



| ENTREVISTA • TUSHAR PARIKH



CONVICÇÃO PARA ALCANÇAR O FUTURO

| POR ADRIANA WILNER E ALINE LILIAN DOS SANTOS

TUSHAR PARIKH, *COUNTRY HEAD* DA TATA CONSULTANCY SERVICES PARA O BRASIL, FALA SOBRE COMO A EMPRESA ATUA PARA ESTAR NO CERNE DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS ORGANIZAÇÕES.

O indiano **Tushar Parikh** está no centro da transformação digital das organizações. Como *country head* no Brasil da Tata Consultancy Services (TCS), Tushar acompanha o ritmo frenético das alterações tecnológicas. Parte do grupo Tata, a TCS está entre as principais empresas de serviços de tecnologia da informação (TI) do mundo. Faturou 22 bilhões de dólares em 2020 e tem mais de 500 mil empregados em 45 países. Com um português claro de quem está no Brasil desde 2012, e na América Latina desde 2005, Tushar fala, nesta entrevista à *GV-executivo*, sobre a estratégia da empresa, as tendências tecnológicas globais e o preparo do Brasil e de suas empresas para lidar com as mudanças.

VEJO, COMO TENDÊNCIAS, A TRANSFORMAÇÃO DE *CLOUD*, QUE PERMITE FAZER MAIS COM MENOS; E A CIBERSEGURANÇA, POIS TODO MUNDO ESTÁ TRABALHANDO DE QUALQUER LUGAR. E HÁ, AINDA, A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

GV-executivo: Qual é a importância da filial brasileira para a TCS?

Tushar: Nos últimos seis anos, tivemos crescimento de dois dígitos. Assim, o Brasil é muito relevante para a nossa estratégia na América Latina e estamos investindo bastante para expandir nossas operações. Em 2018, inauguramos em Londrina nosso Centro de Distribuição no Brasil e hoje temos mais de 3.300 empregados trabalhando no Brasil para nossos clientes. Temos perspectiva de crescer no Brasil e estamos aqui para o longo prazo.

GV-executivo: As empresas indianas de serviços de TI costumam ter um modelo em que o desenvolvimento de *software* é realizado na Índia. Esse modelo também funciona nos contratos com as empresas brasileiras?

Tushar: Nosso modelo é mais globalizado. Cinco anos atrás, nós introduzimos o conceito de Agile Delivery Center, que é um centro de distribuição com conceito de agilidade, em um modelo que chamamos de Location-Independent Agile. Temos mais de 500 mil empregados em mais de 45 países e 118 unidades. Com esse modelo, é possível trabalhar no projeto de *software* de qualquer lugar. No caso do Brasil, usamos capacidades da Índia quando precisamos de alguma *expertise* de lá para entregar para nossos clientes aqui, mas também estamos investindo em talento local, porque o português é importante em muitos projetos.

GV-executivo: No início das operações no Brasil, vocês haviam decidido focar em menos e maiores clientes. O que mudou desde então?

Tushar: Na época, focamos em colocar toda a energia para crescer com clientes importantes no longo prazo. Tínhamos como centro da nossa estratégia o que traduzimos no *slogan Experience Certainty*, de entregar o que foi prometido. Tivemos um resultado muito bom globalmente. Mas hoje a TCS atua no Brasil em todos os segmentos; temos mais de 120 clientes. Globalmente, acabamos de trocar a estratégia de *branding* de *Experience Certainty*, que hoje é básico, para *Building on Belief*. Significa que, se você tiver convicção, poderá trabalhar forte para crescer e alcançar seus objetivos. Nesse contexto, estamos focando em ser *growth and transformation partner*, ou seja, parceiro em crescimento e transformação. Isso não é possível sem talento local. Procuramos trabalhar com domínio do conhecimento para agregar ainda mais valor aos clientes.

GV-executivo: A área de tecnologia sofre de falta de talentos para as necessidades. Quais são os principais desafios da empresa em termos de contratação e treinamento desses profissionais no Brasil?

Tushar: Esse é um bom problema, não é? Pois há muitas oportunidades no mercado de trabalho. Temos cerca de 600 vagas disponíveis só na

TCS Brasil. O que nos ajuda é que, como empresa global, não trabalhamos com um modelo “x” para capacitar jovens para a tecnologia. Usamos práticas globais de treinamento que são replicadas localmente, acrescentando alguns aspectos, como o da língua, aqui, o português. Dessa forma, estamos conseguindo capacitar com velocidade no Brasil. Mas ainda existem muito mais oportunidades e é preciso trabalhar para resolver o problema de encontrar talentos.

GV-executivo: Na sua visão, quais são as principais tendências tecnológicas para os próximos anos e como elas afetam as organizações?

Tushar: Há quatro anos, a TCS já trabalhava com o que chamamos de *business 4.0*, um *framework* de gestão para a transformação digital baseado em quatro comportamentos: ser capaz de personalizar produtos e serviços para cada consumidor em uma única transação em escala, criar valor exponencialmente por meio de transações em múltiplos níveis e de entradas em novos mercados, colaborar com parceiros dentro e fora da cadeia produtiva para criar produtos e serviços e ir além do planejamento rígido e de barreiras operacionais com uma estratégia ágil que abrace riscos de mudança. A tecnologia tem de ser parte do *business*. Isso faz com que cada empresa e cada setor procurem ter um diferente modelo de negócios. Em relação à tecnologia, vejo três tendências:



RAIO X

- ▶ Tushar Parikh.
- ▶ *Country head* Brasil e *head* de Bancos, Serviços Financeiros e Seguros para a América Latina na TCS.
- ▶ Mestre em Computação e Engenharia de *Software* pela Bhavnagar University.
- ▶ Participou do programa *Leading Professional Service Firms*, da Universidade de Harvard, e do programa *Tata Group Executive Leadership*, da Ross School.
- ▶ É *alumni* do Indian Institute of Management (IIM, Ahmedabad), onde participou do *Senior Leaders Program*.

a transformação de *cloud*, que permite fazer mais com menos e criar diferentes canais digitais para o negócio; cibersegurança, pois todo mundo está trabalhando de qualquer lugar e isso faz com que a segurança da informação seja muito importante, ainda mais com a nova legislação brasileira, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); e as mudanças que vão continuar com o avanço da inteligência artificial, automação, *big data* e internet das coisas.

GV-executivo: O que você, pessoalmente, faz para ficar em dia com as mudanças no mercado de tecnologia, ou até para antevê-las?

Tushar: Na TCS, temos muitas ferramentas e parcerias para oferecer

a nossos empregados acesso a aplicações e canais para aprender, porque um de nossos valores é *learning and sharing*, aprender e compartilhar. Se eu não tenho informação sobre tecnologia Quantum, por exemplo, posso ver vídeos de cursos no meu aplicativo. No meu caso particular, eu faço uso desses cursos. Também aprendo na minha interação com a equipe e com os clientes. O bate-papo com os clientes ajuda a entender o que eles estão esperando ver no futuro.

GV-executivo: Como a pandemia afetou os negócios da TCS?

Tushar: Nos três ou quatro meses iniciais, houve muita preocupação, pois

estávamos tentando entender o que estava ocorrendo, mas depois continuamos crescendo. O setor de tecnologia não foi impactado pela pandemia como outros. Ao contrário, houve mais demanda, por causa da aceleração da transformação digital.

GV-executivo: Em termos de soluções de TI, com a pandemia, foram criados serviços e produtos?

Tushar: Sim, alguns serviços e aplicativos. Por exemplo, implantamos para alguns clientes um aplicativo que, quando você chega perto das pessoas no escritório, sabe se estão saudáveis ou não. Outro exemplo é uma plataforma iON para alunos estudarem remotamente.

UMA PESQUISA NOSSA MOSTRA QUE MUITAS EMPRESAS ESTÃO PREOCUPADAS EM TOMAR RISCOS PARA ADAPTAR A TECNOLOGIA DE FORMA A TRANSFORMAR O MODELO DE NEGÓCIOS. OUTRAS PREFEREM ESPERAR COMO VAI SER O RESULTADO DO PRIMEIRO CLIENTE PARA DEPOIS SE ADAPTAR.

GV-executivo: As funções remotas, seja de trabalho, seja de estudo, aceleraram-se muito.

Tushar: A pandemia mudou, para mim, a maneira de trabalhar. É possível se conectar de qualquer lugar, em qualquer horário. Nosso *chief executive officer* (CEO) global colocou uma visão para a empresa, 25 por 25. Até 2025, prevemos que haverá somente 25% dos funcionários trabalhando em determinado momento no escritório; o restante vai estar no cliente, em casa, no Starbucks. Nós queremos ver como vai ser a aceitação dos nossos clientes e dos nossos empregados e vamos analisar nos próximos meses esse modelo para o futuro no Brasil.

GV-executivo: Os serviços que vocês prestam aqui no Brasil são diferentes dos que vocês oferecem nos outros países?

Tushar: Nosso serviço é praticamente o mesmo, mas às vezes usamos práticas globais para implementar localmente, por exemplo, práticas de cibersegurança que agora estamos oferecendo aos nossos clientes do Brasil. Ao mesmo tempo, existem serviços que são muito particulares do Brasil e depois a experiência é compartilhada globalmente. Por exemplo, em PIX ou *open banking*, o Brasil é bem avançado, e a TCS Brasil pode ser referência para outros países na América Latina e até globalmente.

GV-executivo: Como as empresas brasileiras, em média, se encontram em relação a padrões tecnológicos mundiais?

Tushar: O Brasil está atualmente na liderança da América Latina e olha para Estados Unidos e Europa como exemplo para avançar ainda mais em transformação tecnológica.

GV-executivo: Como os clientes de vocês estão se mexendo para tentar acompanhar os padrões dos países mais avançados tecnologicamente?

Tushar: Fizemos uma pesquisa que mostra que muitas empresas estão preocupadas em tomar riscos para adaptar a tecnologia de forma a transformar o modelo de negócios. Enquanto algumas estão atuando nesse sentido, outras ainda estão esperando como vai ser o resultado do primeiro cliente para depois se adaptarem. Falando em tendências, eu vejo que parte dos nossos clientes está buscando parcerias para fazer inovação com *startups* e universidades. A TCS atua bastante nessas conexões por meio da COIN, a sua Co-Innovation Network, uma rede global de inovação aberta que conecta as empresas do Tata Group, *startups*, parceiros acadêmicos, investidores, aceleradoras aos nossos clientes, de forma a ajudá-los a pensar os negócios de forma mais futurística.

GV-executivo: Você está no Brasil há quase dez anos. Quais foram os principais aprendizados dessa experiência?

Tushar: Os brasileiros sempre estão de braços abertos para aceitar os estrangeiros. Então, isso me ajudou a ficar no país no longo prazo. O Brasil me ajudou na jornada pessoal, a

crescer e agregar valor para clientes. Tenho orgulho de estar aqui nessa jornada Índia-Brasil.

GV-executivo: Há muita diferença entre trabalhar com indiano e com brasileiro?

Tushar: Obviamente existem diferenças. É importante culturalmente respeitar os limites do horário de trabalho no Brasil, por exemplo. Mas há aspectos que estão mudando também na Índia. Há 20 ou 30 anos, você sempre falava com o seu supervisor como *sir* na Índia. Isso não existe mais, nem lá nem aqui. A nova geração na Índia está mais aberta, não vejo muita diferença. Os brasileiros são inteligentes e estruturados. É só alinhar os objetivos.

GV-executivo: Quais conselhos você poderia dar para a nova geração que está entrando no mercado de trabalho tecnológico agora?

Tushar: Eu falo internamente para os nossos *trainees*: o plano de carreira é de longo prazo, como uma maratona. Paciência é a palavra-chave, e o crescimento vai ser gradual. O segundo aspecto é aspirar. Tecnologia é futuro, e existem muitas oportunidades. Não há limite se você tiver aspirações e quiser trabalhar com dedicação na área, agregando valor exponencial para clientes e consumidores finais. Se o jovem tiver essa visão, vai acelerar bastante a carreira. ●

ADRIANA WILNER > Editora adjunta da *GV-executivo* > adriana.wilner@fgv.br

ALINE LILIAN DOS SANTOS > Jornalista da *GV-executivo* > aline.lilian@fgv.br