

:: ESPECIAL

FÓRUM  
TI & UTILITIES  
2011

# Vai faltar energia

## ▶ atalho

Um dos principais desafios dos gestores de TI das empresas de utilities tem sido recrutar e conter a evasão constante de profissionais. O apagão da mão de obra se manifesta de forma indiscriminada entre empresas privadas e públicas, de médio ou grande portes. Isso ficou claro nos debates promovidos pelo Fórum TI & Utilities 2011, que reuniu 34 profissionais de TI das mais importantes empresas de energia, óleo e gás, águas e saneamento e telecomunicações do país. O encontro, em sua sétima edição, ocorreu entre 31 de março e 2 de abril, no Sehrs Natal Grand Hotel, em Natal, Rio Grande do Norte. Os participantes debateram ainda temas estratégicos, como gestão por processos e de pessoas; e tiveram oportunidade de se atualizar e se aprofundar nas tecnologias e soluções adequadas às empresas de serviços públicos.

As exigências de disponibilidade, escalabilidade, segurança e precisão dos sistemas de informação das empresas prestadoras de serviços públicos são, por si só, uma tarefa pesada para os gestores de TI das empresas de água, saneamento, energia elétrica, óleo e gás e telecomunicações. No entanto, a área de TI assume hoje um papel relevante na transformação das próprias empresas. Em parte, porque a TI sempre buscou um esquema mais estruturado e lógico de produção. Ao mesmo tempo, o advento da arquitetura orientada a serviços (SOA) e a atualização dos pacotes de

ERP viabilizam e encorajam gerenciar as empresas pelo que fazem, não pelo modo como são organizadas. Na prática, o que o consumidor, o regulador e o acionista/contribuinte veem são os resultados, a qualidade e a eficiência dos processos.

No dia a dia das organizações de TI, os tradicionais problemas de provisionamento, backup, entrega estão longe de ser a principal preocupação dos gestores. Com toda a estrutura técnica, o serviço de TI automatiza processos, mas requer muito trabalho artesanal. Portanto, mais do que lidar com infraestrutura e aplicações, a administração de competências e personalidades faz com que o gestor de TI seja cada vez

mais um administrador de recursos humanos.

Em uma conjuntura de aquecimento do mercado de trabalho, suprir as necessidades de técnicos e analistas das organizações de TI tem sido um malabarismo complicado. Mesmo com o apelo da estabilidade das empresas públicas, as equipes sofrem evasões constantes, por questões de salários, perspectivas de carreira, motivação profissional e até mesmo subjetivas.

### Trabalho e diversão

A diretoria da empresa pediu funcionalidades avançadas e tecnicamente complexas, para uma aplicação que pudesse dispensar qualquer treinamento dos usuários. Para Marcus Vinicius Coimbra de Almeida, gerente de TI da Águas do Brasil, essa demanda soou como uma oportunidade de fazer seus desenvolvedores trabalharem muito, ao

mesmo tempo em que se divertiam. “Temos um projeto de Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Quando fui apresentar, um diretor perguntou se poderia fazer perguntas complexas, em linguagem natural. Em vez de dizer que essa facilidade não estaria disponível, resolvi levar o desafio à equipe. Nesse momento, vimos a enorme capacidade de mobilização trazida por um desafio inusitado”, conta. Marcus nota que nesse projeto houve convergências tanto de aspirações das áreas de tecnologia e negócios quanto de gerações. “O diretor (que propôs a ideia) tem mais de 60 anos e o corpo diretivo é composto por engenheiros de obra. Não há diretores da geração Y, pois os executivos com esse perfil estão nas empresas de TI. Nessas circunstâncias, a tecnologia tem que ser algo tão simples, a ponto de não ser percebida. As informações devem estar disponíveis como a água da torneira, em que o consumidor não vê a complexidade da entrega”, compara.



fotos: Eliezer Andrade

**Marcus Vinicius, da Águas do Brasil:** “No setor público, tem gente boa de concurso e gente boa de trabalho”.



**Sandra, da Chesf:** um método de gestão de pessoas, que considera as premissas e os processos de negócio, além do cargo e da função.





**Denise, da Embasa:**  
“O plano de cargos ajuda, mas não basta para resolver o problema de retenção de talentos”.



Apesar dessas e de outras boas iniciativas, a evasão é uma dor de cabeça para o gestor. “Reter mão de obra no Rio de Janeiro tem sido complicado. No ano passado, 50% da equipe saiu por salário”, informa. Além da questão salarial, ele observa que a gestão de pessoas tem que considerar as diferenças, como os perfis mais adequados de profissional de infraestrutura ou de desenvolvimento.

Ainda assim, a organização de TI tem crescido, por ter incorporado tarefas de gestão de processos, com analistas vindo das áreas de negócios. “Com isso, agora conseguimos chegar antes da demanda dos clientes”, diz.

A oferta de treinamento e, dentro do possível, com liberdade para combinar disciplinas e áreas de interesse, é um fator de retenção eficaz, segundo Marcus. “O pessoal de TI normalmente gosta de estudar. Projetos inovadores – como o mecanismo de busca com linguagem natural, desenvolvido internamente – também são fatores importantes de motivação.”

### Geração canguru

“A geração Y é a geração canguru: mora com os pais até 30 anos de idade e não tem o mesmo compromisso que nós quando tínhamos 20 anos”, constata. Ao invés de lamentar, Marcus conta que a companhia adaptou suas políticas de admissão e passou a contar com um leque mais amplo. “Temos um funcionário de 81 anos e tivemos o ingresso de um de 62 anos que, por suas características individuais, trouxe vitalidade ao grupo”, menciona. A organização de TI também passou a contar com gente de formação mais diversificada. “Na última turma de trainees, tivemos graduados em química e economia. Engenheiro não veio nenhum, porque quando

eles terminam o curso já têm proposta de emprego”, diz.

Marcus destaca que é possível, e vantajoso, promover a convergência dos valores de comodidade e qualidade de vida da geração Y às estratégias de produtividade e governança da companhia. “Quando um colaborador quer trabalhar em casa, não há objeções, desde que se garanta a entrega da produção. O trabalho de suporte, evidentemente, tem que ser presencial. Mas na equipe de desenvolvimento, metade opta pelo trabalho remoto”, descreve. Essa flexibilidade acabou tornando a empresa mais robusta em termos de continuidade dos negócios. “Nas chuvas do ano passado, não consegui sair de casa. Como as telecomunicações estavam ativas, fui liberando os acessos de casa. O setor

financeiro, por exemplo, não parou, porque dois funcionários conseguiram chegar e outros dois trabalharam de casa”, descreve.

Marcus reconhece que as estatais têm menos flexibilidade nas políticas de recursos humanos. “No setor público, tem gente boa de concurso e gente boa de trabalho”, define.

Ainda que se aproximem cada vez mais das áreas de negócios, Marcus lembra que boa parte dos



## Fórum permanente

Resultado de uma iniciativa dos participantes do Fórum TI & Utilities 2011, foi criado no LinkedIn um grupo de discussão para profissionais de TI de companhias de energia, água e saneamento, telecom, óleo e gás. Para ingressar nessa comunidade, basta acessar: <http://in.linkedin.com/groups?gid=3855145>

ESPECIAL

# FÓRUM TI & UTILITIES 2011

Fotos: Eliezer Andrade



**Queiroy, da Cedae:**  
“No setor estatal, assumir responsabilidade é visto como algo temerário”.



profissionais de TI quer desenvolver suas carreiras sem se afastar de sua especialização. “Um erro fatal é promover o técnico a funções gerenciais. Perde-se um bom técnico e se ganha um péssimo coordenador”, afirma

“A EDP tem um programa de carreira em Y – os analistas seguem carreira paralela às gerências”, informa Kátia Mello, gestora de aplicações da companhia de energia. Ela diz que mesmo em épocas de retração da economia, o mercado de trabalho de TI sempre esteve aquecido. Por liderar uma área muito especializada, Kátia acaba tendo em seu grupo profissionais com perspectivas de carreira mais estáveis. “Nunca experimentamos ondas de demissão”, conta.

Responsável pelos sistemas de suporte direto ao negócio, Kátia recomenda uma visão mais ampla e diversificada da gestão de talentos. “Algumas vezes, trouxemos pessoas de áreas de operações ou de gestão para TI, motivadas pelas possibilidades de aprendizado e desafios”,



**Omar, da CSC:**  
comunicação, adaptação e responsabilidade são os fatores críticos na execução do BPM.

## O quebra-cabeças dos processos

Por iniciativa estratégica ou pressão externa, o gerenciamento por processos de negócios (BPM) está na agenda de várias áreas corporativas, envolvidas com questões como conformidade, imagem institucional, qualidade dos serviços, sustentabilidade e eficiência. “Mesmo que o setor de utilities tradicionalmente não precise de tanta agilidade nas mudanças (comparado a indústrias em mercados de forte competição), a regulação torna a transformação necessária. E qualquer companhia tem que ser mais rápida e eficiente”, diz Omar Rodrigues, diretor da CSC, e palestrante do Fórum TI & Utilities.

De forma geral, Omar aponta os fatores mais críticos na execução de BPM: comunicação, adaptação e responsabilidade. “Os objetivos e as justificativas estratégicas devem ser claros a todos os níveis da organização. A companhia deve ter capacidade de continuamente se adaptar às mudanças dos ambientes externo e interno, e verificar se a estratégia está desempenhando como planejada. É também necessário que todos saibam quem responde pelos resultados e qual o papel de cada um no fluxo de valor”, explica.

Além do mapeamento dos processos e da definição de controles e indicadores, Omar lembra que um dos grandes desafios é a construção da “arquitetura empresarial”. Em resumo, a arquitetura empresarial é a exposição dos recursos e serviços – sistemas, pessoas, estrutura organizacional, definições estratégicas, etc. – que sustentam os processos, permitindo a gestão de tudo isso do ponto de vista relevante ao estrategista, ao regulador e aos clientes.

Priscila Freitas Faria, coordenadora de processos e projetos do Grupo Águas do Brasil, conta que a organização desenvolveu uma estratégia, sob as referências ISO, de padronização dos processos nas 13 companhias. “O objetivo é dar sinergia nas funcionalidades e ter critérios uniformes de apuração dos resultados”, define.

Como a própria função de Priscila indica, a convergência entre as disciplinas de gerenciamento de projetos e por processos foi um caminho mais efetivo para transformação da gestão. Ou seja, as iniciativas já surgem com mecanismos de articulação e controle, e a forma estruturada de desenvolver os projetos já indica e facilita os processos a serem mapeados. “A mudança é um trabalho gradativo, mas já se sentem os ganhos financeiros e de controle. Hoje, conseguimos levantar as perdas e riscos em cada projeto e tudo é documentado”, descreve.

“Os recursos sempre são limitados e áreas de negócios querem rapidez na entrega. Para fazer certo da primeira vez, temos que ter os processos bem mapeados. Às vezes, é melhor dedicar mais tempo às especificações e definir tudo da forma mais precisa, para se começar certo”, recomenda Kátia Mello, gestora de aplicações da EDP.

Um dos resultados apontados por Kátia, na experiência de gestão por processos da EDP, é mais clareza sobre a eficiência dos serviços entregues às áreas de negócios. “Com todas as variáveis (valor agregado pela aplicação, regulação, governança, custo, etc.), conseguimos nos focar nos benefícios (ao resultado de negócio)”, resume.

Em uma iniciativa global, a EDP unificou tanto os sistemas de operações, de gerenciamento da rede de distribuição de energia, quanto os processos de gestão.

### Feudalismo

Sandra Camelo dos Santos, da Chesf, constata que uma das grandes dificuldades de se implementar a gestão por processos em corporações, particularmente nas estatais, é o extremo apego à “soberania” dos departamentos no organograma tradicional: “Além do gestor funcional, vemos que as companhias instituem a função do gestor de processos, e agora também se acrescenta um gestor de risco. Mas, na prática, o chefe é o gestor funcional”, resume. “Se não deixamos claro que a gestão por processos não tira o poder do chefe, fica difícil quebrar as resistências”.

“O maior obstáculo à gestão por processos é cultural. As pessoas não estão acostumadas a olhar o que o colega faz na mesa do lado”, acrescenta Erlen, da Sulgás. Ele observa que os “feudos das gerências” acabam representando gargalos no fluxo de processos transversais. “Uma das estratégias de TI é implantar sistemas de workflow que ajudem a derrubar os muros”, diz.

conta. “A área de TI de uma companhia de utilities nunca é monótona. A todo momento temos regulações novas e demandas complicadas de nossos diretores”, lembra.

### Ações estruturais

Como empresa pública, a Chesf (Companhia Hidrelétrica do São Francisco) tem por obrigação o recrutamento por concurso. Até o ano passado, as funções e a remuneração eram relacionadas exclusivamente a cargo e formação. A partir de um plano da Eletrobrás baseado em competências, a Chesf desenvolveu um método de gestão de pessoas, que considerada as premissas e os processos de negócio, além do cargo e da função. “Desenhamos nossas atividades e agrupamos 38 processos. Mapeamos o que se fazia, o que não se fazia e o que era deficiente. Isso foi a base da metodologia para se identificar a força de trabalho ideal. Temos hoje uma visão mais científica da realidade da empresa”, diz a superintendente de TI, Sandra Camelo dos Santos.

“Depois que se consegue recrutar, o grande desafio é a retenção do empregado”, constata. Ela observa que a Chesf sofre a concorrência de organizações do setor público que têm TI como atividade-fim. “Como TI na Chesf é atividade de suporte, pessoas fazem outros concursos e preferem trabalhar no Serpro, por exemplo, com o mesmo salário.”

Denise Araújo Britto, CIO da Embasa (Empresa Baiana de Água e Saneamento), conta que a companhia também sofria com a perda de profissionais para empresas públicas de TI,

como Prodeb (Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia) e Serpro. Em 2009, o Plano

de Cargos e Salários, que aumentava em 50% a remuneração dos analistas, estabilizou a rotatividade.

Em 2010, ocorreu um novo concurso. Hoje, a TI tem cerca de 150 pessoas. “Em 2005, foi reduzida

a terceirização e houve a admissão de muitos analistas e programadores, dos quais a metade saiu”, ▶▶

# Uma nova empresa esta surgindo!



[www.telium.com.br](http://www.telium.com.br)

## 4003.5800

Datacenter | Telecom | Serviços de TI



ESPECIAL

# FÓRUM TI & UTILITIES 2011



Eliezer Andrade



**Erlen, da Sulgás:**  
“É importante o gestor saber mapear as características pessoais em suas equipes”.



lembra. Ela estima que, entre os concursos de 2005 e 2010, a rotatividade chegou a 33% em toda a área de TI.

A gestão de pessoas precisa enfrentar desafios contraditórios, nota Denise: “O pessoal da geração Y não quer ficar preso à empresa. O plano de cargos ajuda, mas não basta para resolver o problema de retenção de talentos”, admite. Em contrapartida, a visão mais conservadora de carreiras e benefícios, ainda forte no setor estatal, é outra barreira para a gestão por competência. “Houve gente insatisfeita com os critérios de promoção que falou até em entrar na Justiça”, revela.

Luciano Rosa Marques, gerente de administração de hardware e redes da Saneago (Companhia de Saneamento de Goiás), tem que conviver com um subdimensionamento de 30% em sua equipe, hoje com cerca de 70 pessoas, em função da evasão posterior às admissões por concurso. “O maior problema é com o pessoal de nível técnico. Entre eles, há quem tenha terceiro grau e fez um concurso de nível médio. Frequentemente, também há demissões por

salário; o profissional muda de emprego por R\$ 500 a mais, mesmo que perca estabilidade”, enumera. Consequentemente, os funcionários de TI da Saneago acabam sobrecarregados. “Temos analistas cuidando de vários sistemas. Na equipe de cabeamento, só ficou um”, reclama.

Luciano antevê dificuldades ainda maiores a médio prazo e já trabalha junto às áreas afins, para achar formas de eliminar os gargalos: “Não temos facilidade para contratar e o Ministério Público restringe as opções de terceirização. Há um estudo, liderado pela área de RH, exatamente para vermos como resolver esse impasse”, revela.

## Faltam gerentes

Denise, da Embasa, lembra que uma das grandes lacunas na área é a escassez de técnicos dispostos a assumir a coordenação de grupos. “As pessoas não têm interesse no cargo de gerência. No

resto da empresa isso ocorre, mas não em TI”, diz. “Além de não conseguir reter quem entra, não consigo mais ter gerente. Mesmo com 30% de gratificação, ninguém quer”, concorda Roberto Queyroi, assessor de TI da Cedae (Companhia Estadual de Águas e Esgotos, do Rio de Janeiro).

“As pessoas querem poder e dinheiro, mas resistem a se ajustar às normas de governança”, diagnostica Roberto. Ele acrescenta que essa lacuna se acentuou nos últimos cinco anos, com o aperto das práticas de governança corporativa, como o IFRS (padrão internacional de demonstrações contábeis). “No começo de carreira, todo mundo quer ser gerente. Depois percebem que ocupar algumas funções pode implicar até responsabilidade penal por suas decisões. No setor estatal, em que há mais olhos sobre o que se faz,

assumir responsabilidade é visto como algo temerário”, constata.

Em uma conjuntura de pleno emprego, Roberto enfrenta ainda déficits no quadro operacional. “Fizemos um concurso, entraram 15 analistas e 11 saíram em seis meses. Entre os quatro que ficaram, três já trabalhavam na Cedae e fizeram o concurso. Entre os demais, alguns foram embora por causa de salário e perspectiva de carreira, o que é culpa da empresa”, admite. “Também perdemos gente para o Serpro”, conta.

## Eneagramas

Erlen Gerhardt dos Santos, gerente executivo de TI da Sulgás (Companhia de Gás do Rio Grande do



# FÓRUM TI & UTILITIES 2011



Sul), enfatiza a necessidade de o gestor dar mais peso à personalidade. “É claro que dinheiro retém gente. Para isso, a Sulgás tem um plano de participação nos resultados. Mas outra coisa importante é o gestor saber mapear as características pessoais em suas equipes. Se o funcionário tiver que cuidar de editais, o detalhista vai fazer o trabalho com menor desgaste pessoal. O criativo é aquele que sempre arruma um jeito de fazer o que parece impossível, mas geralmente fica desmotivado e impaciente com tarefas de longo prazo”, exemplifica.

Na avaliação de Erlen, os gestores de TI de empresas da região Sul são relativamente menos pressionados pela escassez de mão de obra, por haver maior quantidade de cursos técnicos e de graduação na área. Contudo, ele define um trinômio de retenção de talentos, que vale em quaisquer circunstâncias: remuneração; desenvolvimento profissional, o que passa por investimentos educacionais e escalação para as tarefas que envolvam as disciplinas

técnicas que lhes sejam mais interessantes; e bem-estar emocional: “O colaborador precisa sentir que o melhor de sua formação técnica é reconhecido e aproveitado pela organização. O reconhecimento, nesse caso, não é fazer um elogio ou dar uma medalha; é ouvir e aplicar as ideias”. Ele insiste, porém, em que os gestores têm que dar cada vez mais atenção à subjetividade das pessoas e das interações na equipe. “Em alguns momentos, um curso sobre eneagramas (metodologia de mapeamento de competências emocionais) pode ser mais produtivo do que uma certificação”, afirma.

Roberto Nishimura, do Sercomtel, atua há cerca de 20 anos como professor universitário e identifica mudanças, para pior, na formação média. “Hoje recebemos gente que quer mexer com programação. Mas muitos não sabem escrever em português (ou em qualquer outro idioma). Portanto, não há interesse,

nem viabilidade, em aplicar um treinamento de gestão de projetos. Durante o período de faculdade, a competência é medida por conhecimento em Java, SQL, com pouca importância às disciplinas de gestão”, constata.

Roberto também já deu aula em cursos de graduação de pedagogia, ciências contábeis e diz que a falta de base é generalizada: “O aluno é multimídia e usa muita comunicação por texto, inclusive no celular. O problema é que eles falam, escrevem e se expressam sem a mínima preocupação de adequar a linguagem ao contexto. A falta de habilidade com o português formal acaba comprometendo a capacidade de se expressar com clareza e precisão. Essa limitação implica também

uma falta de organização mental, o que é imprescindível para se entender as teorias e melhores práticas de gestão”.

Sem negligenciar a necessidade de uma forte formação técnica, Roberto concorda com a importância de os profissionais, principalmente os gestores, de tecnologia não apenas conhecerem o negócio, mas também o lado humano da produção e consumo de seus serviços. “Há tecnólogos que querem passar a vida lidando exclusivamente com máquinas. Os que tinham esse perfil e chegaram a ingressar na empresa, saíram em pouco tempo”, diz.



**Roberto, do Sercomtel:**  
“A falta de habilidade com o português formal acaba comprometendo a capacidade de se expressar com clareza e precisão”.

Eliezer Andrade

# Os fornecedores mostram suas soluções no Fórum TI & Utilities 2011

## Borland – a MicroFocus company



Conhecida no mercado, e especialmente entre as equipes de programação, a Borland amplia seu leque de soluções para as empresas de utilities, ao fazer parte do grupo MicroFocus – líder em desenvolvimento em Cobol – oferecendo soluções para funções estratégicas, como mapeamento do portfólio de sistemas de TI e otimização de processos. A combinação

da expertise em Cobol com as novas tecnologias permite a modernização dos serviços e processos, com custos e riscos minimizados. O portfólio da Borland inclui uma série de soluções para gerenciamento de sistemas, qualidade, conformidade e eficácia dos serviços de TI. Além da qualidade técnica, o ferramental foi construído para que, a partir dos objetivos de negócios, se vejam os processos e os serviços de TI que os atendem. A facilidade de agregar novos canais e aplicações aos serviços já existentes também acelera a inovação nas companhias.

## CSC



Líder no mercado mundial de consultoria e soluções para otimização de processos de negócios, a CSC apresentou soluções globalmente consolidadas, para atender às demandas de eficiência, segurança, sustentabilidade, conformidade à regulamentação, gestão da cadeia de valor e relacionamento das companhias de serviços contínuos. Mais do que prover

implantação e suporte ao ERP, a CSC se diferencia por abordar a tecnologia como um meio de transformação da empresa, com metodologias para mitigação de riscos, ganhos de eficiência operacional e formas de obter sinergia entre rentabilidade, conformidade e sustentabilidade.

Em seus 52 anos como parceiro estratégico de corporações globais, a CSC tem participado das grandes inovações no mercado de utilities, como os projetos pioneiros de smart grid. Com 93 mil funcionários e receita mundial de US\$ 16 bilhões (2010), os consultores dispõem de uma estrutura de alta qualidade de serviços e outsourcing, que viabilizam a execução das melhores estratégias de negócios.

## Embratel



Responsável pela maior rede de telecomunicações do Brasil, a Embratel oferece um amplo portfólio de serviços para atender às necessidades de pequenas, médias e grandes empresas, incluindo clientes do setor de utilities. Além de contar com múltiplos meios (reunindo fibras ópticas, cabos submarinos, comunicação por rádio e satélites) para

atender qualquer localidade, a Embratel também provê soluções de TI que permitem a gestão da rede de serviços com informações e intervenções em tempo real. Seu Centro de Referência Tecnológico, localizado no Rio de Janeiro, e sua tecnologia de última geração posicionam a Embratel como uma das melhores empresas de telecomunicações da América Latina.

## Cabtec / Motorola / Datamax / CDC



A Cabtec, integradora de aplicações para profissionais de campo, reuniu a Motorola, fabricante dos dispositivos, a Datamax, fornecedora de impressoras portáteis, e a CDC, distribuidora de ambas as indústrias, para apresentar uma solução completa, que vai da coleta de dados ao relacionamento com clientes, que podem receber suas faturas no momento da medição. Além da integração de software,

hardware, interfaces com o legado e parametrização das regras de negócio, a Cabtec provê outsourcing de todo o processo. Na construção de soluções para empresas de utilities, a Cabtec buscou os equipamentos móveis mais adequados, tanto em termos de funcionalidades quanto de resistência ao trabalho pesado, e agregou a facilidade da impressão em tempo real, o que proporciona ganhos no relacionamento com clientes e no ciclo de faturamento. Concebida sob as demandas peculiares das empresas de utilities, a solução da Cabtec é aplicável a todos os segmentos (energia, água, gás), com parametrizações das regras de negócio e integração simplificada com os sistemas corporativos.

## Eagle's Flight



Especializada em desenvolvimento humano, a Eagle's Flight promoveu, durante o Fórum TI & Utilities 2011, o Coral Banks, simulação lúdica de um projeto de uma empresa de construção ambientalmente consciente, em que os participantes identificam o poder da colaboração, entendem o impacto dos processos e percebem a importância de dividir recursos e conhecimento para realizar objetivos e alcançar os resultados.

O objetivo estratégico do Coral Banks é construir uma ponte que preserve o meio ambiente de uma ilha, para permitir que as pessoas contemplem a natureza sem destruí-la. Durante o jogo, os participantes exercitam suas habilidades de comunicação, relacionamento em equipe, liderança e uma visão holística dos processos, de forma a maximizar a contribuição e a auto-realização de cada um no resultado final. As horas em que se compartilham problemas e se acham as soluções conjuntamente criam um ambiente de transparência e confiança, à medida que todos conhecem melhor as limitações e potencialidades de si mesmos e do grupo.

## Hughes



Provedora de serviços gerenciados de telecomunicações corporativas, a Hughes atende a companhias de diversos segmentos, com soluções de comunicação fixa e móvel via satélite, tornando-se a solução ideal para os pontos de presença remotos. Para o setor de energia, distribuição de gás e saneamento, a empresa avalia que há requisitos de telecomunicações muito

específicos, que hoje são contemplados na oferta da prestadora. As soluções da Hughes permitem o desenvolvimento de sistemas de comunicação remota M2M (máquina a máquina), sobre um ambiente de telecomunicações confiável, onde as aplicações são sustentadas por uma estrutura de alta disponibilidade e segura. Na prática, os resultados são mais precisão e rapidez nas transmissões dos dados – tanto os gerados por medição automática quanto por coleta pelas equipes de campo – para fins de correções operacionais, contabilização ou auditoria.

## IFS



As soluções da IFS são tipicamente adotadas em companhias orientadas a projetos, que buscam também as soluções mais avançadas para a cadeia de suprimentos, e gerenciamento de ativos e serviços. No Brasil, a companhia tem fortes referências na área de saneamento, com sistemas de compras, contabilidade (o IFS atende nativamente aos requerimentos fiscais), gestão de serviços

de engenharia, manutenção, BI e outros, integrados ao legado dos clientes. A IFS é hoje um Centro de Excelência em Petróleo e Gás na Escandinávia, que atende a vários fornecedores de bens de capital que também vêm ao Brasil motivados pelo crescimento desse mercado no território nacional. Na prática, esses clientes permitem investimentos ainda maiores na qualificação e na estrutura de suporte no Brasil.

Construído sobre os padrões de SOA (arquitetura orientada a serviços), o IFS Applications é um sistema integrado, mas seus módulos podem ser facilmente acoplados a outros ERPs ou sistemas do cliente. Com essas características do produto clientes importantes como Brookfield, Wellstream, FURP, NEC do Brasil, KPMG, CEDAE entre outras, usam soluções da IFS para gerenciamento de seus processos.

## Prime Technologies / Spring Wireless



A combinação de soluções de software fim-a-fim (da integração aos sistemas corporativos à aplicação móvel) com os mais robustos e versáteis dispositivos portáteis multifuncionais é o eixo da parceria da Prime Technologies, especializada em automação operacional, com a Spring Wireless, desenvolvedora de plataformas e

aplicativos de mobilidade, para atender às organizações mais dependentes de serviços de campo. Tanto para automação dos processos já existentes quanto para a inovação nos serviços, o framework mSeries, da Spring, facilita e acelera a criação de aplicativos, assim como os ajustes nas funcionalidades ou na interface. O mSeries atende ao desenvolvimento em qualquer ambiente, como Windows Mobile e Android. A Spring provê ainda plataformas e serviços, que asseguram disponibilidade e segurança em todo o ciclo (processamento, transmissão, etc.).

A Prime aproveitou o Fórum TI & Utilities para demonstrar os PDAs multifuncionais da Pidion - que incluem leitor de código de barras e RFID, câmera, impressora térmica e outros recursos específicos para coleta de dados e prestação de serviços em campo.

## TIM



Primeira operadora a ter presença em todos os estados, a TIM está no Brasil desde 1998 trabalhando com foco em inovação e qualidade. Em dezembro de 2009, a TIM concluiu a incorporação da Intelig, adquirindo uma infraestrutura própria com uma extensa rede de transporte e redes metropolitanas, o que permitirá acelerar a expansão da rede

3G, reduzir custos operacionais como aluguel de circuitos e abordar novos mercados de voz e dados, tanto residencial quanto corporativo. Outro marco importante para a companhia foi o anúncio, em fevereiro de 2011, do primeiro contrato de MVNO do país em parceria com a Porto Seguro, iniciativa pioneira no mercado brasileiro. A operadora conta com mais de 52 milhões de clientes em todo Brasil.

## Logica



Consultoria em negócios, integração de sistemas e outsourcing (desde infraestrutura a serviços profissionais) são os eixos da atuação da Logica no Brasil, onde já desenvolveu projetos em 12 estados para companhias de água, energia, saneamento e gás.

No setor de utilities, além de gestão empresarial integrada, a Logica desenvolveu

especialização em sistemas georreferenciados, Smart Grid e SCADA (supervisão, controle e aquisição de dados), além de interfaces com os equipamentos operacionais. Com isso, os prestadores de serviços contínuos têm um gerenciamento integrado de todo o ciclo, desde a gestão de ativos ao atendimento de chamadas.

Entre as contribuições mais inovadoras no setor de energia, a Logica criou, a partir de solicitação da portuguesa EDP, uma plataforma avançada de gestão de parques eólicos, que inclui recursos para manutenção remota das turbinas, automação de ajustes conforme condições meteorológicas e integração com sistemas afins, tais como controle de produção e administração de equipe de campo

## Oracle Utilities



Além de manter a liderança de mercado em banco de dados, a Oracle conta com um portfólio de softwares de gestão empresarial (Oracle E-Business Suite, PeopleSoft, JD Edwards), bem como soluções de CRM (Siebel), infraestrutura de hardware para tecnologia por meio do Exadata Database Machine, soluções de gestão de processos de negócio (BPM), e arquitetura voltada a

serviços (SOA). Com esse posicionamento, a Oracle oferece soluções abertas, integradas e completas para empresas de diversos segmentos e portes. Nos últimos anos, a empresa também tem dedicado atenção ao segmento de utilities com sua solução de predição de falhas da rede e distribuição (NMS), despacho de ordens de campo (MWM), gestão dos medidores (MDM), atendimento a clientes e faturamento (CC&B), além de controle de ativos e gestão de projetos (WAM). Todo esse gerenciamento é acompanhado pela solução específica de inteligência de negócios (BI). As alianças da Oracle com os principais fornecedores do setor de Utilities garantem uma integração nos sistemas de georreferenciamento (GIS), sistemas SCADA e medidores, utilizando gateway de Smart Grid para intercambiar informações nos ambientes Oracle e não-Oracle. Conta também como uma área de serviços de consultoria especializada nesse segmento de mercado. Dessa forma, a Oracle provê soluções de Smart Grid do começo ao fim.

## TOTVS



E hoje líder na atividade de desenvolvimento e comercialização de software de gestão empresarial integrada e na prestação de serviços relacionados no Brasil e fornecedora de soluções voltadas ao setor de Utilities, como Gestão Ambiental e Manutenção de Ativos. Toda essa diversidade de tecnologias e

recursos tem como eixo a atividade de consultoria, para entregar ao cliente a conjugação de produtos mais adequados a sua estratégia de negócios. A Totvs foi a primeira empresa da América Latina associada à Fundação Eclipse, voltada à transparência e padronização de software empresarial, o que dá segurança à integração com tecnologias legadas e/ou emergentes.

Atualmente a Totvs ocupa a 6ª posição de maior empresa do mundo em software de gestão empresarial integrado. Conta com mais de 10 mil colaboradores, metade dos quais funcionários diretos, e com um time de mais de 200 consultores com larga experiência em cada segmento de clientes.