A opção pela mobilidade

Tania Nossa
Diretora de TI da América Latina e Caribe
Alcoa

Administrar custos, manter a empresa competitiva, tudo combinado com o uso da melhor tecnologia, é uma mistura difícil de ser bem calibrada. O segredo de cada CIO em usar bem os ingredientes faz a diferença na competitividade da empresa. Tania Nossa, diretora de TI da América Latina e Caribe da Alcoa, reforça a importância de reter talentos para que qualidade e performance andem juntas. O plano de modernização da companhia com a atualização do ERP, projeto que envolve mais de 300 pessoas, e a evolução do ambiente de rede fazem parte dessa estratégia. Além da infraestrutura, facilitar o uso de sistemas corporativos em dispositivos móveis está entre as prioridades. Este ano marcou o lançamento do projeto Alcoa Mobile que permite o uso de equipamentos móveis dos executivos, como tablets e smartphones, nas redes sem fio da empresa. "Seguimos a tendência de conexão dos equipamentos móveis sem degradação da rede e sem descuidar da segurança", afirma Tania. Isso exige a implantação de um sistema administrativo que gerencia esses dispositivos fazendo controle de risco e conformidade. A empresa está escolhendo um sistema para o gerenciamento dessa infraestrutura, cujo piloto deve começar neste ano. A solução, segundo ela, vai permitir visibilidade dos dispositivos plugados na rede, quais os aplicativos instalados e autorização de downloads de forma automática: "A partir da opção pela estratégia de mobilidade, adequamos nosso ambiente a esse uso, tornando os dispositivos mais produtivos como ferramenta de trabalho".

Outras funcionalidades previstas na infraestrutura são a conversão do PABX em rede IP e a implantação de sistemas de home office como o ramal em casa. "O avanço proporciona redução de custos com telefonia, com o tablet integrado a soluções de voz e vídeo, permitindo reuniões à distância", diz Tania. Nessa linha, a empresa está oferecendo mais aplicativos móveis aos executivos como o Self Booking para passagens aéreas, uma ferramenta disponível em nuvem que permite o agendamento de viagens. Na área de produção, o smartphone já é usado na monitoração e no controle de diversas áreas da fábrica como a ferraria.

> "Seguimos a tendência de conexão dos equipamentos móveis sem degradação da rede e sem descuidar da segurança.

A Alcoa também está modernizando o ambiente de armazenamento de dados alinhado à tecnologia de big data. O projeto inclui a ampliação da capacidade de armazenamento, facilitando o acesso aos dados armazenados em nuvem em datacenters externos. "A meta é que o dado esteja disponível sem impactar a infraestrutura da empresa", explica Tania. A área trabalha em um sistema de arquivamento externo para dados históricos e neste ano deve escolher um provedor para o ambiente de nuvem. Sistemas de colaboração também estão na pauta. A Alcoa Brasil entra em um projeto global de troca da tecnologia do portal, que será integrado a um ambiente de rede que inclui e-mail e colaboração entre funcionários. A ideia é contar com um portal mais flexível, integrado às redes sociais de forma a interagir melhor com fornecedores, clientes e parceiros para troca de informações.

Este ano a empresa planeja uma grande modernização nos equipamentos e infraestrutura de comunicação. Será trocado 90% do parque de desktops e notebooks atualizados com o novo Windows.

A partir da modernização do ERP, segundo Tania, serão revisados os sistemas analíticos para integrar negócios: "Os dados são dinâmicos e precisam ser trabalhados. Integrando a área comercial à financeira é possível avaliar preço dos produtos e desenhar cenários".

Ela reconhece que as redes sociais são um grande desafio para as empresas: "A questão de segurança é cada dia mais desafiadora para a área de TI. Como controlar uma informação postada no Facebook? É uma grande preocupação, mas a tecnologia muda conceitos. Somos abertos aos investimentos em novas tecnologias quando fazem sentido". O centro tecnológico da companhia, localizado nos Estados Unidos, reinventou o processo produtivo para tornar o alumínio viável em diversos produtos inovadores. "Temos sempre presente a inovação tecnológica em todos os processos", completa.

Alterações de rota, sem turbulências.

Na indústria de transporte aéreo, a tecnologia está presente desde o momento da compra de passagem ao embarque dos clientes, facilitando as tarefas do dia a dia. “O grande segredo é manter o time de TI sempre próximo das áreas de negócio”, diz o diretor de tecnologia da Azul Linhas Aéreas, Kleber Linhares. Terceira maior companhia aérea do Brasil, com apenas quatro anos de atuação, a Azul entende que investir em tecnologia é tão importante quanto nos aviões.

Em 2013, o foco será a unificação sistêmica das interfaces de operações e back office, em função do processo de fusão entre Azul e Trip, iniciado no ano passado. A fusão com a Trip traz novos desafios para a área de TI, com a abertura de novas frentes de serviços que facilitem a comunicação dos clientes com a companhia.

Os planos incluem projetos de mobilidade e autoatendimento e a modernização da arquitetura de sistemas do programa de vantagens da companhia, o Tudo Azul.

> “O grande facilitador é o comprometimento da alta direção com aqueles que executam o projeto e o poder de decisão na ponta. Conheça o negócio e saiba priorizar as entregas.

A área de TI funciona com um modelo híbrido, no qual a estratégia, o conhecimento dos negócios, a definição e o escopo dos projetos são responsabilidade da equipe interna. A programação, o datacenter e a gestão de rede são terceirizados.

A empresa que opera o datacenter tem como tarefa gerenciar e monitorar toda a operação de TI. O contrato prevê serviços de infraestrutura híbrida de hospedagem dedicada e colocation, virtualização, storage e gestão de banco de dados. O objetivo, segundo Kleber, é contar com uma arquitetura flexível, que pode crescer de acordo com a demanda: “Precisamos contar com alta disponibilidade dos sistemas para dar conta de soluções pontuais, sem que seja necessário contratar ou alocar equipe interna. Com esse modelo é possível mudar rapidamente para dar conta das necessidades do negócio”. A empresa conta com outros parceiros como fábricas de software e sistemas de emissão de bilhetes aéreos.

A Azul também contratou serviços de gateway de pagamento e monitoramento das vendas de passagens aéreas pelo site e pelo call center.

A mobilidade recebe atenção especial. A empresa está trabalhando em aplicativos que facilitem ainda mais o acesso às informações como status de voo e promoções para os passageiros. Por meio do tablet com Windows 8, o passageiro pode acompanhar o status, horário de partida e chegada de voos on-line. No meio do ano, estará disponível um aplicativo para iPhone para consulta de voos, check-in e compra de passagens.

Para os funcionários, a ideia é disponibilizar acesso aos sistemas e informações em tablets, como os manuais técnicos, facilitando a operação dos aviões.

Kleber Linhares
Diretor de Tecnologia
Azul

O call center da companhia, também em fase de modernização, vai usar informações das redes sociais para atender as necessidades dos clientes. Por meio do Facebook, é possível entrar em contato com a empresa e obter todas as informações de atendimento ao cliente. Esse modelo também vai evoluir para possibilitar a reserva de passagens.

Os desafios que se apresentam à área de TI, segundo Kleber, são as mudanças de paradigma: “É impossível entregar qualquer projeto que não tenha um escopo bem definido desde o início. O grande facilitador é o comprometimento da alta direção com aqueles que executam o projeto e o poder de decisão na ponta. Conheça o negócio e saiba priorizar as entregas”. Para isso, é fundamental a junção de conhecimento tecnológico e de negócio.

Atualmente a Azul conta com 55 aviões, opera em 48 cidades e tem 5 mil funcionários. A fusão com a Trip resultou em uma companhia aérea com cerca de 800 voos diários, 249 mercados atendidos e 99 destinos.

Quanto mais simples, melhor.

Com 46 anos de carreira no Bradesco, Aurélio Conrado Boni, vice-presidente de TI, acompanha de perto a evolução tecnológica da automação bancária no Brasil de um lugar privilegiado. Um dos maiores bancos de varejo do país, o Bradesco segue inovando no relacionamento com o cliente, onde a chave é a simplicidade. “Não gosto da palavra complexo”, avisa.

A interação mais simples com o correntista é o principal objetivo. Assim o Bradesco foi pioneiro em tecnologias como biometria, saque sem cartão e pagamento sem contato. “Os sistemas internos podem ser complicados, mas o cliente tem que ter as coisas mais simples e interativas possíveis em seu relacionamento com o banco. Quem consegue isso tem um tremendo diferencial competitivo”, diz Aurélio.

Para dar mais agilidade ao lançamento de produtos, o banco tem modernizado constantemente sua arquitetura. Todos os sistemas contam com componentes estruturados. Segundo ele, caso seja preciso mudar alguma coisa, como novas regras de poupança, por exemplo, é muito mais rápido mudar as que são atualizadas automaticamente: “A velocidade de mudança nos sistemas é três vezes maior que antes. Na poupança, conseguimos em um final de semana fazer mudanças necessárias que antes levariam meses. Este é o sexto ano do projeto que está mudando a maneira de a área de TI trabalhar”.

Todos os projetos são acompanhados pelo Centro de Certificação de Sistemas, onde o gerente da área que encomendou o software participa dos testes e atesta a qualidade. O centro ocupa um andar no centro de processamento de Alphaville e sua operação elimina o retrabalho. “O nível de acerto dos sistemas ficou bem maior”, diz ele.

A área também evoluiu junto com as novas tecnologias no banco com uma nova metodologia que está sendo chamada de TI in-line. Nesse modelo, a equipe de desenvolvimento trabalha de forma colaborativa, emulando as redes sociais, trocando informações e compartilhando ideias, fazendo registros e cadastros em conjunto, visando a troca de informações e agilizando o desenvolvimento de sistemas.

O Bradesco também não para de expandir sua capacidade no ambiente de mainframe, o que exige um planejamento rigoroso para que a infraestrutura forneça suporte aos requerimentos das áreas, sempre levando em conta o pico de transações. “O cliente não pode chegar ao banco e não ter sistema disponível para pagar uma conta. O ambiente transacional tem que estar 100% disponível”, explica Aurélio. Determinadas aplicações, diz, chegam a surpreender, com picos de até oito vezes a média normal: “A área de TI tem que dar conta com equipamentos e sistemas de prontidão capazes de suportar toda essa demanda”. Outro grande esforço da área é a chamada gestão corporativa de conteúdo. Cada vez mais documentos são digitalizados além dos cheques, que já chegam ao centro de processamento como imagem. Outros documentos, como contratos, já são digitais, eliminando o consumo de papel.

Essa digitalização também facilita o trabalho com as informações armazenadas. “Não adianta ter uma grande quantidade de dados; o importante é que a informação ajude a saber mais sobre o cliente, a nos adequar às suas necessidades e oferecer mais serviços. Isso inclui cruzamento de dados para conhecer hábitos e perfis, saber como e para quem estamos trabalhando e agregar novos negócios para fidelizar o cliente”, afirma. Tudo isso exige uma equipe comprometida com os resultados. A maioria dos profissionais do banco, a exemplo do próprio Aurélio, que começou a trabalhar no Bradesco com 15 anos, são funcionários de carreira. “Isso traz um comprometimento muito grande com o trabalho. Não quer dizer que somos fechados e não temos profissionais do mercado e de grandes universidades. Ter uma equipe afinada faz muita diferença na hora de superar as dificuldades enfrentadas por todas as áreas de TI”, conclui.

Aurélio Conrado Boni
Vice-Presidente de TI
Bradesco

> “Não adianta ter uma grande quantidade de dados; o importante é que a informação ajude a saber mais sobre o cliente, a nos adequar às suas necessidades e oferecer mais serviços.

Sinal verde para a Ford

“Trabalhamos muito para reduzir reprocessamento e processos custosos ou ineficientes.

Edson Badan
Diretor de TI para a Ford América do Sul
Ford

Para se manter na vanguarda, a Ford continua a modernizar a infraestrutura e as ferramentas de TI. “Nossos esforços se concentram em aumentar a eficiência e na racionalização contínua dos custos de TI”, diz o diretor de TI para a América do Sul, Edson Badan.

Essa racionalização, segundo ele, implicou a implantação da telefonia IP e a modernização da infraestrutura para a melhora de eficiência como redução de impressão e do consumo de energia elétrica, por meio do projeto CPD verde: “Trabalhamos muito para reduzir reprocessamento e processos custosos ou ineficientes”. A área de TI gerencia um portfólio de mais de 400 aplicações e tem que estar sempre de olho na eficiência operacional.

Sistemas que rodam em mainframe estão sendo modernizados, com a evolução de sistemas e ferramentas que não são mais homologadas ou ficaram obsoletas. A Ford define centros de excelência que atendem toda a corporação e o grupo brasileiro é reconhecido na área de desenvolvimento de aplicações para mainframe. “Temos grande experiência de desenvolvimento próprio na criação de sistemas fiscais locais, por exemplo”, diz Badan.

Ele explica que a empresa também está renovando suas redes de dados, e o parque de computadores pessoais e servidores: “Em breve vamos implantar nosso sistema de telefonia IP na última planta da região e completaremos assim um projeto audacioso de modernização que envolveu toda a América do Sul”.

A área de TI da Ford é centralizada em Detroit, nos Estados Unidos, na sede da companhia, que tem a participação de diretores do mundo todo. “Consideramos mobilidade, segurança, nuvem, big data, business analytics, social media e social network como forças ou tendências ocorrendo na indústria. Pesquisamos essas tendências ao longo dos últimos anos através da observação do panorama, fazendo experimentos, e sobretudo determinando a prontidão da indústria quanto a tecnologia, políticas, práticas, pessoal (competência, processos) e integração”, diz o executivo. A preocupação agora é dimensionar o risco, a aceitação e os interesses. Muitas das novas tecnologias foram moldadas e criadas usando provas de conceito. A empresa conta com um concurso de inovação em TI que permite experimentar e explorar novos modelos por meio de um time de inovação. O uso dos equipamentos pessoais pelos executivos também é uma preocupação de curto prazo. “Permitir o uso de dispositivos pessoais para aumentar a produtividade e a satisfação dos empregados e visitantes está nos planos da Ford”, afirma.

A rede da empresa é mundial e conecta todos os executivos. Badan destaca o uso da ferramentas de colaboração webex que permitem reuniões virtuais com o compartilhamento de documentos: “Os executivos podem avaliar a situação de um veículo e o desenho de uma nova peça a quatro mãos, na tela do computador”.

A adoção da computação em nuvem pública “é um projeto para três a cinco anos, começando com a rede interna para depois testar outras opções”,. O conceito de big data, segundo Badan, já é alavancado há muito tempo nas grandes corporações, sobretudo pela transformação de dados operacionais, supply chain, vendas e gerenciamento de receita em informações valiosas para tomada de decisão: “Não menos importante é ouvir dos clientes, através de todos os meios e redes digitais existentes, o que certamente está na agenda dos executivos de negócio e também da área de TI”.

A capacidade da equipe de TI é um diferencial importante. “Temos uma equipe talentosa e competente, muito bem preparada e com conhecimento profundo do nosso negócio e da infraestrutura na região”, destaca. Esse diferencial é reconhecido por todas as áreas de negócio da Ford no mundo. credenciando a equipe a influir em decisões estratégicas.

os eleitos

os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos
os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos

Independência para os clientes

Este ano marca uma nova fase para a GVT: a empresa conclui projetos cruciais para a operação, seguindo a estratégia de inovação e a rapidez dos negócios na área de telecomunicações. À frente das transformações, Alessandra Bomura Nogueira, vice-presidente de TI, credita o sucesso da área à equipe afinada com o projeto e ao clima organizacional da companhia. Sua missão, diz, é oferecer ferramentas para que os clientes dependam cada vez menos da área de TI: "Tudo isso exige uma evolução constante da TI para atender o grande número de projetos entregues com pontualidade, nos comprometendo com os resultados da empresa".

A área está concluindo uma nova solução de vendas para o segmento residencial, projeto que vai simplificar o processo de vendas e melhorar o atendimento. Por meio de um catálogo flexível, cria ofertas e promoções dando independência aos agentes de vendas. "O objetivo é melhorar o time to market, dar autonomia na oferta de novos serviços segundo segmentos de mercado e geografias. Trabalhamos muito próximos do negócio com melhor gestão, alcançando mais eficiência por meio da automação de processos", explica Alessandra.

A venda residencial já foi totalmente automatizada, permitindo que o agente reserve o local, verifique a cobertura e reserve o recurso para a instalação sem necessidade de ligações telefônicas. Ele mesmo configura elementos da rede e pede ativação da linha por meio do smartphone. Outro foco é em um novo canal web. A GVT já conta com um portal e este ano a meta é a migração para o autosserviço. A ideia é permitir que o próprio cliente faça uma troca de plano, adicione ou cancele serviços, faça uma reclamação e visualize sua fatura. "O modelo de autosserviço está consolidado na área bancária e o desafio é levá-lo para as telecomunicações. É uma grande oportunidade de usar melhor o canal de vendas de forma mais barata, prática e eficiente, trazendo benefícios para o negócio, por isso também estamos reposicionando nossa loja virtual", explica Alessandra.

Ela lembra que a empresa é pioneira em diversas tecnologias implantadas no país como o projeto SOA (arquitetura orientada à serviços) em 2006, e a virtualização de servidores: "Somos referência nessas tecnologias em diversos países".

Em linha com as grandes tendências, a GVT investe no workforce management, o gerenciamento da força de vendas. Com uma equipe própria de 7 mil técnicos em campo, a empresa está implantando um sistema que pretende por fim às falhas e atrasos de técnicos agendados para fazer atendimentos na casa do cliente. Levando em conta uma série de variáveis como trânsito e dificuldades técnicas do chamado, além de traçar rotas otimizadas por meio de smartphones com GPS, visualiza a movimentação do técnico, controlando as demoras na rota. Tem informações estatísticas da produção média naquele serviço por técnico, aumentando o nível de acerto no agendamento e a pontualidade dos serviços.

Outra frente importante é o aumento da qualidade do serviço. A empresa atualiza constantemente sua ferramenta de CRM, desenvolvida internamente, para resolver solicitações no primeiro nível no call center, sem ter que transferir a ligação para vários postos. Com funcionários próprios em três call centers, o sistema otimiza a tela do operador para que a solução venha logo na primeira chamada, reduzindo o tempo médio de atendimento."Isso exige uma grande integração de sistemas como a área financeira e o gerenciamento de rede. Além disso, avaliamos constantemente a introdução de novos recursos de autosserviço para que o próprio cliente possa resolver seu problema", explica.

Com tantos projetos, ter gente capacitada é o grande desafio. "A arquitetura orientada a serviços exige pessoas com uma ampla bagagem, não apenas em controle de processos específicos", diz Alessandra: "Precisamos de metodologias ágeis para ter velocidade no lançamento de produtos".

> "O modelo de autosserviço está consolidado na área bancária e o desafio é levá-lo para as telecomunicações.

Alessandra Bomura Nogueira
Vice-presidente de TI
GVT

Em busca da visão única do cliente

Gigante do varejo, o Grupo Pão de Açúcar continua a investir em projetos estratégicos como o de supply chain, para a redução de rupturas no abastecimento das lojas. A área de TI desdobrou-se para que a implantação do sistema em todas as lojas do grupo não provocasse nenhum impacto na operação. Outro projeto importante é a implantação de uma nova ferramenta de CRM que vai permitir uma visão única do cliente. O sistema foi implantado para gerenciar e consolidar informações dos supermercados distribuídos nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste.

Ney Santos
Diretor de TI
Grupo Pão de Açúcar

Entre os grandes projetos de 2013, Ney Santos, diretor de TI do grupo, destaca a implantação de um sistema de pagamento móvel em parceria com o Banco Itaú, dando mais opões ao cliente. Em vez de usar o cartão de crédito ou o cartão de banco, o consumidor poderá pagar a conta por meio do celular.

Um projeto de automação dos processos da loja permite ao gerente ver toda a operação em um coletor de dados. O funcionário recebe a mercadoria, confere e imprime o preço para a gôndola e avalia a reposição, enviando seu pedido por dispositivo móvel.

Em computação em nuvem o Pão de Açúcar fez uma migração importante dos sites institucionais para aplicações em web services com a Amazon. Também adotou o Google Apps para correio eletrônico e sistemas de colaboração. "Estamos olhando com atenção para os sistemas em nuvem como oportunidades que gradativamente vão envolver todo o grupo", diz Ney.

Desde 2007 o Pão de Açúcar trabalha no modelo de software como serviço para automação de processos, visando tornar os sistemas mais acessíveis aos funcionários das lojas por meio de equipamentos móveis.

Em redes sociais, o projeto começou com o Ponto Frio, que faz promoções e troca informações com os consumidores. Por meio do Facebook, eles podem escolher ou sugerir sabores para determinados produtos, como barras de cereais, por exemplo. "Estamos aprendendo a obter informações relevantes das redes sociais tanto para os funcionários quanto para os consumidores", explica.

Segundo o executivo, a tendência do varejo é trabalhar com o conceito de multicanal, isto é, se relacionar com o cliente de várias formas mas como uma empresa única, o que é um desafio. Isso inclui o projeto de modernização do CRM, que tem como objetivo integrar informações da base de clientes, independente de onde compraram (em lojas ou pelo site). A ideia, diz, é obter informações de quem comprou e o perfil de compras, oferecendo pontuação e promoções: "A multicanalidade é uma tendência muito forte no segmento, integrando loja física, virtual e rede social, envolvendo transferência de processos em uma só base de dados, com uma visão única do cliente. É uma tarefa enorme, um investimento importante que continua nos próximos anos". Para isso a área está atualizando processos e sistemas para que haja uma integração de todos os canais de contato com o consumidor (lojas físicas, e-commerce, redes sociais, entre outros). "Isso permitirá uma visão única de nossos clientes para a elaboração de promoções e ações de relacionamento direcionadas para cada consumidor, em cada canal, com foco na melhora de sua experiência de compra", afirma.

O grande desafio da área, segundo Ney, é acompanhar de perto o impacto dos grandes projetos na empresa e alinhar e motivar as pessoas para que aquela solução tenha sucesso: "Sempre buscamos melhorar a operação e isso implica inovação e eficiência".

Um dos pilares da estratégia é o novo sistema de previsão e planejamento das demandas, a partir de uma análise mais apurada do perfil de consumo e das tendências de mercado, melhorando o modelo de abastecimento dos produtos no ponto de venda.

> "Estamos aprendendo a obter informações relevantes das redes sociais, tanto para os funcionários quanto para os consumidores.

Uma nuvem para chamar de sua

O trabalho da Prodam – Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo permite que a Prefeitura ofereça cada vez mais serviços aos cidadãos. Mas exige uma infraestrutura moderna e afinada com a gestão pública. A criação de uma nuvem privada está entre os destaques de diversos projetos realizados no ano passado, segundo o diretor de infraestrutura e tecnologia, José Roberto da Silveira. O executivo é tecnólogo em redes de computadores e trabalha na empresa há 34 anos. "A dedicação do corpo técnico da Prodam garante o sucesso da gestão de tecnologia aplicada aos negócios, pois sabemos que a inovação e a eficiência operacionais são desafios que exigem esforço e paixão", diz.

> "A inovação e a eficiência operacionais são desafios que exigem esforço e paixão.

A Prodam priorizou no ano passado a atualização tecnológica da plataforma de virtualização, criando um ambiente de cloud computing privado para suportar de forma dinâmica a demanda dos clientes – as diversas secretarias municipais. Para dar mais segurança à rede pública, modernizou o parque de máquinas e integrou um site de contingência para evitar quedas na rede.

A excelência nos processos é uma busca constante. O reconhecimento veio com a certificação MPS.Br (Melhoria de Processos de Software - Brasileiro) nível G, obtida no final do ano passado. A certificação é referência de maturidade no desenvolvimento de software para atingir padrões de qualidade e produtividade. Tem sete níveis, começando no nível G e alcançando o nível A, como último estágio do processo. Ele se propõe como um modelo para a melhoria dos processos e do produto final baseado no CMMI (Capability Maturity Model Integration). Inicialmente, a empresa decidiu certificar apenas as gerências que atendem a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e gradativamente todas as equipes de desenvolvimento vão trabalhar com a metodologia.

A certificação MPS.Br significa um avanço na qualidade dos produtos e no relacionamento com o cliente, garantindo o acompanhamento de projeto e o cumprimento de prazos. Permite um compromisso mútuo entre Prodam e o cliente com o escopo acordado, o processo de desenvolvimento e o acompanhamento das etapas até o produto final. As próximas fases do processo são a consolidação e disseminação dessa certificação para outras áreas da empresa para aprimorar a atuação das equipes de desenvolvimento no planejamento dos projetos.

No ano passado a empresa dirigiu esforços para a atualização tecnológica do ambiente mainframe. Isso incluiu a consolidação do ambiente de armazenamento, através da aquisição de dois sistemas de storage de alto desempenho replicados entre o site principal e de contingência. "Essas iniciativas nos possibilitaram consolidar o parque de equipamentos e otimizar o uso de recursos", explica José Roberto.

Os sistemas desenvolvidos pelo órgão são dirigidos a automação da gestão pública, geoprocessamento, aplicações para as áreas de educação, saúde, esporte, cultura, além de acompanhar processos administrativos. Com tantos clientes de grande porte, o órgão precisa se modernizar constantemente. A atualização do mainframe, plataformas de virtualização e a criação de um ambiente de cloud computing privado exigiram a consolidação dos sistemas de armazenamento e a implantação de sites de contingência.

No próximo ano a Prodam prevê melhorar e expandir a rede de comunicação e iniciar um projeto para um novo datacenter com mais recursos de segurança da informação".

José Roberto da Silveira

Diretor de infraestrutura e tecnologia
Prodam

Prêmio Profissional de TECNOLOGIA da INFORMAÇÃO 2012

os eleitos

os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos
os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos

Receita: equipe afinada.

Claudia Maria de Andrade
Coordenadora geral de TI
Receita Federal

Os saltos tecnológicos da Receita Federal do Brasil são bem conhecidos dos contribuintes. O exemplo mais acabado deles foi a rápida transição da entrega da declaração em papel ao envio pela Internet. Por trás de avanços como esse existe uma equipe afinada em atender as exigências crescentes por novos processos digitais e aumentar a interação com o contribuinte. A coordenadora geral de tecnologia da informação da Receita Federal, Claudia Maria de Andrade, auditora fiscal e funcionária da Receita há mais de 20 anos, diz que em 2013 os investimentos da Receita serão direcionados principalmente para o incremento do processo de gerenciamento e governança corporativa de TI. O órgão investiu em um sistema de Balanced Scorecard (metodologia de gestão de desempenho) e estudos de ROI (avaliação do retorno sobre o investimento) com acompanhamento de indicadores de ações previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Receita: “Isso significa melhorar os processos internos na forma da implantação de soluções de TI, ter fluxos de trabalho e sistemas de interação com o usuário, componentes que permitem aumentar a eficácia da Receita e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos”. Ela destaca que a Receita deu um salto de qualidade no que diz respeito à TI nos últimos anos: um indicador interno do governo federal, chamado iGov, que define níveis de governança em TI, colocou a Receita Federal entre as instituições mais bem avaliadas entre mais de 300 órgãos públicos.

Em 2012, foi lançado o Siscomex Importação versão Web, que modernizou uma versão lançada em 1995 ainda com linha dedicada. A nova versão permitiu que o importador passasse a acessar o sistema de qualquer terminal conectado à Internet. Agora, a Receita se prepara para lançar o Siscomex Exportação Web até o final do ano.

Como exemplo de melhor interação com o público, Claudia aponta o lançamento do sistema de leilão eletrônico para pessoa jurídica, ampliando a participação de empresas que antes só podiam dar lances de forma presencial. Isso resultou em uma arrecadação 34% maior que no ano anterior, atraindo mais interessados e democratizando o processo. Além disso, resultou em redução de custos, pois os armazéns são desocupados mais rapidamente.

A área de detecção e prevenção de fraudes para combate à sonegação, como não podia deixar de ser, é prioritária. “A Receita não cria impostos, só aplica a legislação e quer cobrar o devido, nem mais nem menos. O volume de dados é muito grande e o zelo com a segurança deve ser proporcional”, diz Claudia. Toda mudança tecnológica é acompanhada de ferramentas de segurança, como a ampliação da exigência do certificado digital para funcionários da Receita acessar o sistema, totalizando 30 mil pessoas.

Em infraestrutura, uma das prioridades é a mobilidade com soluções para tablets e ultrabooks. Já estão disponíveis aplicativos de restituição da declaração do Imposto de Renda e informações de viagens para o exterior. Este último, lançado primeiro para iPhone, ficou entre os aplicativos mais baixados na loja da Apple no ano passado. O órgão, segundo Claudia, acompanha de perto as novas tecnologias sem descuidar da segurança: “Com 700 pontos em todo o Brasil, mais de 40 mil equipamentos, nenhum projeto inovador pode ser uma aventura”.

A Receita trabalha com diferentes prestadores de serviços como o Serpro e a Dataprev e conta com plataformas legadas. “A ideia é reestruturar a arquitetura de sistemas com vistas à padronização, com soluções mais modernas e aderentes às tecnologias móveis e orientadas a serviço”, explica Claudia.

> “A Receita não cria impostos, só aplica a legislação e quer cobrar o devido, nem mais nem menos. O volume de dados é muito grande e o zelo com a segurança deve ser proporcional.

Um exemplo dessa estratégia foi o lançamento, no ano passado, de uma aplicação no centro de atendimento ao contribuinte, com visão integrada dos serviços, permitindo também uma visão única do atendimento. O sistema evita esforço redundante e permite reuso de serviços interoperáveis. O portal CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão hoje oferece mais de 80 serviços virtuais como parcelamento de débitos, certidões negativas e leilão eletrônico. Sempre levando em conta a segurança e o sigilo da informação.

Prêmio Profissional de TECNOLOGIA da INFORMAÇÃO 2012

os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos
os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos os eleitos

Foco no cadastro positivo

Um olho na operação e outro no futuro, com o suporte de um time engajado e motivado para ajudar a fazer os dois. Assim o CIO Latam da Serasa Experian, Lisias Lauretti, define sua principal missão à frente da área de TI da companhia. Neste ano, debruça-se sobre a consolidação do cadastro positivo que vai ganhar mais funcionalidades a partir da modernização da infraestrutura. Hoje a Serasa atende 6 milhões consultas on-line por dia de seus produtos, sem contar a movimentação com o cadastro positivo. Entre as iniciativas de 2013 está a renovação do mainframe, para dar conta do volume de 1,5 milhão de clientes e um crescimento de 85% no número de transações nos últimos três anos. A empresa também vai renovar a rede e os firewalls para conseguir um salto quantitativo no processamento.

Outro projeto, ligado ao cadastro positivo é a expansão do mercado consumidor, com o lançamento de mais produtos para pessoas físicas e pequenas e médias empresas. Para isso o sistema de ERP está sendo expandido, cobrindo desde o atendimento às ordens de clientes até a emissão da nota fiscal.

A Serasa vive a chamada TI 2.0, um trabalho de otimização de sua área de tecnologia da informação. Os processos foram mapeados e uma série de adequações será feita para agilizar o desenvolvimento de sistemas, transformar processos e implantar ferramentas para que a empresa alcance um novo patamar. Isso inclui maior qualificação na área de sistemas e o uso de fábricas externas de software. "Em síntese, são diversos projetos estratégicos para melhorar a infraestrutura e a monitoração do negócio, otimizando processos e visando desenvolvimento e qualidade. Hoje, 10% do faturamento da Serasa é aplicado em TI", diz Lisias.

Big data, segundo ele, sempre fez parte do dia a dia da Serasa: "Informação é o nosso negócio, olhamos todo o espectro de dados estruturados e não estruturados com o projeto Tetris integrado a mecanismos de busca de informações disponíveis na Internet para complementar e ajudar a fortalecer os dados estruturados". Ele vê como tendência a chamada web analítica, como um grande repositório de sistemas de business intelligence, fundamental para ajudar no negócio das empresas. Obter informações relevantes na Internet para mapear o mercado e o consumo é outro desafio: "Neste momento trabalhamos para entender esse conceito amplo e agir em função disso. Estamos criando capacidades para lidar com todos esses caminhos que levam à informação que nosso cliente busca".

A Serasa Experian investe em mobilidade na oferta de consulta de informações pela Internet e celular e estuda o lançamento de novos produtos, tanto pagos quanto gratuitos, para pessoas físicas, além de jurídicas. "Levando em conta a consumerização, cada vez mais as pessoas carregam seu dispositivo móvel e estudamos ampliar nossa presença nesse ambiente", afirma Lisias. Ele alerta que tanto mobilidade quanto big data e cloud computing"não podem ser apenas modismos: "Tudo deve estar atrelado ao negócio".

Com a mobilidade, também surge o desafio de harmonizar duas arquiteturas de desenvolvimento, uma mais ágil, que captura informações de dispositivos móveis, e outro ambiente mais antigo, com outro tipo de codificações. "Harmonizar essas duas arquiteturas é o desafio de todo CIO", lembra Lisias.

A computação em nuvem está no radar da companhia com testes com sistemas internos e externos. "Em todas as decisões de investimentos e lançamento de novos produtos fazemos a seguinte pergunta: ir ou não para a nuvem? A resposta vai depender dos custos e do benefício alcançado e da gestão do risco", avalia.

A Serasa usa um sistema de nuvem privada para o ERP e sistemas virtualizados e fará um projeto piloto para nuvem externa. "Olhamos o futuro com lentes diferentes das de hoje e vamos antecipando o que vai vir, adaptando esses modelos às necessidades do nosso negócio", diz o executivo. O grande desafio da área, segundo ele, é ser eficiente na gestão de prazos e custos, evitar o retrabalho: "A equipe é o grande diferencial e ela precisa estar alinhada à estratégia da empresa, que é ajudar os negócios dos clientes".

> "Informação é o nosso negócio. Olhamos todo o espectro de dados estruturados e não estruturados, com o projeto Tetris integrado a mecanismos de busca de informações disponíveis na Internet.

Lisias Lauretti
CIO Latam
Serasa Experian

O paciente no centro das atenções

Os avanços no relacionamento dos médicos com os pacientes são prioridades no Hospital Sírio-Libanês, que começa 2013 com investimentos voltados para essa área. No ano passado, o hospital ampliou as funcionalidades para resultados de exames e neste ano é a vez do acesso ao prontuário eletrônico dos pacientes por meio do site. Os médicos terão acesso a todos os atendimentos, internações, medicamentos utilizados, procedimentos cirúrgicos realizados, ou seja, a todo o histórico de saúde dentro do hospital. Outro projeto é o pré-agendamento para exames de imagem e atualização do cadastro do paciente por meio do site.

Para agilizar o atendimento ao paciente, o Centro de Diagnóstico vai contar com um sistema de autoatendimento que diminui etapas no agendamento. "Atualmente, o paciente espera cerca de 20 minutos e esse processo pode levar bem menos tempo com o novo sistema", explica a superintendente de TI do Sírio-Libanês, Margareth (Maggie) Ortiz de Camargo.

Margareth (Maggie) Ortiz de Camargo
Superintendente de TI
Hospital Sírio-Libanês

> "Decidimos desenvolver uma camada amigável para os médicos fazerem prescrição, anotar a evolução do paciente, resumo de alta e outras funcionalidades.

O equilíbrio em atender os dois lados – o médico e o paciente – é um atributo importante no trabalho da área de TI do hospital.

A meta é apresentar as informações médicas de maneira simples. Em meados de 2012, a área começou a desenvolver uma camada Web que permitisse a todos os médicos integrarem informações. "Tínhamos um sistema de informação anterior que não teve a aceitação por parte dos médicos por não ser amigável. Apesar de tudo, o conteúdo de dados e as regras de negócio do sistema eram muito ricos, por isso decidimos desenvolver uma camada amigável para os médicos fazerem prescrição, anotar a evolução do paciente, resumo de alta e outras funcionalidades", explica Maggie. Todas as informações colocadas pelos médicos nessa camada serão integradas ao sistema anterior incluindo o processo de cobrança e outros recursos. Em março, segundo ela, o hospital realiza um piloto em duas unidades, nas áreas clínicas e cirúrgicas: "Até o final de 2013, pretendemos que todos os médicos do corpo clínico tenham condições de prescrever eletronicamente em um sistema moderno e amigável".

A mobilidade já está presente no Sírio-Libanês desde 2010, ligada diretamente à segurança dos pacientes. "Depois dos dispositivos móveis, a vida dos profissionais que trabalham com TI não é mais a mesma", garante Maggie. Ela diz que pode parecer fácil, mas portar os sistemas para dispositivos móveis como tablets e smartphones não é trivial: "Com médicos é ainda mais difícil devido a complexidade dos sistemas. Não é simples portar soluções para o tablet como imagens de exames, por exemplo. Estamos trabalhando duro para, primeiro, estar no mundo da Internet, e depois também nos tablets".

Diversas aplicações foram adaptadas para trabalhar com PDAs, como as rotinas de administração eletrônica de medicamentos, rastreabilidade dos pacientes e dos prontuários físicos e cobrança de medicamentos em sala cirúrgica. Programas de business intelligence auxiliam os executivos do hospital e ganham mais poder de processamento para apoiar processos internos, conforme a necessidade. Outro projeto é a integração do site do hospital com as redes sociais, para melhorar a comunicação com os pacientes.

Quanto aos obstáculos para a conclusão dos projetos Maggie aponta os custos altos: "Além do hardware e ativos de infraestrutura custarem muito, é difícil vender sistemas para os gestores médicos com os preços absurdos das licenças dos produtos como os de monitoramento, por exemplo".

Ela aponta como grande diferencial da área de tecnologia do Sírio-Libanês o conhecimento do negócio de seus colaboradores: "São analistas, coordenadores e gerentes com 20 anos de conhecimento do negócio saúde. Temos também enfermeiros com grande experiência trabalhando na equipe".