

Criação de Valor em Organizações Financeiras: uma Análise a partir da Relação entre Tecnologia de Informação, Gestão do Conhecimento e Inovação

Fabricio Ziviani (Coordenador), Alexandre A. P. Diniz, Elaine D. P. e Silva; Eric de P. Ferreira; Fábio Corrêa; Henrique C. Martins; Jorge Tadeu R. Neves; Júlia R. Neiva, Jurema S. A. N. Ribeiro; Kleber N. Fonseca, Luiz Felipe Siqueira e Renata de Souza França.

RESUMO

Na era digital, as informações são facilmente disseminadas nas redes de comunicação. Novas formas de pensar, agir e vivenciar vão surgindo a todo instante no mundo da comunicação e tecnologia. Todos os setores industriais estão sendo atingidos pela transformação digital. Surgem novos modelos de negócios baseados em uma nova plataforma global, a Internet. Com as Instituições Financeiras (IF) a situação não é diferente, elas precisam se reinventar, para competirem entre si, e enfrentar as ameaças dos novos concorrentes que já nasceram digitais. Nas IF, a forma de oferecer os produtos e serviços ao cliente é de suma importância para o seu sucesso, e a partir dessa perspectiva, o surgimento das startups financeiras altamente tecnológicas (*fintechs*) desafiam as IF. A pesquisa aborda temas como Web 2.0, TI, modelo de negócio, gestão do conhecimento e inovação, apresentando a TI como catalisadora da inovação. Para analisar o impacto da TI, Web 2.0, gestão do conhecimento e modelo de negócio com relação à inovação, será realizada uma pesquisa de abordagens qualitativa e quantitativa descritiva. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de um questionário (*e-survey*), criado a partir do marco teórico.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação, Web 2.0, Gestão do Conhecimento, Modelo de Negócio, Inovação.

INTRODUÇÃO

No mercado atual, as empresas enfrentam um ambiente cada vez mais complexo e competitivo. As soluções de hoje, representadas na forma de produtos e serviços prestados pelas empresas, estão ficando obsoletas em um intervalo de tempo cada vez menor. (GHANI; ZAKARIA, 2013; WESTERMAN *et al.*, 2016). A crescente demanda do mercado por inovação faz com que as unidades de negócios das organizações exijam o uso da Tecnologia de Informação (TI). Sem a TI como catalisadora da mudança, a empresa não será capaz de construir um modelo de negócio que a ajudará a sobreviver no mercado (GHANI; ZAKARIA, 2013). A TI cria aplicações que acarretam vantagem estratégica às organizações, promove a inovação de produtos e serviços da empresa, e permite análise de informações sobre a concorrência (TURBAN *et al.*, 2003). As *fintechs* facilitam o acesso aos serviços financeiros, e trazem conveniências ao cliente por meio da inovação tecnológica. Diante desse cenário, o objetivo deste estudo é **analisar a relação entre a tecnologia da informação (TI), gestão do conhecimento e inovação na criação de valor nas IF.**

MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa é do tipo descritiva com abordagem quantitativa. O instrumento da pesquisa utilizado foi o questionário (*e-survey*), definido a partir do referencial teórico e da validação de conteúdo por parte dos especialistas. A amostra da pesquisa foi composta por profissionais de TI atuantes no setor financeiro brasileiro. Para avaliar as relações entre os constructos foi utilizado o modelo de equações estruturais, Partial Least Square (PLS) (Vinzi, *et al.*, 2010)

MODELO PROPOSTO PELA PESQUISA

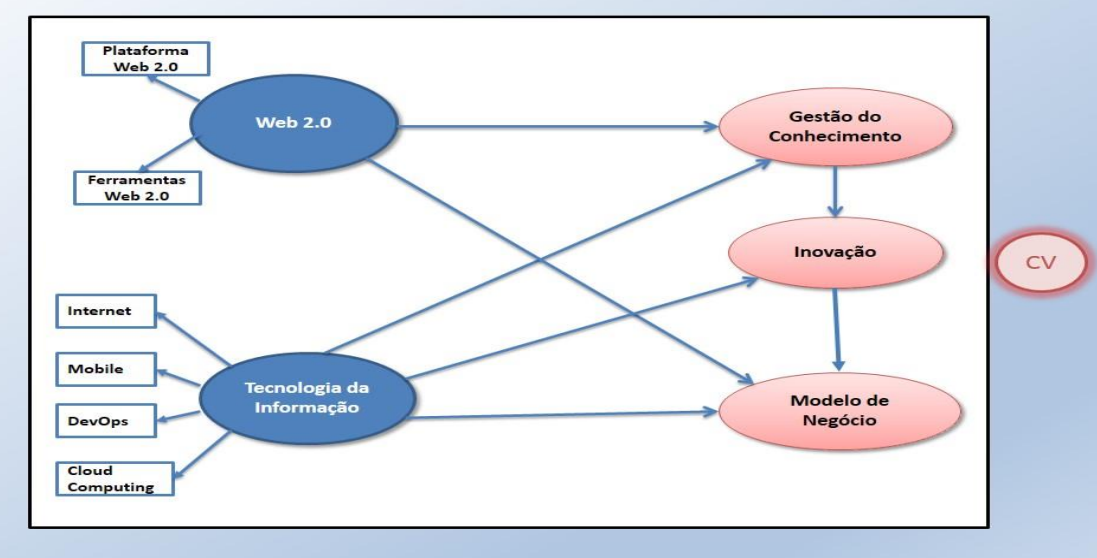


Figura 1: Proposta de modelo para a pesquisa

RESULTADOS

Os resultados do modelo estrutural são apresentados na figura 2. Com relação ao constructo GC, a TI teve um peso maior (0,42) que a Web 2.0 (0,22). Já no constructo Inovação, a TI apresenta um peso maior (0,46) que a GC (0,23), e finalmente, no constructo MN, a Inovação tem um peso maior (0,31), seguida da TI (0,24) e a Web 2.0 (0,20). Ressalta-SE que o modelo apresentou um GoF de 49,95% e, além disso, os intervalos de confiança bootstrap estavam de acordo com os resultados encontrados via valor-p, evidenciando assim maior validade dos resultados apresentados.

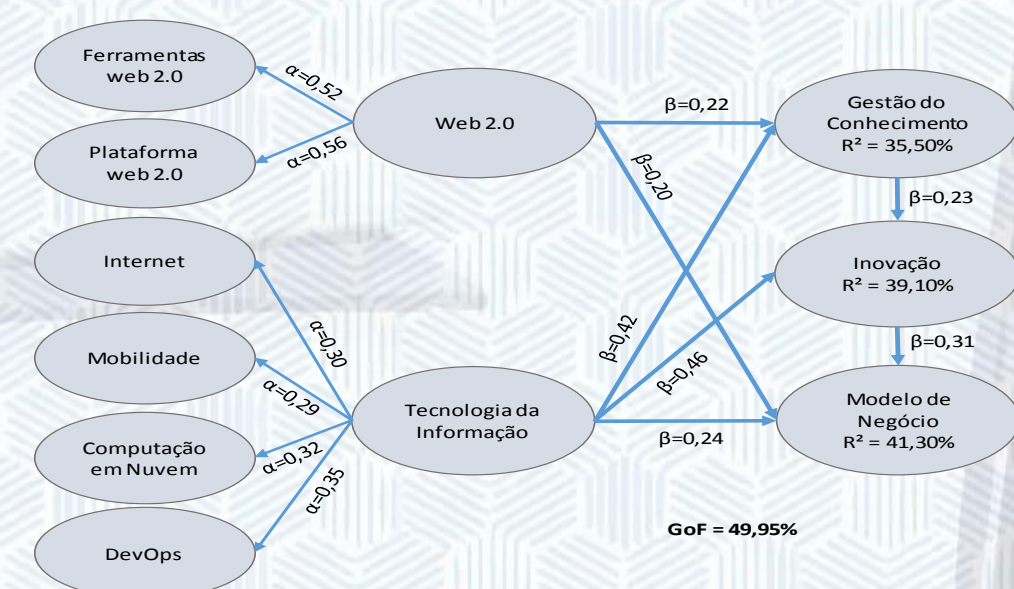


Figura 2 - Modelo Estrutural
Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

CONCLUSÕES

Diante do arcabouço teórico, do tratamento dos dados e das constatações empíricas já citadas anteriormente, para responder à questão do problema pode-se afirmar que a TI, a Web 2.0 e as práticas de GC contribuem positivamente para o processo de inovação das IF. O resultado da pesquisa ainda demonstra o quanto a TI pode ser transformadora ao impactar o modelo de negócio das organizações, promovendo novas formas de realizar negócios.

REFERENCIAS

- WESTERMAN, G.; BONNET, D.; MacAFEE A. **Liderando na Era Digital**. São Paulo: M.Books Editora Ltda, 2016.
WIRTZ, B. W.; SCHILKE, O.; ULLRICH, S. Strategic development of business model. Implication of the web 2.0 for creating value on the internet. **Longe Range Planning**, v. 43, p. 272-290, 2010.