

Tecnologia da informação sem mistérios

Para muitos empreendedores, poucas coisas podem se tornar tão complexas quanto manter uma comunicação eficaz com a área de tecnologia da informação — aquele lugar onde as pessoas parecem usar um código secreto que só elas são capazes de decifrar. Mas não tem jeito. É impossível viver sem elas — e isso é muito bom. A tecnologia da informação está por toda parte — e vai estar mais ainda, na medida em que seus custos vêm se tornando cada vez mais acessíveis aos pequenos e médios negócios. Na prática, trata-se da redução expressa na famosa Lei de Moore, que afirma que a cada 18 meses dobra o poder de processamento dos microchips e, por isso, os preços caem à metade. Conforme os equipamentos se tornam mais compactos e mais baratos, grandes empresas fornecedoras de TI, como Oracle e Microsoft, desenham produtos mais acessíveis a pequenas e médias empresas — como programas que podem ser usados pela internet mediante o pagamento de assinaturas e sem a necessidade de comprar o software dentro de uma caixinha. Além disso, há um número crescente de serviços de tecnologia da informação grátis que podem ser simplesmente baixados da internet.

Nesse cenário, para que o palavreado difícil deixe de ser um empecilho e se tradu-

za em mais competitividade para os negócios, cabe aos donos das pequenas e médias empresas tornar produtivo o diálogo com os profissionais de TI — sejam eles do suporte técnico, do fornecedor de soluções ou do integrador de projetos. Como especificar um serviço ou produto sem conhecer os últimos lançamentos? Como pedir algo que, às vezes, não se sabe ao certo se existe nem que nome tem? E como cobrar pela execução de processos inescrutáveis? A reportagem de EXAME PME ouviu dezenas de pequenos e médios empresários bem-sucedidos para saber como melhorar essa relação. Todos — mesmo os donos de negócios do setor — enfrentam esse desafio. Alguns desenvolveram métodos próprios de lidar com os técnicos. Dos depoimentos extraiu-se um pequeno manual com práticas consideradas boas para os dois lados. Conheça algumas delas:

7

técnicas — testadas e aprovadas por pequenos e médios empresários — para melhorar a comunicação com os profissionais de TI

Luciana Barreto

“Eu não preciso saber por que ou como”

Frases inteiras ditas por especialistas em tecnologia podem ser facilmente incompreendidas. Por isso, a menos que você entenda do assunto o suficiente para manter a conversa no planeta Terra, deve-se evitar perguntas que a levem para outra dimensão, onde habitam seres como Sysprog, Cobit, SaaS e DNS. As mais perigosas começam com “por que” ou “como”. Perguntar por que o servidor do site não está funcionando, por exemplo, normalmente leva a três tipos de situação. A melhor é quando o profissional de TI que não tem a resposta fala a verdade, pois um diálogo que nem deveria ter começado se encerra com um “não sei”, liberando-o logo para solucionar o problema. A segunda é quando o técnico não sabe o real motivo e inventa algo que quem perguntou não entende ou não tem condição de checar, como: “O servidor caiu porque o tunelamento de I.P. causado pela campanha de descontos de Natal deixou o sistema intermitente”. Dito isso, o profissional está liberado para tentar ressuscitar o servidor — se é que havia algo errado com ele. A pior de todas as situações é o técnico saber a resposta e gostar de dar explicações a quem não é do ramo (muitos, felizmente, não gostam). Nesse caso, prepare-se para entrar numa jornada virtual que pode iniciar num certo buraquinho de trás do monitor e terminar num help desk argentino conectado remotamente a uma central de um fornecedor indiano com gente terceirizada no Paquistão. Ouça tudo e faça anotações — afinal, quem perguntou foi você. Enquanto isso, o site da empresa continuará fora do ar.

“Explique como se eu tivesse 7 aninhos”

Em determinadas situações, você pode considerar fundamental entender o funcionamento de alguma coisa. Nesses casos, é preciso gerenciar o risco implícito nas perguntas “por que” e “como”, conforme já foi explicado. Empreendedores que passaram por isso alertam sobre a necessidade de preparar o terreno para não deixar que siglas desconhecidas dominem a explicação. É o que faz o empresário Antônio Guilherme, da rede de locadoras de DVDs online TopMovies. “Explique-me como se estivesse ensinando a uma criança de 7 anos”, diz ele aos profissionais de TI antes que eles disparem expressões intransponíveis. “Eu não quero saber de algoritmos — e olha que sou engenheiro”, diz Guilherme. “Só preciso saber como uma nova solução trará resultados.”

“Qual é a data da data?”

Saber como os profissionais de TI fazem para se comunicar entre eles pode trazer valiosas lições para pequenos e médios empresários de qualquer área. Alguns empreendedores, quando encomendam algo a um especialista em tecnologia, querem uma resposta instantânea sobre prazos e detalhes de execução. É um equívoco. Técnicos de TI são oriundos das ciências exatas — pessoas normalmente metódicas e especialmente organizadas, que analisam diferentes possibilidades antes de se sentir seguros para fornecer a informação que garanta a máxima otimização dos recursos. “Se for pressionado, o risco de ele falar algo impreciso é grande”, diz o engenheiro de computação César Gon, presidente da desenvolvedora de softwares Ci&T. Pior: sentindo-se contra a parede, o sujeito pode afirmar que o que você está pedindo simplesmente não pode ser feito. Como, então, fornecer um tempo de reflexão sem paralisar o andamento do que está sendo pedido? Gon desenvolveu um procedimento para resolver esse enigma aparentemente sem solução. Na Ci&T, ninguém é forçado a dar uma resposta imediata sobre o prazo necessário para um projeto. Em compensação, há um compromisso a ser honrado — a data da data. Gon pergunta: “Em que data você me dirá a data da conclusão?” A “data da data” hoje faz parte da cultura da Ci&T. “Virou um protocolo”, diz Gon. Descumpri-lo é uma falta gravíssima. “Se alguém fura a data da data, provavelmente nunca mais terá de responder a essa pergunta na nossa empresa”, diz Gon.

“Como posso ajudar com esse treco?”

Para o engenheiro químico e administrador Rodolfo Zabisky, sócio da MZ Consult, que assessora empresas de capital aberto na relação com investidores, toda política de comunicação com os profissionais de TI que montam os sites de seus clientes parte de um princípio simples. “Eu não deixo de fazer uma venda porque o prazo é apertado para a TI”, diz Zabisky. Ele já fechou negócios grandes que espremiaram seu pessoal de tecnologia em prazos de uma semana para montar um site inteiro. Nesses casos, Zabisky corre atrás do responsável pela tecnologia, faz cara de coitado e explica a situação — meio pedindo desculpas, meio dizendo que não há outra saída. Se o técnico disser: “Rodolfo, é impossível”, ele se senta à frente de um computador, em posição de quem está disposto a trabalhar madrugada adentro, e diz: “Veja aí o que eu posso fazer para te ajudar com esse treco”. Zabisky garante que funciona. “Normalmente, eles falam que eu posso ajudar saindo de lá depressa”, diz ele.

“Tenho um grande desafio para você”

Para um pequeno ou médio empresário, tentar compreender como um profissional de tecnologia desenvolve uma ferramenta ou sistema pode parecer bastante ineficaz — e geralmente é mesmo. Mas demonstrar interesse e respeito pelo trabalho dele pode fazer toda a diferença entre conseguir ou não que uma meta importante para os negócios seja cumprida. Qual a melhor forma de fazer isso? Um empresário que dirige uma das empresas que mais crescem com serviços de internet sugere uma forma — em vez de ordenar que algo seja feito, proponha um desafio. Diz esse empreendedor que um legítimo representante da área — como ele próprio, que é formado em engenharia eletrônica — não resiste ao chamado para bolar um sistema ou processo que envolva planilhas e cálculos capazes de resultar em alguma coisa que funcione de uma forma mais eficiente, mais barata ou, em último caso, que apenas funcione. “O pessoal que mexe com TI se entusiasma quando colocado diante de um grande problema que precisa ser profundamente compreendido”, diz ele, que prefere não se identificar para não correr o risco de que seus funcionários não se sintam mais tão motivados ao conhecer esse inofensivo truque de psicologia. “Gostei disso aqui que vi no site de tal empresa”, costuma dizer o empresário à equipe. “Será que conseguiríamos desenvolver algo tão bom como isso?” Ele garante que, na maioria dos casos, quando se colocam as coisas dessa forma — de preferência misturando palavras como “desafio” e “desenvolver” —, seu pessoal volta com uma solução que funciona ainda melhor do que o exemplo.

“Faça o melhor que puder com este orçamento”

Segundo os pequenos e médios empresários ouvidos pela reportagem, deve-se evitar perguntar ao pessoal de TI, seja próprio ou terceirizado, se é necessário colocar mais dinheiro para realizar alguma coisa. É lógico que, em muitos casos, dependendo do que está em questão, será inevitável fazer investimentos para que o projeto se transforme em realidade. A recomendação, aqui, é que não seja você a levantar essa possibilidade. Isso vale para tudo o que diz respeito a recursos. Assim, deve-se evitar perguntar coisas como “precisamos de novos equipamentos?”, “precisamos de mais pessoas?”, “precisamos de mais espaço?”, “precisamos?” É quase certo que a resposta será sim. Ressalte-se aqui que isso vale para todas as áreas — marketing, transporte, vendas, limpeza. Afinal, qualquer pessoa com um mínimo de inteligência prefere trabalhar com mais recursos do que com menos recursos — incluindo jornalistas. “Quem perguntar espontaneamente quais são os recursos que o pessoal de TI quer terá como resposta uma lista gigante, capaz de comprometer a rentabilidade”, afirma Zabisky, da MZ Consult. Ele diz que só conversa sobre aquisição de novos sistemas com um orçamento na mão. “Sempre digo quanto dinheiro temos para determinado projeto e peço a eles que façam o melhor com aquilo”, diz Zabisky. “Se eu não fizer assim, eles me pedem sistemas de segurança que ainda não existem nem mesmo em bancos.”

“Escreva um minicontrato e mande para meu e-mail”

Diante de algo que saiu errado ou de um sistema que não ficou pronto a tempo, muitos empreendedores tentam desesperadamente entender por que o problema ocorreu. E abordam os profissionais de tecnologia depois que a bomba estourou. “Isso não adianta nada”, diz André Araújo, consultor de inovação em tecnologia e ex-sócio da Jynx, empresa de games de Recife. “Todo mundo vai estar nervoso e, provavelmente, o empreendedor vai ouvir uma porção de desculpas bobas disfarçadas de termos técnicos.” Araújo desenvolveu um método que, segundo ele, diminui muito a possibilidade de ocorrer sobressaltos. “Faço minicontratos para tudo”, diz ele. O que são esses minicontratos? Depois de uma reunião, ele sempre solicita ao profissional de TI que, dentro de determinado prazo, lhe envie um e-mail com todos os detalhes do projeto sob sua responsabilidade: data de entrega, especificações técnicas, condições para a conclusão. Esse é o minicontrato, que Araújo imprime e guarda numa gaveta. Há um minicontrato para cada projeto. “Quero as explicações escritas nas palavras deles”, diz Araújo. “Assim, não há como se desculpar depois.” Se o e-mail com o minicontrato não chegar no prazo combinado, Araújo o cobra a cada 24 horas. No dia previsto para a entrega de algo especificado no minicontrato, ele tira da gaveta o papel e o deixa sobre a mesa. “Se algo ruim acontecer, tenho a palavra do profissional empenhada ali”, diz Araújo. “Em geral, isso já é suficiente para evitar maiores problemas.”