

Tecnologia e Criação de Valor

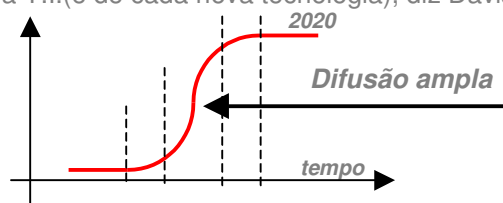
Faz poucos dias, acompanhei um amigo na visita à Corretora de Valores onde seu filho mais novo, junto com outros 2 jovens economistas, são responsáveis pela administração de 2 fundos de investimentos. Sobre a mesa, 4 PC's interligados, através dos quais fazem uma modelagem sofisticada de tudo o que necessitam, para obter sucesso.

Para mim, que tive o privilégio de atuar junto a Bolsa de Valores de São Paulo, como consultor de banco dados de uma grande empresa de Tecnologia da Informação, em meados da década de 70, o exemplo não poderia ser mais ilustrativo daquilo que vem ocorrendo com tal tecnologia, desde então.

Resumo assim: em pouco menos de 30 anos passamos da ênfase à própria tecnologia, num ambiente de acesso restrito à mesma, para uma situação de ampla disponibilidade desta e pouca consciência da complexidade de tudo o que se esconde por trás do simples envio de um e-mail.

Tento imaginar a dificuldade dos rapazes, naqueles tempos: traduzir a inteligência do conhecimento do negócio para um programador esperto; a limitação das linguagens de programação demandando enorme esforço, para o desenvolvimento das funcionalidades mais simples; a extrema dificuldade de acesso à máquina (este era o termo usual para se referir ao computador) e é claro, o custo elevado e a inflexibilidade para modificar, testar e aprimorar constantemente o modelo.

Stan Davis, em seu premiado livro "Visão 2020" (Ed. Campus, 1993), explica a evolução da T.I., com base em Schumpeter e os "ventos da destruição criadora" trazidos por cada nova onda tecnológica. A evolução da T.I. (e de cada nova tecnologia), diz Davis, segue uma curva S, como a da figura.



Nos primeiros tempos a tecnologia engatinha e sua utilização se restringe ao laboratório, ou a pouquíssimos usuários. A fase seguinte é de pesados investimentos, porém a difusão ainda está limitada por custos que poucas empresas podem suportar. Os anos 70, mencionados ao início do texto, representam uma importante fase deste período, começado nos 60. Na transição para os 80, sistemas de pequeno porte, embora bastante limitados, permitiram a ampliação da base de usuários.

A marca dessa fase é a construção da infra-estrutura que vai habilitar o surgimento da fase seguinte. Podemos localizar a nova fase no início dos anos 90 e sua característica é a difusão acelerada da tecnologia, em direção à ubiquidade. É o turbilhão em meio ao qual nos encontramos - uso franco da Internet (uma infra-estrutura iniciada na década de 70), a mobilidade (pagers, telefones celulares, ...), casas inteligentes, realidade virtual ... e tudo mais que estamos longe de conseguir antecipar.

Entretanto, o fator mais poderoso à difusão da T.I. (ao lado da conectividade) é a disponibilização de meios cada vez mais poderosos, para facilitar sua aplicação aos negócios. A sofisticação dos instrumentos financeiros que hoje proliferam é bom exemplo daquilo que se pode alcançar neste processo. Por outro lado, os complexos sistemas integrados de gestão (ERP's) têm longo caminho a percorrer, para que de fato venham espelhar as estratégias das empresas. Ou seja: libertos dos grilhões da T.I., os usuários podem potencializá-la em sentido criativo e diferenciador. Com responsabilidade redobrada, devemos ressaltar, para não repetir velhos equívocos.

Ilustro com uma experiência pessoal. Semana retrasada, sem perceber, estacionei o carro com pisca-alerta ligado e fui ao cinema. Na saída, bateria arriada e ligação para a Seguradora. Tempo para atendimento: 40 minutos. Passada 1 hora, nada. Nova ligação à Seguradora e sou informado de que o acionamento do socorro fora feito prontamente, via Internet. Contudo, por falta de energia no escritório do prestador de serviços, só agora este estava sendo acionado! Para mais 40 minutos!

Conclusão: a facilidade da tecnologia não dispensa processos focados no cliente. Do contrário dá-se por ela mesma e ao invés de criar valor, pode destruí-lo. Conseguiram. Era sábado, prometeram responder minha reclamação na quarta-feira seguinte, mas nada ocorreu. Dupla falha. Indesculpável