

**Onildo Santos:** Pergunta: Percebo que a maioria das áreas, apesar de terem suas respectivas certificações, não há exigências nesse sentido. A defasagem de profissionais de TI não se deve às inúmeras exigências? ITIL, Cobit, PMI, BPM etc?

IDC: Sem dúvida que, quanto maiores as exigências, maior o desafio de se obter, capacitar e reter talentos. Em função do rápido crescimento das demandas em TI, tem sido fundamental criar estas exigências. Para exemplificar: as empresas são unânimes em apontar a importância de ter processos sólidos de Governança em TI – e sem recursos certificados em habilidades específicas, torna-se inviável essa iniciativa. Ou seja, a necessidade de constante capacitação é, goste-se ou não, uma realidade cada vez mais concreta em TI. No entanto, inúmeros outros fatores contribuem para a defasagem de profissionais, como a competitividade do mercado e o descompasso entre o ensino acadêmico e as demandas do negócio, para citar apenas alguns.

**Onildo Santos:** Pergunta: Como podemos definir um "talento" em TI? Isso está relacionado a habilidades pessoais ou a formação técnica?

**Tatiana Alvisi:** Como é definido este índice "Habilidade da equipe"? Quais os critérios?

IDC (respondendo às duas acima): O talento e a habilidade do profissional de TI (ou da equipe, por consequência) é mensurado por uma série de fatores, sendo os principais a capacitação técnica (que está relacionado ao conhecimento e a capacidade de execução na área específica em que o profissional atua, e que pode incluir formação acadêmica, formação técnica, certificações e indicadores de desempenho específicos das empresas, como qualidade do trabalho executado e prazos atendidos), as habilidades pessoais (que envolvem comunicação, relacionamento interpessoal, capacidade de trabalhar em equipe, etc) e, finalmente, algo que atualmente é fundamental: o conhecimento do negócio em que a empresa atua.

**Fábio Alves:** Pois a formação técnica não é nada se o gestor não conhecer a fundo as realidades da empresa e isso só se tem tendo habilidades profissionais próprias da pessoa

IDC: Como visto acima, não há dúvida que esses dois critérios são também muito importantes.

**Eder Theodoro:** pergunta: reter talentos já virou um ponto chave para as empresas. Como diminuir o risco de perdê-los sendo que a própria geração Y está se exaurindo? Bonus, plano de crescimento aparentemente já não são mais suficientes... qual a visão do IDC neste sentido

IDC: É natural que um processo de capacitação traz benefícios para ambas as partes: para a empresa, que obtém o retorno direto da qualificação desse profissional, e para o próprio funcionário, que se torna mais valorizado. Porém, a discussão sobre investir ou não em um profissional não deveria nunca brechar na questão do risco de perdê-lo. Afinal de contas, o caminho que resta é o menos desejado: contentar-se com profissionais pouco qualificados ou abaixo da média de mercado – o que, convenhamos, ninguém quer. Trata-se, ao invés disso, de gerenciar esse risco de modo a diminuí-lo o máximo possível através de processos de valorização do profissional – o que implica em políticas e melhores práticas de gestão de pessoas, envolvendo aspectos como salário e planejamento de carreira, que deve(ria)m acompanhar qualquer processo de qualificação profissional – e também de sua percepção da empresa – que envolve capitalizar a questão do treinamento (comprovadamente um dos

principais fatores de satisfação dos profissionais) em prol de sua imagem, e consequentemente valorização, perante o funcionário.

**Onildo Santos:** Pergunta: Essa Capacitação após a implementação de uma solução de sistemas deve ser focada na equipe de TI, ou no usuário final do sistema? Em que nível deve se dar essa capacitação

**Viviane:** A capacitação de implementação deve ser fornecida às equipes de TI e usuários-chaves que farão as definições e validações do projeto. Posteriormente devem ser ministrados treinamentos aos usuários finais, focado por área de atuação e sem explorar configurações do sistema, somente aplicações de negócios.

**Onildo Santos:** Pergunta: Frequentemente os gestores esbarram nas questões de custo/benefício. Costumo lidar com consultores externos que afirmam ter uma certificação SAP e, não raro, o rendimento deles é aquém do esperado. Como convencer um gestor que pagar um treinamento para sua equipe interna dará um retorno? Como lidar com a questão ética de um gestor pagar um treinamento caro para um colaborador e ver aquele colaborador (agora com treinamento) sair para o mercado?

**Viviane:** resposta dada na conferência. Os mecanismos de retenção de pessoas são remuneração, desenvolvimento do profissional, desafios importantes e atingíveis, bom ambiente de trabalho e desta forma certificação SAP é somente 1 item deste grupo.

Algumas Empresas firmam um documento aprovado pelo RH para reter a pessoa por um período em caso da Empresa investir em cursos estratégicos (academia, por exemplo)

**Valdinei Santana:** As soluções e treinamentos são fornecidos somente pela SAP, ou nós parceiros podemos assumir mais responsabilidades além de indicar a SAP e suas soluções? PELISSARI de Curitiba.

**Viviane:** Os treinamentos de equipe de projeto (TI e Funcional) somente podem ser ministrados por SAP Educação ou nossos parceiros homologados. A lista completa se encontra em <http://www.sap.com/brazil/training-and-education/by-location.epx>.

Os treinamentos de Usuários finais podem ser preparados e ministrados pelas consultorias. A SAP também oferece este serviço.