

CENÁRIO E TENDÊNCIAS DO USO DE TI

FERNANDO S. MEIRELLES¹

Imaginem o que ainda pode ocorrer com o uso da TI nos bancos com a desmaterialização dos meios de pagamento ou no varejo com a transformação do processo de comercialização!

O cenário da economia continua favorável, cresce o PIB e aumenta a renda de um número crescente de consumidores. Uma nova fronteira digital da economia está mudando os participantes, a dinâmica, as regras, as exigências de sobrevivência e os parâmetros de sucesso.

O papel da TI (Tecnologia de Informação, incluindo os Sistemas de Informação) nesse cenário fica cada vez mais nítido, estrutural e propício tanto para um processo de inovação sustentada como para uma inovação disruptiva provocada pela descoberta de um novo arranjo de negócio viabilizado pelo uso inovador da TI.

O alinhamento da TI com os diversos componentes da organização é um importante fator chave de sucesso nos negócios da economia digital que atravessamos.

O contínuo alinhamento da TI com a estratégia e vice versa é um dos segredos de muitos dos negócios que mais prosperam que temos estudado no nosso GVcia (Centro de Pesquisa de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas).

Um dos estudos recentes que estamos realizando em parceria com a Febraban deixa clara a importância do papel da TI para os bancos e coloca a TI no centro da visão de futuro.

Essa visão de futuro do impacto da TI nos negócios identifica uma série de fatores com potencial crescente de alavancar ou mexer com os resultados dos negócios em geral.

Entre os fatores que estamos estudando, podemos destacar uma implacável regulamentação do estado e de padrões de comportamento ou de “*compliance*” que as empresas são obrigadas a aderir. Isso impõe as empresas um processo compulsório de contínua e crescente informatização.

Uma questão central é como transformar essas obrigações em “Inteligência Analítica”!

Isto é, como obter retorno, informação e conhecimento a partir dessas imposições que no início podem ser vistas só como obrigações com custos. Em vários casos estudados encontramos, por exemplo, benefício tangível com um maior conhecimento sobre o comportamento dos seus clientes que permitiram melhorar seus resultados com a identificação de novos produtos ou simplesmente com a adequação de existentes.

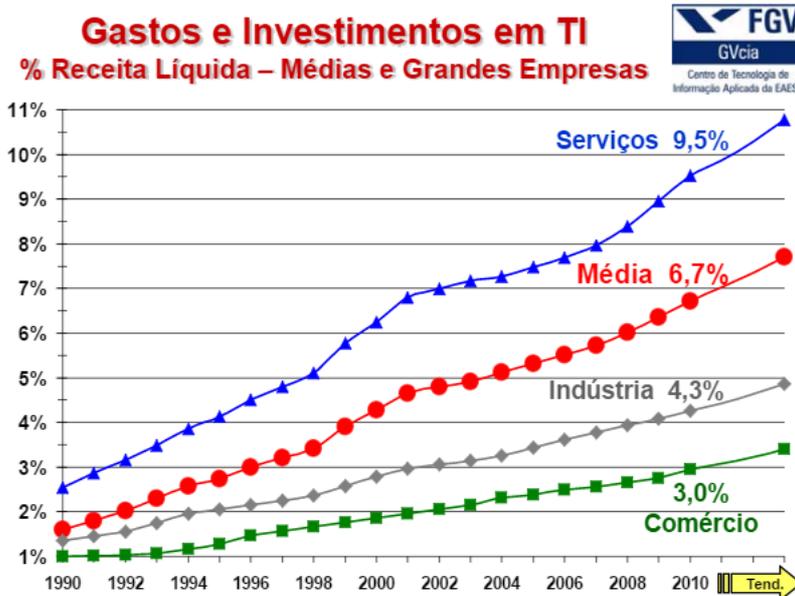
A necessidade de aumentar essa inteligência analítica, que envolve uma avaliação cuidadosa sobre a modelagem dos dados – estruturados e não estruturados –, não vai acontecer apenas porque existem mais dados e informações relevantes disponíveis no ambiente das empresas e fora delas, mas também porque o consumidor está mais exigente.

O maior impacto da necessidade de se atender perfis diferentes da sociedade de maneira diferente está, no entanto, nos sistemas de informações e nas infraestruturas de TI das empresas. Do ponto de vista dos sistemas de informações, teremos um aumento da complexidade de segmentos e uma demanda por captura de informações desestruturadas em redes sociais e outras fontes de dados emergentes. Estas duas tendências somadas à necessidade de decisões em tempo real para ofertas e atendimento a clientes, devem impor o desenvolvimento de uma nova geração de plataformas de relacionamento com os clientes, deixando obsoletas as arquiteturas tradicionais.

Assim, Inteligência Analítica é um dos fatores críticos para uma visão de futuro do uso das TICs.

Um dos indicadores que melhor reflete e sintetiza a tendência desse cenário é o que chamamos de Índice G. Esse indicador mede o total de gastos e investimentos em TI da empresa dividido pela sua receita líquida. O retrato da evolução e a curva de tendência, mostrada no diagrama a seguir, deixa evidente o processo inexorável de informatização que resulta em um índice G

crecente para a sociedade como um todo e para cada empresa em particular. O índice G deve ser analisado agregando quatro anos e varia muito por setor ou ramo da economia e é diretamente proporcional ao estágio e ao papel da TI na empresa.



As tendências decorrentes de um cenário de crescente inclusão digital com mais mobilidade em conjunto com a posse crescente de uma variedade de dispositivos eletrônicos pelos diferentes perfis de consumidores ilustra outro fator relevante. Ele amplia e amplifica o potencial dos negócios na era digital para as tecnologias ligadas a Internet e para outras além da web (não por acaso, esse é o tema do Ciab – Congresso Internacional de Automação Bancária da Febraban 2011).

O potencial de uso de recursos de tecnologia do Brasil já é alto. Praticamente todos os domicílios têm televisão, o número de linhas telefônicas fixas e móveis já é maior que a população e os computadores apresentam um panorama de crescente penetração.

O número de dispositivos com capacidade de comunicação, acesso à Internet e processamento já é muito significativo e a tendência é impressionante. Hoje já temos 85 milhões de computadores em uso no Brasil e a tendência apontada pela última Pesquisa Anual da GV é de 140 milhões de computadores (micros, PCs, notebooks, netbooks, tablets e outros dispositivos portáteis) em 2014, ou seja, dois computadores para cada três habitantes.

Esses dispositivos, pouco a pouco, já começam a tratar as novas moedas digitais emergentes que devem transformar os meios de pagamento e a forma com que os seus consumidores se relacionam com as empresas e realizam suas compras.

Em suma, o que já enxergamos no horizonte das TICs e suas aplicações já são suficientes para muitas oportunidades de inovação e transformação de negócios e ainda são esperadas novas tecnologias disruptivas assim que clarear o cenário atualmente repleto de “nuvens virtuais”!

ⁱ Fernando de Souza Meirelles é Professor Titular de TI, Fundador do GVcia - Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da FGV-EAESP, dirige o Departamento de Ensino e Pesquisa de TI e Métodos Quantitativos e foi Diretor Executivo e Diretor Geral (1999-2007) da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas. Fernando.Meirelles@fgv.br

Referências:

MEIRELLES, F. S. *Pesquisa Anual do Uso de TI: Administração de Recursos de Informática*. 22ª edição. GVcia FGV-EAESP, 2011 (www.fgv.br/cia/pesquisa).

_____, ET ALL. *TI nos Bancos e Visão de Futuro*. IN: ANUÁRIO CIAB FEBRABAN 2011. FGV-RAE (no prelo).

_____, FONSECA, C. E. e DINIZ, E. *Tecnologia Bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro*. 1ª edição (edição comemorativa de 20 anos de Ciab Febraban). FGV-RAE, 2010.