rápido;
- acessórios IP: permite usar o telefone analógico como um ramal de PABX. Com isso, há redução de custos;
- softwares diversos: dependem do que a empresa precisa. Por exemplo: pode ser usado o confirmador de chamadas, o concierge eletrônico ou o redirecionador de ligações, para oferecer um atendimento personalizado;

- ramal móvel: garante que o celular seja transformado em um ramal ou interfone virtual.

Com esses recursos, a comunicação com clientes internos e externos é mais acertada e ágil. Isso leva a uma melhoria no relacionamento que traz benefícios de curto e longo prazos.

5. Trabalhe com indicadores de desempenho e metas

As métricas são essenciais para avaliar a performance do planejamento estratégico do setor de Tecnologia da Informação. Dessa forma, também é possível saber o que já está bom e o que deve ser ajustado.

Por meio dos indicadores, você pode descobrir qual é o Retorno Sobre o Investimento (ROI), se a produtividade aumentou com um novo software ou se o custo fixo diminuiu devido a alguma tecnologia adotada.

Tenha em mente que esses resultados dependem das metas definidas para o período. Cada processo deve ter um objetivo predeterminado, que são delimitados a partir da necessidade organizacional. Por exemplo: se a sua empresa sofre muito com a perda de arquivos ou tem custos elevados com servidores, considere esses quesitos.

Nesses casos, é possível definir a realização de backups periódicos ou a migração dos dados para um servidor mais econômico. Apenas tenha o cuidado de limitar os indicadores ao que é realmente necessário. Caso contrário, o volume de dados será elevado e a sua interpretação dos resultados pode ser prejudicada.

Assim, fica claro que ter uma equipe de TI que acompanhe as tendências do mercado é fundamental, mas exige alguns cuidados e a adoção de diferentes estratégias. Seguindo o que expusemos neste artigo, você terá mais chances de sucesso e o seu negócio aproveitará os vários benefícios que listamos.