



mesa-redonda

A nuvem, muito além do básico.

Em tempos de transformação digital, o conceito de cloud computing se sofisticou a ponto de se tornar um caminho sem volta no mundo corporativo. Se as empresas pretendem se lançar num processo contínuo de adaptação e de mudanças disruptivas em seu ecossistema, inovando com novos produtos, serviços e modelos de negócios capazes de convergir meios físicos e digitais, precisam definitivamente buscar a maturidade na utilização da computação em nuvem.

Transformação digital é uma necessidade de sobrevivência para as empresas, num cenário de crescente competitividade dos negócios. O grande desafio dos executivos de TI é fazer suas empresas gerarem mais negócios e apoiarem seus clientes nessa fase de transição, utilizando a nuvem em todas as suas formas. Para isso, já não basta simplesmente migrar aplicações básicas ou adaptar sua infraestrutura para os serviços disponíveis na nuvem. Isso representa menos de 10% dos ambientes de tecnologia corporativos.

A maturidade no uso da nuvem exige uma nova abordagem também dos outros 90%: ela está no centro das decisões mais estratégicas de tecnologia, governança e negócios.

Nesta mesa-redonda, coordenada pelo diretor de redação do *Informática Hoje*, **Wilson Moherdau**, CIOs revelam que têm preparado suas empresas para o desafio de aproveitar ao máximo todos os recursos da computação em nuvem. Participaram do debate: **Helton** Moreno, gestor de infraestrutura para cloud da Assurant; **Janet** Donio, responsável corporativa de TI da Vicunha Têxtil; **Juliano** Leite, diretor de TI da Motiva; **Luzia** Sarno, diretora de TI do Grupo Fleury; Paulo **Palaia** Sica, CIO da Gol Linhas Aéreas; **Rogério** Pires, CIO da JHSF; **Steferson** Melo, Network Leader Americas da Alcoa.

Informática Hoje – Só para não perder a piada, já que vamos falar de nuvem, podemos começar pelo Palaia, da Gol [risos].

Palaia – No começo, adotamos a nuvem para a contingência dos nossos ambientes, especificamente contingência de vendas e operação. Inicialmente, em uma cloud fora do país. Funciona bem quando a gente fala de contingência. Porém, de uns tempos para cá, começamos a adotar a cloud na Gol aqui no Brasil. Como estávamos indo bem no ambiente de contingência, resolvemos começar a fazer a migração para cloud, para tentar desativar nosso atual data center, que a gente usa em regime de colocation. Mas afinal chegamos à conclusão de que neste momento, nas aplicações críticas, como no nosso caso do check-in, há um impacto direto na nossa operação no caso de falha, assim como na opinião pública, na imagem da organização. Nós fomos para a nuvem e estamos em um processo de trazer isso de volta. Isso porque, depois de testarmos dois grandes fornecedores – com um não deu certo e com o outro estava indo tudo





muito bem, até colocarmos alguns sistemas –, tivemos um problema grave, que deixou o nosso check-in por 12 horas fora do ar. Só para contextualizar: nós transportamos 36 milhões de clientes por ano, 120 mil por dia, praticamente a população de uma cidade de porte pequeno para médio. E 60% desses 120 mil clientes por dia fazem o seu check-in através de canais digitais, 40% utilizam os balcões de aeroportos. Então nós não temos nem infraestrutura aeroportuária nem tampouco pessoal para absorver esses 60% que utilizam os nossos canais digitais. Não existem balcões nos aeroportos para isso. Foi um impacto muito grande na nossa operação. O time do fornecedor, para recuperar o ambiente, foi muito teimoso, e tudo o que poderia dar errado deu errado. O impacto financeiro foi muito grande, entre outras coisas porque, no momento do check-in, os clientes podem optar pela compra de um assento diferenciado, que o Gol Mais Conforto. Nessas 12 horas praticamente não pudemos vender o Gol Mais Conforto. Isso é só o prejuízo mensurável, sem contar os comentários nas redes sociais que tivemos por causa dessa falha e a fila absurda que gerou nos aeroportos. Por causa disso, não pretendemos mais usar cloud para sistemas de missão crítica.

IH – Na verdade foi uma falha grave do fornecedor. Isso tirou a sua confiança na terceirização da colocação dos sistemas na nuvem?

Palaia – Para sistemas críticos, sem dúvida.

IH – Mas não é possível que tenha sido uma falha pontual desse determinado fornecedor, não pode haver outro que dê conta da solução?

Palaia – A pergunta é muito boa. A gente já teve experiência muito ruim também com outro grande fornecedor. A maioria dos sistemas, das mais variadas indústrias ou segmentos, é de missão crítica, alguns mais

e outros menos. Mas especificamente no Brasil, a gente já vive desafios demais no setor aéreo, com variáveis exógenas sobre as quais a gente não tem o menor controle, como meteorologia, fechamento do espaço aéreo porque vai chegar um avião presidencial. Quer dizer, é tanta coisa que atrapalha, que a gente preferiu não correr mais riscos. Se eu puder mitigar a possível falha e trazer isso para dentro de casa, onde eu possa resolver mais rapidamente, é preferível. É importante dizer que se o web check-in estivesse dentro de casa, em um data center próprio ou em um outro modelo, também não estaria imune a falha. Mas certamente não levaria 12 horas para recuperar. Então nós tomamos uma decisão que já está aprovada: sistemas críticos vão ficar dentro de casa, com um time próprio.

Juliano – A falha foi só no acesso ao check-in ou também nos dados?

Palaia – Só no acesso.

Juliano – Os dados ficaram íntegros?

Palaia – Sim, felizmente! Se não, acho que eu não estaria aqui. [risos]

Juliano – Foram 12 horas para repor o acesso?

Palaia – Para recuperar os servidores.

Steferson – Vocês foram para essa solução na nuvem porque isso é uma tendência do mercado de aviação ou foi uma inovação da Gol?

Palaia – Como eu disse, começamos com a contingência. Como deu certo, colocamos em cloud também o sistema que a tripulação utiliza para controle de diárias. A tripulação tem um salário fixo e uma remuneração variável, e isso também tem funcionado bem em cloud. Aí resolvemos experimentar também no web check-in, com o objetivo de ter uma elasticidade maior. De vez em quando a gente faz os megafeirões e, da mesma forma que a gente tem um acesso muito grande na venda, depois esse acesso se propaga no check-in. Então fomos testar e estava funcionando bem. Não vou dizer que o



“Nós tomamos uma decisão que já está aprovada: sistemas críticos vão ficar dentro de casa, com um time próprio”.

Palaia, da Gol

serviço é ruim. A questão é que quando tem problema, é gravíssimo.

Steferson – E para você o problema das 12 horas é insustentável.

Palaia – É insustentável.

Janet – Quando você fala que está funcionando bem, que ganhos reais você teve que poderia justificar, fora a elasticidade? Reduziu custos, melhorou a qualidade?

Palaia – A estabilidade e a escalabilidade. Não que não tivéssemos isso. A gente estava mesmo buscando algo mais fácil de ser feito. Não que antes nós não tivéssemos. Mas conseguimos aumentar o fluxo de web check-in, porque o ambiente anterior era todo virtualizado. Mas nós tentamos simplificar, obter mais versatilidade. Em termos de custo, não houve ganho. Foi de fato mesmo a versatilidade, para nos tornarmos mais ágeis. A gente já tem até um estudo aprovado para construir um data center próprio, mas aí usando a tecnologia de cloud dentro de um data center próprio.





IH – Uma cloud privada?

Palaia – Exatamente.

IH – Esse parece ter sido um recuo tático, em função das circunstâncias. Mas você vislumbra a possibilidade de retomar essa tendência mais para a frente? O que falta para lhe dar segurança para fazer isso?

Palaia – Não, eu não vislumbro, até porque depois disso eu conversei muito com a Delta, que é nossa parceira estratégica, é sócia da Gol. Também conversamos com a Air France e a KLM, que também são nossas parceiras. A Delta está construindo o segundo data center próprio, porque eles também não acreditam. Recentemente houve um problema de queda de energia no aeroporto de Atlanta, que é o hub da Delta. Se para nós o transtorno foi grande, para eles foi gigante. A Air France e a KLM também não vislumbram aplicações críticas em cloud. Isso é com os nossos parceiros. Mas a gente tem certa proximidade com a Lufthansa e ela também não tem esse viés. Acredito que seja uma tendência de a indústria não colocar aplicações críticas em cloud neste momento.

Luzia – A gente de TI sabe que uma interrupção de 12 horas é inaceitável. Mas alguém pelo menos explicou qual foi a causa raiz de tamanha demora?

Paulo – 12 horas depois, a gente ficou sabendo que a causa raiz foi um ajuste que eles fizeram em uma parte da rede.

Steferson – Foi num switch?

Palaia – Foi. Dos servidores que estavam disponíveis para isso, só um estava respondendo ao web check-in, sendo que a configuração era idêntica em todos. A gente não conseguia entender porque só um respondia, mas só um não é suficiente para atender a demanda. Fizeram tudo o que podia ser feito ao longo daquelas 12 horas. A última tentativa foi desfazer a mudança que haviam feito meses antes. Fizeram a mudança, não reiniciaram os serviços e quando tivemos que reiniciar,

houve o problema. Por isso eles tiveram essa dificuldade em identificar a causa raiz.

IH – Um problema desse porte nos remete para a área de seguros. Por isso, vamos ouvir o Helton.

Helton – Há alguns anos, a Assurant tomou a iniciativa de criar uma área digital. Então foram criadas uma diretoria e uma vice-presidência voltadas só para estratégia digital. Quando essa diretoria começou efetivamente a dar os primeiros passos, tomou a decisão de contratar um serviço de cloud externo, em função de uma decisão estratégica de que o resto da companhia deveria continuar como estava. Hoje posso dizer que temos o serviço de cloud maduro na empresa. A Assurant é uma seguradora de massificados business-to-business. Como um segundo passo dessa estratégia digital, hoje a empresa já tem portais em que comercializa produtos próprios, sem necessidade de um parceiro. Todas as estratégias digitais desde estão todas na nuvem. Um conceito que vale a pena ressaltar é que uma máquina virtual instalada em um servidor externo direto na Internet não é cloud, isso é virtualização mais Internet. Quando você fala em cloud, a coisa é um pouquinho mais sofisticada, pois você fala em elasticidade, escalabilidade e fala em portais self service. Antes de decidir se uma empresa vai ou não para a cloud, esse conceito tem que estar bem claro. Publicar uma máquina usando um servidor ou host externo é só um primeiro passo para começar a sentir o que é perder o controle de 100% daquilo que você tem quando está dentro de casa. Mas é possível, sim, ter uma cloud pública junto com a sua, uma cloud privada, e ter parte do controle dessa operação na sua mão. O maior desafio é quando a gente se depara com profissionais que não sabem muito bem como trabalhar nesse mundo. Então tem que começar a mudar a cultura, dentro da empresa, de que alguns processos têm que ser adaptados para que se consiga trabalhar

patrocínio

de forma homogênea. Porque é difícil você ter que controlar o pessoal da segurança, estar junto com eles, trazer a segurança junto com Devops (a gente chama isso de DevSecOps). Não dá para de repente deixarmos um portal self service sem governança, uma vez que a gente paga por uso. Portanto, hoje o maior desafio é, antes de tudo, entender que ter um equipamento na nuvem não é cloud. Não, isso é virtualização mais Internet. É preciso implementar alguns processos de governança e segurança para que se tenha um pouco de gestão em cima disso. Há dois anos modificamos toda a estrutura de tecnologia da Assurant internacionalmente, pois antes ela tinha várias diretorias por unidades de negócios. Em função disso, cada estrutura acabou contratando um serviço de cloud, seja pela facilidade, seja por budget, ou por uma decisão estratégica. Agora a nossa missão é juntar tudo isso em uma estrutura única de cloud. Foi criado um time só para cuidar de



“O maior desafio é, antes de tudo, entender que ter um equipamento na nuvem não é cloud. Não, isso é virtualização mais Internet”.

Helton, da Assurant





cloud. Hoje temos mais ou menos uns 12 mil servidores virtualizados, com mais ou menos 2 mil aplicações. Nem tudo está na nuvem, mas todas as novas iniciativas estão. No fim das contas, cloud é um movimento que não depende de onde a máquina virtual vai estar, porque eu posso ter um ambiente privado de cloud onde consiga prover essa automação de recursos e de infraestrutura para qualquer player dentro da companhia. Esse é o futuro. O futuro é a gente conseguir automatizar de tal forma que seja possível criar um portal self service, em que as pessoas consigam se servir de qualquer item de infraestrutura, seja um storage, seja uma máquina virtual para testar uma aplicação, seja um ERP novo que alguém vai colocar, só que com governança.

IH – Agora vamos conhecer a visão do lado da indústria. Há muita resistência na Vicunha? Jante – Aqui se trata de uma indústria tradicional pesada. Afinal, estamos falando de uma indústria têxtil, cujo foco é máquina, máquina e máquina, sites com a gente rodando em 24 x 7, e muita automação. Particularmente na Vicunha temos um cuidado muito grande com custo. Não temos a necessidade de ter grande escalabilidade. Não existe variação tão grande, essa necessidade de criação. A gente já tem um ambiente virtual, então é realmente fácil subir máquinas. E temos um custo baixo de operação.

IH – O argumento principal para a adoção da nuvem teria que ser uma possível redução de custo?

Janet – Tem que ser. Porque os outros ganhos não se refletem necessariamente no nosso resultado, na operação. Talvez agora, com a transformação digital, com a área comercial e a de marketing querendo coisas mais rápidas, acho que pode começar. Mas aí eu iria para uma solução híbrida. Temos uma operação crítica, que a princípio não pensamos em levar para a nuvem. Nós já estudamos e não vale a pena. Mas as



“Nossa maior operação de minério no Brasil fica no meio da selva amazônica. Imaginem o que significa colocar o sistema que controla o embarque de navios de minério na nuvem”.

Steferson, da Alcoa

novas aplicações, soluções que já nascem na nuvem, nós consumimos como serviço. Estamos fechando um sistema de gestão jurídica e eventualmente um CRM, mas as críticas não. A Vicunha é uma multinacional, temos fábricas no Equador e na Argentina, e todas as aplicações já rodam no nosso data center principal. Temos visto esse data center dentro de uma fábrica se reduzindo cada vez mais: daqui a pouco vai virar uma caixa.

IH – E nessa transição lenta vocês já tiveram algum problema muito sério, que tenha feito vocês recuarem?

Janet – Não. Temos um ambiente muito estável já há um bom tempo.

IH – Ainda no setor industrial, vamos ouvir o Steferson sobre a Alcoa. Redução de custo continua sendo prioridade por lá?

Steferson – Acho que qualquer indústria de commodity sempre tem essa pressão, o valor do nosso produto final está muito relacionado ao mercado de commodities. A Alcoa sofreu uma separação em duas empresas distintas em 2016, Alcoa e Arconic. Nessa separação, já houve o desafio: tínhamos um data center, mas e agora quem vai ficar com ele e quem vai sair? A Alcoa saiu, contratou o data center como serviço, foi para o mercado. Em cima de todo o nosso roadmap, a questão da nuvem se resume a uma pergunta: podemos levar para a nuvem uma nova solução ou uma nova demanda que surjam? Em termos de análise de negócios, qual é o ganho? É ganho tecnológico ou financeiro? A área de negócios sempre vai questionar qual é o ganho financeiro e como se resolvem as questões de segurança. Hoje a Alcoa tem uma solução híbrida. Não temos missão crítica, mas temos várias soluções que já funcionam há bastante tempo na nuvem. Algumas são pequenas, como a nossa solução de videoconferência. Soluções de missão crítica já são um assunto mais complicado, porque, só para ilustrar, a nossa maior operação de minério no Brasil fica no meio da selva amazônica. Imaginem o que significa colocar o sistema que controla o embarque de navios de minério na nuvem. Temos que pensar em link de satélite, latência, disponibilidade. Sob esse aspecto, a Alcoa pode ser considerada uma empresa mais conservadora, mas em relação ao negócio, já se aceita o desafio. Por exemplo, hoje temos toda a nossa solução Microsoft na nuvem. E já foi uma mudança significativa, que trouxe benefícios tecnológicos para o usuário e alguns desafios, especialmente na infraestrutura, mas com bons ganhos. O business case tem que ser realmente bem estruturado para uma avaliação global, porque nós temos negócios espalhados pelo mundo e a análise é mais complexa ainda.

Rogério – A JHSF é uma empresa um pouco diferenciada em termos de negócios. Hoje atuamos em São Paulo, Salvador e Manaus e ►



temos escritório em Nova York. Nós atuamos em cinco segmentos distintos: a área de incorporação residencial e comercial; quatro shopping centers; três lojas de varejo de marcas internacionais exclusivas – no shopping Cidade Jardim, em São Paulo –; o hotel e restaurante Fasano; e estamos construindo um aeroporto executivo em São Roque. Cada uma dessas unidades de negócios tem a sua solução própria. Logicamente na holding tenho um ERP que consolida todas essas informações de cada unidade de negócios, porque somos listados na Bolsa de Valores e a holding é a responsável pela divulgação dos resultados. Diante desse cenário, achamos que a computação em nuvem seria a melhor solução, especialmente pela agilidade dos negócios. A JHSF é uma empresa que gosta de mudanças, as pessoas têm essa cultura lá. Quando se fala em implantar um novo sistema, ninguém pensa mais em comprar servidor: a opção é a nuvem. Por quê? Essas pessoas e essas unidades de negócio estão sempre se movimentando, não estão obrigatoriamente no escritório, viajam muito, trabalham à noite, nos finais de semana. Nós já estamos vindo nesse processo há mais ou menos três anos e 50% dos nossos sistemas já estão na nuvem, embora tenhamos um data center próprio. Ganhamos agilidade na implantação de várias soluções. Outra característica da JHSF é o fato de que a nossa área de TI é bastante enxuta e as pessoas estão muito ligadas às áreas de negócio, são muito mais analistas de negócio que conhecem bem TI. Há até uma interação entre o pessoal de TI e os executivos das áreas de negócios. Então, a gente não pensa em implantar um novo sistema ou uma nova solução que não seja na nuvem.

IH – O grau de adoção das soluções em nuvem é o mesmo para essas cinco áreas em que vocês atuam?

Rogério – As áreas de incorporação e shopping centers, por exemplo, já estão inteiramente na nuvem.

IH – Aplicações críticas inclusive?

Rogério – Não, o ERP, por exemplo, ainda está dentro do nosso data center. Este ano estamos fazendo a avaliação técnica e em termos de custo para saber se vale a pena levar isso para a nuvem ou não. O que eu posso dizer é que não tivemos nenhuma indisponibilidade nos últimos 18 meses.

IH – O seu fornecedor é o mesmo para todas as áreas?

Rogério – Não. São fornecedores diferentes, mas basicamente atuamos com dois ou três, não mais do que isso.

Juliano – Queria falar um pouquinho de callcenter, que todo mundo adora [risos]. E fazer um paralelo com a indústria têxtil. A margem operacional do callcenter é muito apertada, mas assim como o tecido tem que sair, a voz também tem que sair, não pode parar. Então temos que ter sempre o pé o chão. No que diz respeito à aplicação crítica do callcenter, o CRM, a voz do operador, hoje na Motiva 95%



“Quando se fala em implantar um novo sistema, ninguém pensa mais em comprar servidor: a opção é a nuvem”.

Rogério, da JHSF

patrocínio



dos contatos são ativos. Ou seja, não ficamos esperando ninguém ligar para nós: nós é que ligamos e buscamos o cliente para fazer a venda. Há uns cinco anos pusemos um pé na nuvem, colocando o nosso backup lá. Nosso storage de backup hoje é na nuvem. Estávamos no processo de substituir o robô de fitas por um storage local e colocá-lo na nuvem. Hoje, tudo o que produzimos de áudio, por volta de 500 giga/dia, jogamos na nuvem. O áudio é importante porque existe uma norma da Anatel que exige que se guarde todas as gravações por cinco anos. Então, conseguimos homologar junto aos nossos clientes uma criptografia do arquivo e colocar isso fora da Motiva, em um storage na nuvem. Mas a operação em si é local, muita coisa ainda fica dentro de casa. A voz é muito sensível, há problemas como o delay do link e muitas outras variáveis.

IH – Você acha que com o storage na nuvem houve ganhos de escala?

Juliano – Conseguimos fazer até uma redução de custo, também porque a fita estava dando muita dor de cabeça: a gente perdia muito áudio e isso gerava multas, gerava muita despesa. E tinha uma manutenção muito pesada com a rotatividade de fita, pois quando já estava vencendo o prazo era preciso fazer o backup, para que ela não se perdesse. Outro passo que demos foi colocar o Power BI para os nossos clientes. Com isso, conseguimos centralizar essas informações, tanto para gerar relatórios de hora em hora para os clientes de forma fácil, usando aplicativos, quanto para criar um princípio de Big Data na nuvem. Conseguimos inclusive determinar os melhores horários das regiões para onde vai se vender cada produto. Enfim, conseguimos mostrar isso para os nossos clientes, tanto que eles passaram a cobrar de outros fornecedores, como se isso fosse um padrão.

IH – Vocês faziam isso localmente e transferiram para a nuvem, ou só passaram a fazer quando tiveram a opção da nuvem? ►►



Juliano – Nós fazíamos dentro de casa os relatórios em SQL. As comparações eram sempre dos últimos três meses, as visões eram muito pobres. Começamos a ter visões mais amplas e hoje temos visões de um ano de cada campanha. Hoje tem mais histórico da Motiva dentro de casa do que nos nossos clientes. Estamos começando a inovar com algumas automações, mas tudo ainda dentro de casa. Nós temos links diretos, até por decisão da área de segurança dos nossos clientes, que não deixa irem para a nuvem. Eles ainda pedem que mantenhamos muita coisa dentro de casa.

A Motiva está até criando hoje um braço de TI, uma empresa paralela.

IH – Já que vocês tocaram na questão da segurança, seria bom ouvir a Luzia, porque essa é uma preocupação recorrente em um grupo como o Fleury, que trata de informações absolutamente sensíveis e sigilosas.

Luzia – A nossa realidade hoje é a seguinte: primeiro, temos várias soluções as a service, porque algumas simplesmente já não existem mais on premise. São basicamente soluções não críticas. A estratégia que estamos tendo é de mobile first, mas também de cloud first, olhando obviamente a questão da segurança e também de custo. É claro que não temos as mesmas necessidades de um varejo, mas também temos picos. Embora nem todos os exames exijam jejum, o mindset é sair de casa e ir para o Fleury. Então, temos picos diários, horários, semanais e mensais. Nas segundas-feiras, por exemplo, ninguém gosta de fazer exames porque abusou no final de semana. Enfim, existem alguns comportamentos padronizados e é óbvio que a infraestrutura tem que dar conta disso. Então hoje a nossa estratégia é olhar primeiro a cloud, mas não só. Por exemplo, acabamos de trocar a plataforma de BI: analisamos e decidimos por fazer internamente, porque fazia mais sentido do ponto de vista de custo.



“Hoje, tudo o que produzimos de áudio, por volta de 500 giga/dia, jogamos na nuvem”.

Juliano, da Motiva

Mesmo assim, tudo o que fazemos do ponto de vista de pesquisa acadêmica o fazemos minimizado. Então, nessa questão estamos trabalhando com o Watson. Optamos pela nuvem, porque o nível de processamento é tão alto que não justificaria termos a máquina dentro de casa. Na plataforma digital, a gente nasceu em cloud. Mas, diferentemente de varejo, ninguém fica com o aplicativo ligado direto. Em compensação, a questão da disponibilidade para nós é crítica. Quando você vai a um médico, normalmente não leva mais papel, então temos as duas soluções, impressa e digital. É claro que o paciente tem a visibilidade dele, mas o médico também tem que ter a visibilidade de todos os pacientes para quem pediu exames. Naquela hora tem que estar tudo funcionando. Do ponto de vista de infraestrutura, precisamos trabalhar quase sempre no pico, mesmo que haja muitos vales. Por isso estamos estudando caso a caso o que devemos levar para a nuvem. O digital já está nessa situação. O nosso legado nem está preparado para funcionar em camadas, então



não vamos ainda levá-lo para a nuvem, mas vamos levá-lo conforme formos distribuindo a arquitetura de uma maneira mais inteligente.

IH – E como se dá essa integração de ambientes do legado com o digital?

Luzia – Nós temos uma plataforma SOA, que faz a integração dali para fora e dali para dentro, com todos os níveis de segurança e. Hoje, a gente sabe que em muitos casos o dado clínico e o dado médico na dark web são mais valorizados até do que o dado financeiro. No ano passado, abrimos uma unidade a cada dez dias, é um crescimento rápido. Por isso, a integração também é importante, termos que ter a escalabilidade necessária para absorver todo esse crescimento. A área de análise clínica, de exames, é menos demandante, já a de análise de imagem é muito demandante. Então, isso nos leva a olhar alternativas em nuvem.

IH – Para vocês fazerem o melhor uso do Big Data, as melhores análises preditivas, a decisão de ir ou não para a nuvem faz diferença?

Palaia – Nós estamos com um projeto exatamente assim e que já está nascendo 100% em nuvem. Temos um projeto na Gol denominado Hiperpersonalização, que envolve fontes de dados internas assim como externas, para cruzarmos com o perfil dos clientes. E todas essas informações convergem para que possamos fazer uma personalização sofisticada de ofertas para ele. Esse projeto já nasce totalmente em nuvem porque se algo falhar, não vai impactar a nossa operação. Aliás, só para ilustrar, um minuto de um voo atrasado no solo nos custa US\$ 84. No ar, são US\$ 155. Se temos alguma contenção sistêmica, em que não conseguimos embarcar os passageiros e o avião decola um minuto atrasado, esse minuto adicional nos custa US\$ 84. Então imaginem se temos 120 aviões e eles atrasam um minuto por dia o quanto isso custa.





patrocínio



IH – Nesse projeto de hiperpersonalização, vocês pretendem identificar os hábitos dos clientes?

Palaiá – É mesmo one to one. A gente pretende saber exatamente quem é o cliente, se já viajou conosco, e para isso vamos cruzar várias fontes de dados externas como redes sociais, fazendo parte de um grande data lake.

Rogério – Nós estamos iniciando um projeto que vai focar um problema que parece prosaico, mas que nos causa muito incômodo com o cliente, que é escada rolante quebrada em shopping. É impressionante. Se estiver tudo funcionando, mas uma escada rolante parar, temos um nível absurdo de reclamações ao concierge. Com esse projeto, que adota o conceito de IoT, pedimos aos fabricantes que coloquem sensores nas escadas rolantes, para de alguma forma antecipar e avisar quando pode ocorrer um problema. Por exemplo, a gente sabe que se a escada começa a patinar, é sinal de que vai dar problema e pode parar. Isso ainda não está maduro mas, com certeza, esse projeto já vai nascer em cloud.

Luzia – No caso de Big Data no Fleury, estamos começando um projeto, também novo. Nós temos mais de 20 anos de dados de análises clínicas. Se vocês são clientes do Fleury, sabem daquele relatório integrado que nós entregamos. Considerando que são 20 anos de análises clínicas, e se hoje estamos fazendo 80 milhões de exames/ano, imaginem a quantidade de dados envolvida. Eu brinco que não é um lake, é um data sea. Estamos fazendo um extrato disso para poder trabalhar em Big Data, e todo o processo é em nuvem.

Palaiá – A parte de diagnóstico por imagem vocês armazenam dentro ou fora?

Luzia – Dentro e fora. Quando você está fazendo uma ressonância em uma unidade, ela vem parar no nosso data center, mas antes passa pela solução que chamamos de “consultório intermediário”. Os médicos

gostam de ter os últimos cinco anos online. Estamos estudando pegar tudo o que existe antes dos cinco anos e aí sim guardar na nuvem. Mas hoje fica fisicamente conosco. É só a imagem e os dados são criptografados para não termos nenhum tipo de problema. O que na verdade a gente discute é como tratar isso, porque está além da tecnologia. Você pode criptografar tudo que quiser, mas na hora que está com o diagnóstico na tela, alguém tira uma foto e posta nas redes sociais. Como segurar isso? Sinceramente, se alguém tiver uma ideia brilhante, estamos abertos. Hoje, o Fleury está dentro dos principais hospitais e quando eles estão fazendo exames lá, por trás está o Fleury. Ou seja, essas coisas podem acontecer também no hospital, portanto fora da nossa jurisprudência. Será que o hospital tem o mesmo nível de segurança? Então há uma preocupação com a cadeia como um todo.

IH – Mas você acha que a solução na nuvem é mais vulnerável a esse tipo de vazamento?

Luzia – Acho que é muito difícil ter o mesmo nível de escala de segurança quando está falando com alguém grande, porque não vou ter condições de contratar os melhores CSOs do mercado e ter as melhores ferramentas, como têm os grandes players. Então não dá para ter preconceito com a nuvem, porque entendo que o que os grandes fornecedores têm a perder, se houver um vazamento, é muito mais do que uma empresa isolada.

Janet – Tenho a curiosidade de saber como as empresas de auditoria ou as empresas que são auditadas estão fazendo quando o player está completamente fora. Como funciona quando bate a auditoria externa na empresa e está tudo fora, na nuvem? Eles vão auditar o player?

Luzia – Eles fazem due diligence, fazem visitas, checam o nível de segurança.

Janet – Acho que fica até mais fácil para as auditorias...

Steferson – É até mais simples nesse caso, pois quando ele vai fazer a auditoria no local, o processo é muito mais tranquilo.

Luzia – Eles são auditados externamente para garantir todos os níveis de segurança e no final acho que é mais seguro, porque você não tem escala para manter tudo aquilo.

Janet – Concordo. A gente não consegue ter tudo. Então isso dá segurança.

Helton – Acho que quando o assunto é segurança, ninguém tem dúvida de que o elo mais fraco são as pessoas. Sempre. Fora as pessoas, é o processo. Depois do processo, é a tecnologia. É assim: se você não foi invadido é porque não foi o foco. Se você tem uma aplicação que é extremamente sensível e em que a informação contida nela tem valor de mercado, então possivelmente você vai ser um alvo. Se não for hoje, será amanhã. O fato de você estar na nuvem permite que você conte com profissionais



“A área de análise clínica, de exames, é menos demandante, já a de análise de imagem é muito demandante. Então, isso nos leva a olhar alternativas em nuvem”.

Luzia, do Grupo Fleury





mais capacitados do que os que você tem em casa. Não porque sejam ruins, mas é porque o nível de exposição de um profissional de cloud é infinitamente menor. Outro aspecto relevante é o da redução de custos. Com a virtualização, a infraestrutura começou a ficar mais barata. Nós deixamos de gastar com hardware e começamos a gastar com sistemas. Hoje, quando a gente fala em data center, o conceito é o mesmo da virtualização: vou deixar de gastar com ar-condicionado, com rack, com gerador e com operação quando eu virtualizar o meu data center. Só que quando você virtualiza e deixa de ter alguns custos, que são custos de saneamento básico – ou seja, memória, HD, etc. –, começa a ter outros, que são os custos agregados ao serviço. E aí não tem economia. Então, falar que se você for para a cloud vai economizar, não é verdade. Costumo brincar que é como você decidiu deixar de cozinhar em casa, para comer em restaurante. Em um primeiro momento, você pode pensar: não vou precisar comprar geladeira, fogão, micro-ondas, panela, óleo, quer dizer, não vou comprar nada físico. Também não vou precisar comprar arroz, feijão. Se eu comer fora, durante um ano consigo pagar 10% do meu investimento. Então, a partir de hoje não tenho mais cozinha em casa. Só que, no momento em que você está em um restaurante, ele lhe oferece uma nutricionista para balancear a sua refeição, coisa que você não teria em casa. É algo que lhe traz um benefício, mas você vai precisar pagar por ele. Da mesma forma, quando vai para uma tecnologia em nuvem, você deixa de gastar dinheiro com o saneamento básico para gastar dinheiro naquilo que faz sentido para você. Mas isso não quer dizer que você não vá gastar dinheiro.

IH – Vai gastar melhor.

Helton – Exatamente, vai gastar melhor.

Rogério – Mas acho que depende muito

do perfil do negócio. Hoje, se a área de TI chegar para as áreas de negócio e falar que vai demorar um ano para entregar um projeto, é algo inaceitável. As empresas não suportam mais projetos longos. O projeto pode até ser longo, mas as entregas têm que ser curtas. No nosso negócio, com certeza, alguém faz melhor essa parte de infraestrutura do que eu. Então é uma questão de estratégia de negócio.

IH – Alguns de vocês tocaram no tema IoT, então eu queria saber qual o nível de adoção em que vocês estão e a conexão dessas soluções com a nuvem.

Steferson – Existe uma frente global de estudos e discussões sobre IoT. E, se não houver um grupo tratando disso, cada um vai fazer o que acha que é melhor para o negócio local. Então, o objetivo é ganhar em escala e buscar soluções. Na indústria, IoT traz benefícios simples como, por exemplo, no controle de uma draga que não pode falhar em um lago de contenção de resíduos de bauxita. Ou no controle de caminhões não tripulados que fazem o transporte de material dentro de uma planta. Isso é totalmente relacionado com nuvem. Principalmente quando se fala de uma empresa que cobre uma área grande, e tem que aplicar isso em locais diversos na planta. Querer tratar internamente esses dados é muito complexo. Então você realmente precisa ter uma estrutura na nuvem.

IH – Em uma estratégia como essa você depende de consultoria externa, ou vocês dão conta de fazer isso internamente?

Seferson – Para a definição de IoT, nós temos discutido com parceiros estratégicos. Temos que ter um pouco de cuidado, porque às vezes uma atitude mais simples e caseira pode resolver, podendo dar um ganho significativo, ao invés de você querer inventar ou florear demais.

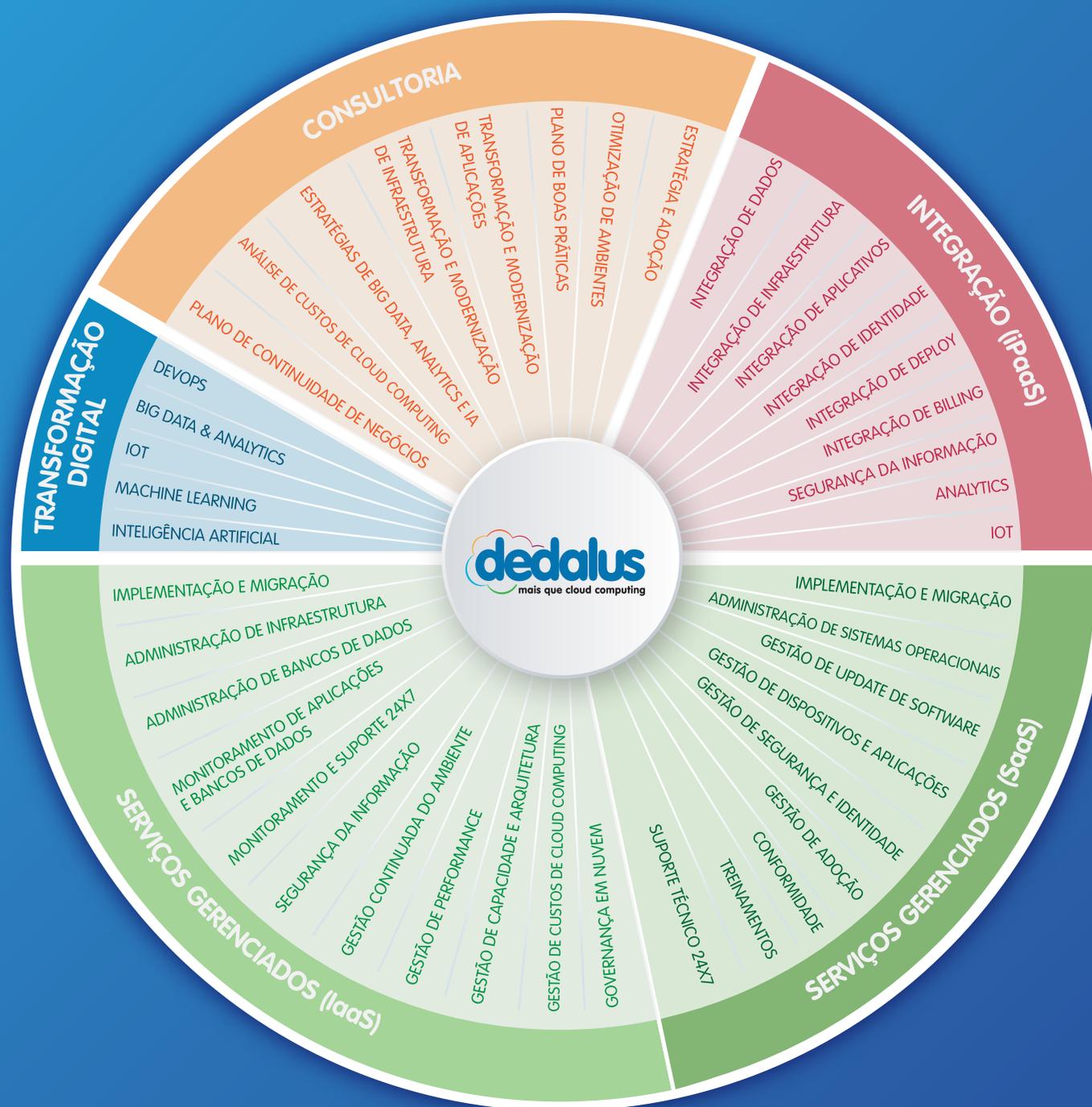


“As máquinas já vêm todas automatizadas, então, onde podemos ter muito ganho mesmo é na produção, que hoje é o nosso foco”.

Janet, da Vicunha

Janet – Nós temos grupos de trabalho de TI e temos as áreas de automação da indústria, muito próximas da TI. Estamos tentando montar os foros internos de inovação e existem várias iniciativas decorrentes do próprio tipo de processo. As máquinas já vêm todas automatizadas, então, onde podemos ter muito ganho mesmo é na produção, que hoje é o nosso foco. A questão é realmente buscar encontrar as oportunidades. Nisso estamos buscando também os parceiros para nos ajudar. Algumas coisas já fazemos internamente. Por exemplo, o medidor de produto químico que emite avisos. Temos também o monitoramento de teares, que era feito por um fornecedor externo, mas nós conseguimos desenvolver internamente a um custo muito menor, de forma mais ágil e mais rápida. Estamos sempre olhando onde podemos encontrar mais oportunidades de ganhos. Pode ser até o desenvolvimento de uma solução interna de troca de um equipamento.

Serviços de Cloud Dedalus



Com o momento de maturidade no uso de nuvem, onde o cliente busca a utilização plena desta tecnologia, a Dedalus vai além dos Serviços Gerenciados e passa a entregar também ao mercado serviços de Consultoria, Integração e Transformação Digital.