

## Motivos que levam a implantação de um Software de Manutenção ao Insucesso.

### **Motivos que levam a implantação de um Software de Manutenção ao Insucesso.**

Uma das primeiras colocações que faço nas minhas palestras, cujos temas estão relacionados à informatização da manutenção é que um software de manutenção nada mais é do que uma ferramenta como outra qualquer. Se bem utilizada, trará excelentes resultados, porém se subutilizada, não passará de peso morto e fonte de gastos, podendo até mesmo proporcionar um ambiente complexo e confuso, situação inversa à esperada com a informatização. Porém, ao contrário do que possa parecer, a lógica de um software de manutenção é bem simples e fácil de ser assimilada. Portanto, a pergunta é: “O que então pode dar errado?”. Uma das respostas mais adequadas é: O despreparo para lidar e entender o processo de implantação e manutenção do Software de Manutenção. Parece controverso, mas é extremamente importante a manutenção do projeto, ou seja; “manutenção do software de manutenção” para que o sistema nunca caia em desuso ou obsolescência.

A primeira atitude de quem quer iniciar um projeto de implantação de um software de manutenção é entender o que é e o que isso pode agregar a seu ambiente. É preciso compreender que um projeto de informatização só é bem sucedido quando os responsáveis pelo processo tomam consciência de que eles próprios devem ser os maiores interessados pelo êxito da implantação, portanto é fundamental muito empenho e dedicação em todas as etapas programadas. Isso não exclui a responsabilidade do fornecedor do software, que naturalmente deve zelar pela qualidade do projeto, aplicando medidas preventivas e dando orientações que previnam entre outras coisas, os entraves expostos neste artigo.

A empresa que vende um software de gestão tem a responsabilidade de auxiliar os usuários durante e após a implantação, porém quem irá operar o sistema no dia a dia são os colaboradores e a gestão da empresa contratante. Deste modo, de nada adianta o fornecedor do software alocar sua melhor equipe e fazer um excelente trabalho de implantação se as pessoas da empresa contratante não tiverem alinhadas com a proposta de informatizar para gerar resultados.

A ausência das medidas preventivas de manutenção do projeto gera insatisfação geral, assim como o fenômeno da “crítica a esmo” dos usuários quanto ao mau funcionamento do software. Naturalmente, o mais fácil neste caso é atribuir a culpa ao fornecedor da solução, entretanto, a experiência tem mostrado que em quase todos os casos, os responsáveis pelo insucesso são os mesmos responsáveis por fazerem a coisa acontecer, ou seja, os gestores da empresa contratante. Este é o principal sintoma da atitude passiva gerada pelo desconhecimento do que é um projeto de informação. Este despreparo de muitos gestores para lidarem com projetos de informação deve-se entre outras coisas, ao pouco foco dado à informatização gerencial nas graduações e cursos técnicos nas últimas gerações. Embora este cenário venha esboçando mudança, ela ainda é tímida e não vem acompanhando a velocidade da evolução tecnológica. Temos então uma geração de gestores de conhecimento muito das vezes empírico cuja formação no máximo é baseada na experiência de terem vivenciado projetos em outras oportunidades.

Volto à primeira frase da palestra: “O software é uma ferramenta”. Não substitui o trabalho intelectual nem toma decisões. É comum ver empresários orgulhosos por possuírem uma moderna ferramenta de gestão, mas na prática, sua gestão continua desorganizada e sem foco. Uma empresa jamais deve comprar um software simplesmente por estar na moda. Isso ocorreu e vem ocorrendo muito nas últimas duas décadas.

Na prática, muitas empresas compram um software por saberem que é bom ter uma ferramenta de gestão, os usuários acatam passivamente porque ouviram que é bom, o processo transcorre criando expectativas irreais e acaba resultando em insatisfação decorrente da falta de sentido que é ter um software somente porque disseram ser bom. Definitivamente, software não substitui o recurso humano.

Deve-se comprar um software tendo consciência de que este, quando bem operado, contribuirá para a otimização da performance dos recursos humanos operantes. Os usuários não podem esperar ações pro-ativas de uma ferramenta inanimada, pois é mais fácil o software criar expectativas sobre os seus operadores do que o contrário.

O software é a fonte de informação e não o meio pelo qual seus usuários serão eximidos de se empenharem em suas atividades, é uma engrenagem que contribui para que as coisas funcionem com agilidade e credibilidade de dados de modo a auxiliar nas tomadas de decisões. O método adotado, as atribuições, obrigações e trabalho em equipe não vêm embutidos no pacote.

O sucesso do projeto só é possível se a direção, primeiro capacitar os envolvidos, atribuindo quem é quem no processo e entendendo que o projeto estará em eterna evolução, necessitando permanentemente de atualização e adequação para não se tornar obsoleto. A capacitação referida não diz respeito ao treinamento dado aos usuários pelo fornecedor do software para aprenderem a operar o programa, mas sim à capacitação dada pela própria gestão da empresa, na qual serão definidas metodologias, objetivos, organograma, fluxograma e metas, um trabalho de RH constante que é fundamental a qualquer firma que almeja resultados.

Vi muitos projetos caindo no esquecimento e bons softwares caindo no abandono porque com o tempo, a equipe inicial foi se desligando da empresa e os novos usuários não foram orientados. No fim das contas, a culpa é atribuída a quem forneceu o software, daí é procurado um novo fornecedor, trocado o sistema, investido tudo novamente, para no futuro a história se repetir e se gastar tudo outra vez.

---

*Gusthavo Medéia é Analista de Negócios, especialista em gestão de sistemas de informação. Profere palestras sobre como obter resultados com a informatização da manutenção e atualmente é consultor de pré-vendas na empresa Engeman- software de Manutenção do grupo Engecompany.*

[gusthavo.medeia@engecompany.com.br](mailto:gusthavo.medeia@engecompany.com.br)