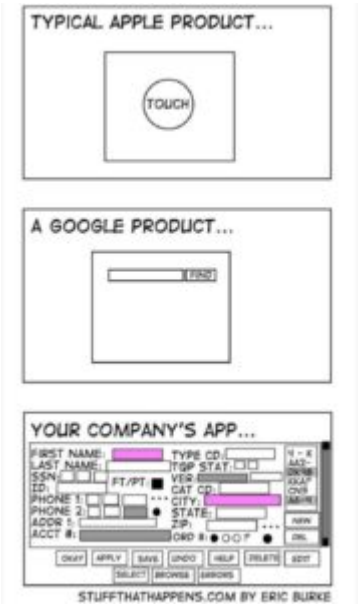


Como é difícil ser assim “simples, fácil e objetivo” no nosso mundo dos “pobres mortais”!



As big techs fazem parecer muito fácil alcançar a famosa “elegância a partir da simplicidade”.

Mas quando vamos criar nossas jornadas percebemos o quão complexo é alcançar isso, especialmente quando se têm plataformas legadas.

E sejamos honestos, essa é uma realidade de quase todas grandes empresas, falo pelo menos posso falar com alguma propriedade sobre serviços financeiros, onde muitos front-ends e canais e respectivos muitos dos processos ou funcionalidades geralmente já existem há algum tempo.

E quando foram criadas levavam em conta uma determinada realidade com diversos tipos de “requisitos”:

1. Regras regulatórias
2. Regras de compliance
3. Regras de segurança
4. Regras de riscos
5. Regras de atribuições. interações e interesses das áreas internas
6. Regras do produto
7. Regras de contabilidade
8. Objetivos de posicionamento de mercado
9. Características e limitantes técnicos da arquitetura ou dos sistemas e soluções envolvidas no processo
10. Outros fatores que não me atrevo a lembrar de cabeça!

Vale também considerar que as funcionalidades tendem a ser mais “perenes” que as do mundo digital das big techs, ou seja, podem ter sido criadas há décadas e foram

sofrendo evoluções e ajustes ao longo do tempo por conta de mudanças em requisitos em uma ou mais das categorias acima.

Tive a oportunidade de participar de projetos em que se buscou (e depois de muito esforço se conseguiu) transformar funcionalidades legadas. Foi sensacional aprender e testemunhar o poder do “Design Thinking”.

Foram experiências muito ricas justamente por transformarem o negócio, muitas vezes com a redução de tempos de execução de cada instância de processo na casa de 90%, a partir da redução na quantidade telas, campos a serem preenchidos e mesmo cliques dos usuários, assim como a automatização de etapas do processo.

Ao mesmo tempo, olhando hoje em perspectiva, era bem engraçado se deparar com diversas situações em que se encontravam determinadas regras que foram criadas em algum momento, mas que por conta dos anos que se passaram, não existia mais documentação nem mesmo qualquer pessoa que tivesse algum histórico da razão de ser das mesmas.

Ou seja, existiam regras implementadas no software que se tornavam verdadeiros “dogmas” processuais e havia todo um trabalho para se convencer as pessoas que não eram mais necessárias.

Na maior parte das vezes se acordava que elas podiam ser alteradas e simplificadas, e então redesenhar o processo de uma nova forma mais fácil, simples e objetiva. Quando tudo funcionava, todos ficavam felizes.

Infelizmente, na linha “a vida como ela é”, existiam alguns casos em que as regras possuíam alguma razão de ser que só seria descoberta algumas semanas depois, quando surgia algum desenquadramento contábil ou outro erro não previsto!

Crédito da imagem: Kash Sirinanda