

Governança de TI

Edson Moraes é consultor e gestor de projetos de TI.

A gestão de contratos e a governança de TI

(http://computerworld.uol.com.br/governanca/edson_moraes/idgcoluna.2008-04-07.6322834327)

Publicada em 07 de abril de 2008 - 11h33

Gestão de contratos é uma das últimas prioridades identificadas pelos executivos de TI durante o elenco de ações requeridas para o alinhamento com o negócio.

Dentre as práticas adotadas pelas corporações para a gestão e governança de TI, a gestão de contratos acaba sendo uma das últimas prioridades identificadas pelos executivos durante o elenco de ações requeridas para o alinhamento com o negócio.

Imagino que a razão deste descaso ocorra, talvez, pela aversão que os profissionais desta área têm em relação às atividades ditas "burocráticas" ou mesmo pelo desconhecimento da importância da boa gestão dos contratos de serviços cada vez mais administrados na área de TI durante o dia-a-dia da área.

Afinal, que profissional de TI não possui uma série de serviços terceirizados a administrar, sejam estes em infra-estrutura (hosting, administração de rede, links de telecomunicações), desenvolvimento de sistemas (fábricas de software, arquitetura de dados), projetos (gestores de projetos) ou serviços (service desk, call centers)?

Incluir a gestão de contratos no radar de coleta e administração dos indicadores de governança permitirá que os gestores de TI possam alinhar seus serviços com os de negócios ao mesmo tempo em que a área passará a gerir um centro de resultados mais efetivo, pois contratos podem e devem ser geridos de forma a contribuir com o resultado da empresa, e que atire a primeira pedra quem está certo de que todos os contratos de serviços assinados pela área de TI com terceiros estão alinhados com as expectativas do negócio (os fornecedores atuais estão adequados aos objetivos estratégicos?), dentro do prazo contratual (será que aquele fornecedor crítico não está com o contrato vencido, mas a relação de longo prazo "garante" que o suporte nunca será descontinuado?), cumprindo os critérios de ajuste estabelecidos ou mesmo pagando por serviços que não são mais utilizados pelo contratante?

Costumo dizer que a relação contratual com fornecedores deve seguir a regra "oba-oba / epa-epa". Observe que toda a relação, afetiva ou profissional, que começa com muito "oba-oba" sempre acaba em "epa-epa". Portanto, muita cautela ao fechar um contrato, para que a animação inicial com a aparente resolução de um problema não se transforme numa grande dor de cabeça no momento seguinte.

Outro dia encontrei um amigo de longa data que hoje trabalha na área de Contract Management. Comentei que preparava um artigo sobre o tema e lhe pedi dicas sobre o assunto. Prontamente recebi uma resposta que me deixou animado sobre a importância do tema: - "As empresas mais adiantadas no trato da governança corporativa já incluíram a gestão de contratos na pauta do dia-a-dia. Elas descobriram que, além da fotografia obtida pela auditoria periódica dos contratos, para saber se estão vencidos ou não, estas empresas já perceberam que podem se beneficiar dos resultados financeiros de uma re-negociação e da redução dos riscos associados aos serviços prestados a descoberto". Aproveitando-me do conhecimento e da disponibilidade em prestar-me uma ajuda neste assunto, busquei mais informações que permitissem estabelecer um breve roteiro sobre os cuidados que devemos seguir durante a gestão de contratos. Aqui vai o resultado:

- Existe um modelo de gestão de contratos implantado ou em implantação?
- A gestão de contratos está alinhada aos objetivos estratégicos da empresa?
- Caso a empresa utilize uma metodologia de indicadores de desempenho, existem indicadores relacionados diretamente à gestão de contratos, como desempenho de contratos críticos, tempo de formalização de contratos, entre outros?
- Contratos e eventos críticos estão sendo monitorados corretamente (por departamento, divisão ou unidade de negócio)?

- Os SLAs (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviços) com os fornecedores de serviços estão claramente definidos nos contratos e monitorados periodicamente, com ajustes periódicos em virtude do amadurecimento das ações relevantes ao negócio?

Ou seja, caso sua empresa ainda não trate deste assunto com a seriedade necessária, lembre-se de que todo “oba-oba” acaba em “epa-epa” e inclua este assunto na pauta de ações com a devida prioridade, pois aquilo que está sendo tratado de forma irresponsável poderá se voltar contra você.

Contratos são feitos visando o destrato, mas nada como uma boa gestão de relacionamento para que o início, o meio e o fim das relações sejam realizados com cordialidade e profissionalismo.

Copyright 2008 IDG Brasil Ltda. Todos os direitos reservados.