

## **Serviços de TI no Brasil terão crescimento significativo até 2012.**

**O cliente passa a ter demanda mais abrangente e serviços de TI desconectados da visão de negócio perdem espaço com a evolução do mercado.**

O setor brasileiro de serviços de TI alcançou a cifra de 1,1 bilhão de dólares em 2006 e está em curva ascendente, com previsão de chegar a 2012 a 3,3 bilhões de dólares.

As médias empresas vêm se tornando o fiel da balança neste mercado, que têm se tornado alvo das provedoras de serviços de TI e hoje fazem parte de um dos principais fatores de influência no mercado.

A evolução da comunicação, maior disponibilidade e performance de acesso em banda larga possibilitam administrar e manter remotamente aplicativos, bases de dados e infra-estrutura de TI contribuindo para o crescimento do mercado de serviços de TI.

A qualidade dos serviços prestados, a capacidade de cumprir os acordos dos níveis de serviços contratados (SLAs), a conformidade nas normas de entrega e recebimento de serviços conforme ISOs e uso de metodologia de gestão de projetos são fatores positivos para a confiabilidade do mercado, influenciando a escolha por um provedor de serviços de TI.

Portanto, empresas integradoras de soluções e provedoras de serviços de gestão de aplicativos e infra-estrutura de TI estão cada vez mais conquistando novos clientes em diversos setores da economia, principalmente nos setores financeiro, telecomunicações e governo, entretanto, outros setores como: seguro/saúde e varejo tendem a crescer suas demandas impulsionadas pelo amadurecimento do mercado e pela oferta mais madura e completa de gerenciamento de serviços, possibilitando aos contratantes mais esforços em suas áreas de negócio, combinados com a capacidade do prestador de serviços em atender às demandas de serviços como aporte ao negócio e não unicamente objetivando maior eficiência técnica ou adequação de custos.

Uma recente pesquisa com CIOs para investigar as possíveis mudanças de TI até 2012, realizada pelo Gartner nos Estados Unidos e na Europa, apontou que o uso da tecnologia ultrapassou os aspectos estrutural, técnico e organizacional para atuar de forma mais ampla, como um fator estratégico para os negócios e, já é uma tendência no mercado nacional.

Neste contexto, o provedor de TI para atender às demandas de seus clientes deve estar preparado para fornecer serviços que atendam não apenas às necessidades organizacionais de TI, apoiando o plano tático, mas também, e principalmente, atenda com serviços que apóiam o planejamento estratégico. Sendo assim, a tecnologia apóia a Gestão Empresarial, o Relacionamento com Clientes e Parceiros, na capacidade de obter informações estratégicas sobre o seu negócio e seu mercado – a Inteligência Competitiva e a Gestão destes Conhecimentos. É desta forma, que a TW Services, está enxergando o mercado e está preparada para atendê-lo.

Hoje, existem disponíveis soluções completas e adequadas ao mercado de pequenas e médias empresas, que atendem às demandas com a robustez na medida certa dessas empresas. Entretanto, a aquisição de softwares aplicativos não é suficiente, é necessário ter um provedor de serviço especializado tecnologicamente e preparado para utilizar estas tecnologias de forma a gerar soluções de negócios que efetivamente venham a contribuir na evolução destas empresas.

Com a evolução de recursos e a concorrência crescente no mercado, especialmente as pequenas e médias empresas precisam garantir que a tecnologia que vão adquirir é adequada às suas necessidades e, mais ainda, se ela pode ser utilizada como vantagem competitiva. Mas isso requer especialização.

É uma questão de sobrevivência, as empresas pequenas e médias que não estiverem apoiadas em tecnologia para conduzir seus processos de negócios de forma eficiente, perderão competitividade e a tarefa de se manter em um mercado cada vez mais feroz, será missão impossível.

Por outro lado, empresas que estejam bem estruturadas tendem a crescer capturando o mercado de empresas mal preparadas e passando a patamares superiores quanto ao valor de mercado dessas empresas.

Quando estas empresas se preparam para esta competição, na maioria das vezes, se tornam cobiça de grandes corporações que cada vez mais crescem sua participação de mercado ao se tornarem parceiras destas empresas ou até mesmo incorporando-as, podendo ser um excelente negócio para ambas as partes.

Até mesmo a crise econômica mundial que vem atormentando os mercados nas últimas semanas não desviará o rumo do crescimento da TI no Brasil. O mercado interno é forte e a tendência de investidores se voltarem cada vez mais para países emergentes é grande, devido à desconfiança que paira sobre mercados antes considerados sólidos.

O grande ponto de atenção é em relação à disponibilidade de profissionais capacitados para suprir esta demanda, pois o investimento em capacitação de profissionais é fundamental. As empresas que efetivamente investirem em treinamento especializado em aplicativos de Gestão Empresarial, Relacionamento com Clientes e Parceiros, Gestão do Conhecimento e Infra-Estrutura, para formação de suas equipes estará a um passo à frente da concorrência que é importante para o sucesso em curto e médio prazo.

“Portanto, os provedores de TI devem estar estruturados e capacitados para fornecer integração de soluções completas que apoiem seus clientes no plano estratégico. O ponto de atenção é não focar apenas na eficiência técnica, mas utilizar a tecnologia encapsulada com consultoria de negócios para gerar aos seus clientes vantagens competitivas que os diferencie em um mercado cada vez mais disputado.” Conclui Maurício Cunha VP de Serviços da TW Services, empresa de Consultoria de TI e Negócios.