GERENCIANDO OS BENEFÍCIOS DA TECNOLOGIA

ARTIGO: **Gerenciamento dos benefícios de TI em instituições financeiras: práticas e barreiras**

MANAGING THE BENEFITS OF TECHNOLOGY

ARTICLE: ***IT benefits management in financial institutions: practices and barriers***

AUTORES | ***AUTHORS***
Marco Alexandre Terlizzi, Alberto Luiz Albertin, Heverton Roberto de Oliveira Cesarde Moraes

REVISTA | ***JOURNAL***
International Journal of Project Management 35 (5): 763-782, 2017



RESUMO

A adoção da Gestão de Benefícios (GB) é importante para garantir que os projetos de Tecnologia da Informação (TI) agreguem valor à organização; no entanto, a literatura ainda não apresenta evidências empíricas sobre como as organizações estão adotando GB de TI. O objetivo deste estudo é investigar como o GB de TI é adotado em instituições financeiras brasileiras. Uma abordagem de estudo de caso múltiplo foi implementada em quatro instituições financeiras líderes no Brasil, por meio de entrevistas, análise de documentos e uma pesquisa de 186 profissionais de TI. O estudo identificou seis práticas que afetam a adoção de GB de TI (os bônus estão vinculados aos benefícios, o PMO é responsável pelo desenvolvimento de um processo GB organizacional, o Valor Presente Líquido é usado para selecionar projetos, e os objetivos são definidos antes da aprovação, o comitê executivo aprova projetos, os benefícios são medidos após as implantações) e sete barreiras à sua adoção (dificuldade em adotar GB em projetos ágeis, os benefícios são difíceis de quantificar, o processo é lento e burocrático, o controle de custos / benefícios são atividades não obrigatórias, falta de conhecimento do GB, dificuldade em usar técnicas, e resistência a novos controles), alguns dos quais foram identificados recentemente. Finalmente, é apresentado um plano de ação para resolver esses problemas.

ABSTRACT

The adoption of Benefits Management (BM) is important to ensure that Information Technology (IT) projects add value to the organization, and some literature still lacks empirical evidence about how organizations are adopting IT BM. The aim of this study is to further investigate how IT BM is adopted in Brazilian financial institutions. A multiple case study approach was implemented at four leading financial institutions in Brazil by means of interviews, document analysis and a survey of 186 IT professionals. The study identified six practices affecting the adoption of IT BM (bonuses are linked to benefits, the Project Management Office (PMO) is responsible for developing an organizational BM process, net present value is used for selecting projects, goals are set before approval, executive committee approves projects, benefits are measured after deployments) and seven barriers to its adoption (difficulty adopting BM in agile projects, benefits are difficult to quantify, process is slow and bureaucratic, controlling costs/benefits represent nonmandatory activities, lack of knowledge of BM, difficulty using techniques, resistance to new controls), some of which are newly identified. Finally, an action plan to resolve these issues is presented.



Autor para contato | *corresponding author:* **Alberto Luiz Albertin** albertin@fgv.br