

# Conhecimento do Negócio

No Brasil, a tecnologia da informação tem presença significativa em todos os setores produtivos, e cresce a consciência sobre seu papel essencial como ferramenta capaz de trazer ganhos reais para a economia. Esse aspecto permite compreender por que o país pode apresentar-se como um player estratégico global na indústria de TI-BPO.

As empresas brasileiras do setor compõem uma indústria forte (como vimos nos capítulos anteriores), uma vez que reúnem conhecimento acumulado, décadas de experiência, capacidade de inovar e excelentes resultados em diversas áreas de negócio e em governo. Sua trajetória vem acompanhando a demanda interna, exigente e desafiadora.

## **Segmento financeiro é destaque**

A área financeira é um dos exemplos mais eloquentes disso. Educados nos difíceis anos de inflação e de mudanças constantes nas regras da economia, nas décadas de 1970 e 1980, os profissionais brasileiros adquiriram agilidade e capacidade inovadora ímpares.

O Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) está entre os mais sofisticados, eficientes e confiáveis do mundo. O Brasil figura entre os poucos países em que transferências de fundos interbancários podem ser liquidadas eletronicamente em tempo real. O país provê soluções tecnológicas que são benchmarks em automação bancária, internet banking, operações pelo celular, caixa eletrônico (ATM, na sigla em inglês), atendendo gigantes nacionais, como Itaú/Unibanco, Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, e internacionais, como ABN/Amro/Real, Santander, HSBC e Citi, líderes entre os mais de 100 bancos em atividade.

O projeto de grande abrangência mais recente envolvendo operações bancárias foi lançado em outubro de 2009. Trata-se do Débito Direto Autorizado (DDA), sistema que possibilitará o pagamento eletrônico de todos os compromissos financeiros por meio dos bancos que atendem pessoas físicas e jurídicas. Para se ter uma ideia do impacto da mudança, cobranças relativas a mensalidades de escola, compras, financiamentos de casas e veículos, entre outras, geram em torno de 2 bilhões de boletos impressos por ano. Além da economia de papel e tarifa de correios, o DDA oferecerá benefícios em termos de agilidade e segurança. A implantação do sistema confirma mais uma vez a posição do segmento financeiro brasileiro como pioneiro e referência mundial em tecnologia aplicada aos negócios.

A Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros brasileira (BM&F Bovespa) é líder no mercado

de valores e derivativos da América Latina, atua como centro internacional de negociação de ações, commodities e outros instrumentos financeiros, com reconhecida excelência operacional, apoiada por TI.

O Brasil tem também um sólido e dinâmico mercado de meios de pagamento, suportado por empresas inovadoras em TI. Pagamentos eletrônicos são realizados no país há mais de 50 anos. Em 2009, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), havia 565 milhões de cartões em circulação, somando crédito, débito e private label; realizaram-se cerca de 667 milhões de transações, 15% a mais do que no ano anterior.

As empresas que integram o segmento financeiro, como bancos, empresas de previdência privada, seguradoras, financeiras e corretoras de valores, respondem por cerca de 20% do total gasto em TI no país, segundo a IDC. O segmento foi responsável em 2008 por 42,8% do total investido em servidores (incluindo mainframes) e 29,3% em armazenamento de dados.

### **Manufatura, comércio e serviços**

O segmento de manufatura responde pelo maior volume de investimentos em TI no Brasil, por causa da competitividade que enfrenta. Empresas notadamente dos setores químico, de metais primários e farmacêutico usam intensamente Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (ERP, na sigla em inglês), Inteligência de Negócios (BI), Gestão da Cadeia de Fornecedores (SCM) e Pesquisa e Desenvolvimento (R&D). Não raro, novos produtos ou introdução de inovações no processo produtivo exigem o desenvolvimento de soluções tecnológicas em poucas semanas, desafiando a agilidade das equipes.

O setor varejista brasileiro, no qual operam empresas de grande porte, impõe aos profissionais e às empresas de TI-BPO desafios proporcionais. Gigantes como Pão de Açúcar e B2W (que reúne Americanas e Submarino) investem maciçamente em tecnologia para expandir seus negócios, com destaque para soluções de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM), comércio eletrônico e, mais recentemente, Identificação por Radiofrequência (RFID), sistema que envolve a movimentação de mercadorias com etiquetas inteligentes desde os paletes da indústria até a chegada ao supermercado.

### **Governo eletrônico**

No Brasil, a oferta de serviços públicos baseados em tecnologia da informação vem aumentando. Boas práticas disseminam-se pelo país, nas mais diversas áreas de atuação saúde, educação, segurança pública, fazenda, entre outras e nas três esferas de governo federal, estadual e municipal. A tendência é de que a comunicação com a sociedade seja cada vez mais mediada por computador. Uma lei sancionada em maio de 2009, por exemplo, torna obrigatória a publicação na internet de todas as receitas e gastos dos órgãos governamentais, generalizando uma prática que já ocorria pontualmente.

Há cases de sucesso em governo eletrônico reconhecidos internacionalmente. O processo eleitoral está entre eles. A urna eletrônica foi utilizada pela primeira vez nas eleições municipais de 1996. Nas últimas eleições municipais, realizadas em 2008, nas quais se escolheram prefeitos e vereadores, urnas eletrônicas estavam disponíveis para 100% do eleitorado. Os números envolvidos são impressionantes e dão a medida da complexidade da operação, em termos de tecnologia da informação: 5.563 cidades, 371.874 seções eleitorais, mais de 110 milhões de eleitores. A quase totalidade dos votos é apurada até a meia-noite do próprio dia da eleição. Outro exemplo que traz credibilidade ao país é a declaração de Imposto de Renda de pessoa física e jurídica, realizada quase que exclusivamente pela internet.

Cabe destacar, ainda, o Sistema de Compras Eletrônicas do Governo Federal brasileiro (ComprasNet), considerado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) como uma referência na compra de bens e na contratação de serviços padronizados para a administração pública, oferecendo uma aplicação de uso intuitivo e seguro.