

Além da sopa de letrinhas

No final dos anos 1990, a ordem do dia das áreas de sistemas dava lugar de destaque aos softwares de gestão, ou pacotes de ERP – *Enterprise Resource Planning*. De lá para cá nosso vocabulário foi enriquecido por uma longa série de *buzzwords*: SCM, CRM, BI (ou seria IB?), entre outras. Isso sem contar a avalanche do *e-business* e todos os B-2-qualquercoisa que nos assaltaram nos últimos tempos. Como sobreviver a essa invasão de siglas, uma verdadeira sopa de letrinhas? O que fazer diante de todas essas novas “tecnologias”?

A primeira providência é entender a diferença entre sistemas de informação e tecnologia de informação. O passo seguinte é responder com honestidade: será que sua empresa precisa mesmo dessas tecnologias?

Pois bem: sistemas de informação são sistemas capazes de capturar, armazenar, acessar, manipular e disponibilizar informações usadas em um ou mais processos de negócio da empresa; tecnologia de informação são todas as formas de gerar, veicular, processar e reproduzir a informação – por exemplo, para um professor, um retroprojetor é uma ferramenta da tecnologia de informação.

Então, vejamos: os ERPs são sistemas de informação cujo principal objetivo é gerenciar os processos operacionais de maneira integrada, viabilizando mudanças na forma de gestão das empresas. Em uma linha evolutiva surgiram, em seguida aos ERPs, os sistemas de SCM – *Supply Chain Management* –, que focam a logística integrada, e os sistemas de CRM – *Customer Relationship Management* –, que provêm suporte ao gerenciamento da relação com clientes. Como es-

ses sistemas não têm capacidade para analisar as informações armazenadas, agregam-se a eles pacotes de BI – *Business Intelligence* – que fornecem ao executivo indicadores de desempenho que facilitam a tomada de decisão. O *e-business*, por sua vez, é um conceito abrangente que envolve um modelo diferenciado de negócio, geralmente associado ao comércio eletrônico, e que utiliza a Internet como tecnologia de informação.

Chegamos, finalmente, à pergunta: sua empresa precisa dessas tecnologias? Para essa questão, não há resposta padrão: cada caso é único. A mesma aplicação tecnológica, em contextos diferentes, pode ter resultados divergentes. O importante é que os sistemas de informação da empresa sejam coerentes com sua estratégia e seus processos de negócio. Exemplo: os pacotes de ERP foram durante algum tempo vendidos com soluções integradoras e únicas, porém as implementações de ERP têm comprovado que um único pacote de software não é capaz de dar conta de todas as necessidades da empresa. Geralmente, o ERP convive com outros sistemas que atendem a processos de negócio peculiares à companhia. Esse equilíbrio é que proporcionará o diferencial competitivo.

É possível, portanto, sobreviver à “sopa de letrinhas” da era da informação? Certamente! Como? Compreendendo que, embora necessária, a tecnologia não é fator determinante nem suficiente para a sobrevivência da empresa. Tecnologias de informação ou sistemas de informação não podem garantir o sucesso de uma organização – o que realmente importa é o uso que se faz deles. Primeiro, vem a estratégia de negócios; depois, todos os *bits* e *bytes*, ou seja lá que nomes tenham.



Maira Petrini
FGV-EAESP