



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

comércio comércio comércio

# bancos

comércio comércio comércio

## Bradesco

### Aurélio Conrado Boni



fotos: divulgação

**Cargo:** Vice-presidente de TI

**Idade:** 61 anos

**Tempo de Empresa:** 45 anos

**Tempo no Cargo Atual:** 1 ano

**Tempo de Carreira em TI:** 42 anos

**Formação Acadêmica:** Administração de empresas - Escola Técnica de Comércio Campos Salles

**Passatempos:** Viagens e estar com os netos

Inovar sempre fez parte da história do Bradesco e, segundo Aurélio Boni, sedimenta seu caminho para o futuro: "Esse caminho não é fácil, pois trabalhamos em um segmento altamente competitivo, dinâmico e que precisa atender a diversas regulamentações. Todas essas transformações passam pela área de TI. Quando um cliente vai a uma agência para pagar uma conta na boca do caixa, quando realiza operações pelo Internet banking ou smartphone, quando faz um saque pela biometria, sem precisar digitar nenhuma senha. Tudo envolve TI, principalmente os processos internos de alta complexidade, que são necessários para que na ponta possamos oferecer todas essas facilidades".

A estratégia do banco é ir além, buscando soluções que permitam o crescimento dos negócios, muitas vezes se antecipando ao mercado, tendo a inovação como elemento chave. No ano passado, por exemplo, o banco implantou a biometria sem senha, facilitando o sistema de autenticação do cliente, que não precisa mais memorizar sequências de letras e números. Neste ano, Aurélio destaca o novo sistema de Internet banking, com maior usabilidade, mais rápido e leve, mesmo em conexões de baixa velocidade, e cuja implantação foi um grande desafio para a equipe.

A mobilidade é outro elemento chave. O Bradesco oferece aplicativos móveis, completos em todas as plataformas. Oferece ainda leitor de código de barras para Android, Windows Phone, iPhone e BlackBerry e token integrado ao celular para as mesmas plataformas. Estender serviços bancários fora das grandes agências também é parte da estratégia: neste ano, o Bradesco Express chegou a mil novos pontos.

Entre os planos para 2013 está a migração dos sistemas para nuvem privada, a implantação de facilidades de pagamento móvel e a atualização tecnológica do ambiente de agências e departamentos.

## BicBanco

### Eládio Ibiapina Bezerra



**Cargo:** Superintendente de desenvolvimento de sistemas

**Idade:** 48 Anos

**Tempo de empresa:** 30 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos e meio

**Tempo de carreira em TI:** 26 anos

**Formação acadêmica:** Bacharel em ciências contábeis (Uifor); Master in Information Technology (FIAP); MBA Executivo (Insper)

**Passatempo:** Leitura de livros não técnicos

O BicBanco foi fundado em 1938 e é uma das instituições financeiras mais tradicionais do país, com foco no segmento de middle market, nos mercados nacional e internacional. Neste ano o banco foi selecionado para integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) 2012 da BM&FBovespa, composto por ações de empresas reconhecidas pelo comprometimento com os princípios de sustentabilidade: responsabilidade social, ambiental, ética empresarial e transparência contábil, entre outros.

A modernização de sua estrutura voltada para o atendimento diferenciado dos clientes é baseada em projetos de tecnologia com ciclos ágeis de desenvolvimento, diz Eládio Bezerra. Em 2011, grande parte dos esforços da área de TI do banco voltou-se para a construção de um datacenter na nova sede da instituição financeira, em São Paulo. Outro projeto importante foi a implantação de um novo sistema de dossiê e gestão de cadastro de clientes permitindo informações mais completas e permitindo um melhor relacionamento com os correntistas.

Entre os desafios de 2012, o executivo aponta a revisão dos processos de TI visando eficiência operacional e qualidade no atendimento adequada às necessidades de negócios: "Nos destacamos em serviços diferenciados aos clientes e TI é parte fundamental nesse processo".

Com esse objetivo, em 2013 o foco será a implantação de um novo processo de gestão de portfólio de projetos, além de agilizar o processo de desenvolvimento de sistemas, buscando versatilidade na implementação de aplicativos. "Como a área é meio para a viabilização de negócios, a inovação se dá por continuar investindo em infraestrutura de ponta, em metodologias e no desenvolvimento de componentes reutilizáveis, que proporcionem rapidez na manutenção e construção de soluções", diz Eládio.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

*Leignes Andreatti*



**Cargo:** Head IT

**Idade:** 54 anos

**Tempo de empresa:** 35 anos

**Tempo no cargo atual:** 1 ano e 10 meses

**Tempo de carreira em TI:** 33 anos

**Formação acadêmica:** Graduado em economia e pós-graduado em negócios internacionais

**Passatempos:** Academia, caminhadas e passeios com a família

**A** agenda do HSBC para o ano que vem inclui dar um novo passo na área de mobilidade, com mais soluções para os clientes. Este ano, os esforços da área de TI foram consumidos no lançamento do novo mobile banking, possibilitando aos clientes o acesso às principais transações efetuadas atualmente no Internet Banking. "Este é um passo importante em direção ao banco digital, que terá na mobilidade, nos processos em tempo real e no autoatendimento as bases para atender as necessidades desse novo mercado e novo perfil de clientes", afirma Leignes Andreatti.

No ano passado, o banco concentrou-se na implantação de uma sala de suporte e apoio e treinamento (Sala SAT), que teve como principal objetivo aumentar a produtividade e melhorar a uniformidade da performance da equipe de vendas. São vários consultores alocados na sala e capacitados para dar suporte e apoio em tempo real para as equipes, oferecendo suporte e dicas de negócios, e também disseminando as melhores práticas de relacionamento e abordagem de vendas.

As mudanças na estrutura da organização, segundo Leignes, tornaram a área de TI uma vertical globalizada, com estratégias padronizadas de planejamento e execução: "O desafio é o alinhamento da estratégia global com as necessidades e prioridades locais do negócio".

Isso implica o uso de sistemas globais com processos padronizados e a implantação de projetos estratégicos voltados ao novo perfil de clientes e do mercado. "O crescimento da economia, a migração das classes sociais e a utilização do mercado financeiro pelas novas gerações vêm trazendo uma necessidade de oferta diferenciada de serviços em novos canais, cada vez com maior mobilidade e rapidez no atendimento e na resposta", diz Leignes.

*Roberto Nogueira Zambon*



**Cargo:** Diretor executivo de TI

**Idade:** 51 anos

**Tempo de empresa:** 23 anos e 8 meses

**Tempo no cargo atual:** 17 meses

**Tempo de carreira em TI:** 18 anos

**Formação acadêmica:** Ciências Sociais

**Passatempos:** Corrida, leitura e cinema

**N**os dois últimos anos, dois grandes projetos desafiaram a capacidade da área de TI da Caixa Econômica Federal e seus parceiros: a customização e implantação do sistema de relacionamento com os clientes (CRM) e o desenvolvimento e implantação da processadora de cartões Caixa. Roberto Zambon aponta ainda o projeto de expansão da rede de agências: "Conseguimos em sinergia com as demais áreas da Caixa instalar e colocar em pleno funcionamento de janeiro até o final de outubro mais de 300 novas agências, ou seja, mais de uma agência por dia, com a alocação de 20 ativos de TI em cada unidade padrão. Nossa meta é inaugurar cerca de 200 novas unidades até o final do ano".

Outra conquista foi a completa reestruturação do Internet Banking, projeto iniciado em agosto e que será finalizado no final do ano, inovando em navegação e usabilidade. Na infraestrutura e gestão de TI, Zambon destaca o Projeto e-Caixa, que engloba um novo modelo de serviços para a rede de comunicação, além da consolidação do modelo de governança de TI. "Implantamos também as novas regras para contas-poupança a partir do início de vigência, sem erros. Todo o trabalho foi realizado em cerca de 15 dias, com equipes em turnos ininterruptos de trabalho", diz.

No ano que vem, a Caixa prevê a implantação de um sistema de gestão empresarial integrado. "Um desafio gigantesco para alguns anos", segundo Zambon. Em paralelo, a Caixa deve consolidar serviços de operações e produção em um datacenter tier 4, em fase final de construção, que vai consolidar três sites hoje instalados no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Em 2013, também entra no ar o sistema de crédito imobiliário em regime de BPO (Business Process Outsourcing), em parceria com a IBM. Outro projeto é a automação dos processos de concessão de crédito no agronegócio, que começa no final deste ano e estará disponível em abril para homologação, seguido de piloto e início de operação em julho 2013.

*Rooney Silva*



**Cargo:** Diretor de Infraestrutura e Arquitetura em TI

**Idade:** 55 anos

**Tempo de empresa:** 7 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos

**Tempo de carreira em TI:** 38 anos

**Formação acadêmica:** Graduado em Administração de Empresas pela Faculdade de Administração Santana e São Paulo, MBA em gestão empresarial, na Fundação Instituto de Administração

**Passatempo:** Tocar violão

**A** expansão dos negócios do Itaú Unibanco exigiu a ampliação do poder de processamento do banco. Com investimentos de R\$ 2,3 bilhões, este ano foi marcado pelo início da construção de um novo datacenter na cidade de Mogi Mirim, no interior de São Paulo. É uma obra de grande porte, um dos maiores centros tecnológicos do mundo, com capacidade para suportar a expansão das operações do banco nas próximas décadas.

"A decisão foi tomada levando em conta o contínuo aumento do processamento de dados em seu principal datacenter, e considerando o crescimento dos negócios a médio e longo prazos", explica Rooney Silva.

O datacenter está sendo construído usando as melhores práticas internacionais e as tendências de mercado na construção de complexos dessa magnitude, considerando o uso prioritário de TI Verde, o contínuo processo de inovação e a alta tecnologia na implementação do projeto.

A primeira etapa do empreendimento deverá ser concluída em 2014, com previsão de gerar cerca de 700 empregos diretos.

Outro esforço da área de TI do banco, segundo Rooney, é tornar os sistemas cada vez mais disponíveis, tendo em vista o crescente nível de exigência dos clientes: "Também demos suporte à implantação de um novo site mais moderno, mais intuitivo, em um projeto que envolveu várias áreas do time de tecnologia do banco".

Para o período entre 2012 e 2015, o Itaú Unibanco anunciou investimentos da ordem de R\$ 10,4 bilhões, com o objetivo de aumento da eficiência e foco no cliente, em busca da excelência na prestação de serviços.

Além do datacenter estão previstos investimentos na renovação da infraestrutura e telecomunicações, aquisição de software e desenvolvimento de sistemas.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

comércio comércio comércio

# comércio

comércio comércio comércio

## Leroy Merlin

### Anderson Cunha



fotos: divulgação

**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 45

**Tempo de empresa:** 8 anos

**Tempo no cargo atual:** 5 anos

**Tempo de carreira em TI:** 26 anos

**Formação acadêmica:** Ciências da computação,  
MBA em gestão de varejo

**Passatempo:** Ciclismo

**A**Leroy Merlin continua em franca expansão. Em outubro inaugurou sua 28ª loja em Londrina, no Paraná, e hoje comercializa mais de 60 mil itens. Para dar suporte a toda a rede, os sistemas administrativos e a tecnologia devem estar perfeitamente alinhados ao negócio.

Desde o ano passado, a área de TI se debruça na implantação de um novo ERP para suportar os processos da empresa. No ano passado, foi feita a escolha do produto e este ano iniciou-se a implantação. Segundo Anderson Cunha, o maior desafio foi concluir a primeira fase do projeto mantendo em funcionamento os sistemas legados, sem paradas, erros ou sobressaltos nos negócios. A segunda fase do projeto, prevista para o ano que vem, contempla a implantação de todo o sistema na operação das lojas e em outros canais de vendas, o que vai proporcionar à empresa a melhoria dos processos de loja e o atendimento pela Internet e por telefone.

Segundo Anderson, "o ponto de vista do cliente é a pedra fundamental para iniciar os processos de inovação". Ele diz que para isso é necessário estar próximo do comprador e de suas necessidades, além de ouvir os colaboradores.

A implantação do sistema de ERP vai permitir à companhia um maior controle sobre os preços dos itens que devem estar sempre atualizados no ponto de venda.

A tecnologia é fundamental no acompanhamento da demanda de produtos, mede a evolução das vendas e evita falta de mercadoria em uma determinada loja. Além das lojas, a Leroy Merlin conta também com drive thru, disponível em algumas unidades da rede: o cliente não precisa entrar na loja para realizar suas compras. Tudo é feito através do terminal diretamente no setor de retirada de mercadorias. Neste ano, a empresa também aumentou sua presença na Internet, tanto no site quanto nas redes sociais, e continua investindo em um sistema de comércio eletrônico.

## Martins Comércio e Serviço de Distribuição

### Flávio Borges Martins



**Cargo:** CIO

**Idade:** 44 anos

**Tempo de empresa:** 15 anos

**Tempo no cargo atual:** 8 anos

**Tempo de carreira em TI:** 28 anos

**Formação acadêmica:** Administração de empresas

**Passatempo:** Viagens, leitura, passeios de moto e vinhos

**D**istribuir produtos e serviços em um país com dimensões continentais não é tarefa fácil. Para isso, é preciso estrutura e capilaridade, diferenciais oferecidos pela Martins. No ano passado, a empresa consolidou e regionalizou operações com vários projetos multidisciplinares, o que exigiu ajustar sistemas e processos para atuar de forma regionalizada em todo o Brasil, como compras, vendas e logística e garantir a captura de valor mediante a maior proximidade do cliente.

Flávio Martins destaca que neste ano o foco da área de TI foi a implantação de um sistema multiplataforma para a automação da força de vendas, com a evolução do sistema em uso desde 1994, para rodar em tablets ou qualquer equipamento móvel, totalmente integrado com os recursos da plataforma tecnológica. A empresa vê na mobilidade uma estratégia para o aumento da competitividade.

O acompanhamento das entregas é outro sistema fundamental na estratégia da Martins. A empresa desenvolveu a gestão online de entregas, que faz o acompanhamento completo do ciclo junto aos motoristas e provê informações em tempo real das entregas para os clientes, além do controle total da frota e da jornada de trabalho dos motoristas. A Martins tem mais de 14 mil itens cadastrados ativos e uma frota própria de mais de 1,1 mil veículos. "Tudo isso exigiu manter o equilíbrio entre inovação, risco, custos e valor gerado para o negócio pelo uso da tecnologia da informação", diz Flávio.

Está no radar da companhia aumentar a captura de valor com projetos de mobilidade para motoristas e força de vendas, e usar ferramentas de colaboração e mídias sociais para a integração de clientes e fornecedores. Outro projeto é expandir o uso da inteligência analítica aplicado ao negócio e implantar sistemas de cloud computing.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Grupo Pão de Açúcar

### Ney Santos



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 45 anos

**Tempo de empresa:** 10 anos

**Tempo no cargo atual:** 13 anos

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Bacharel em informática, MBA em gestão executiva de negócios pela FGV

**Passatempos:** Filmes, música e leitura

**M**aior rede varejista nacional com 626 lojas Pão de Açúcar, Extra (hiper, super e minimercado) e Assaí, o grupo vem consolidando a infraestrutura e modernizando suas redes. Ney Santos destaca como principal projeto da área a implantação do sistema de abastecimento com base na demanda. A área de TI desdobrou-se para que a implantação do sistema em todas as lojas do grupo não provocasse nenhum impacto na operação. "Trocamos a turbina com o avião voando", compara Ney. O sistema foi implantado para gerenciar e consolidar informações dos supermercados distribuídos nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste.

Recentemente, o grupo fechou um contrato com a Telefônica/Vivo para a modernização da rede corporativa, com a implantação de um projeto de voz e dados sobre IP. A infraestrutura começou na sede do grupo e será implantada em todas as lojas até o final de 2013. A tecnologia suportará novas aplicações, incluindo videoconferência, quiosques multimídia, treinamento a distância e aplicativos móveis para o consumidor utilizar dentro das lojas. Outro objetivo é disponibilizar aos executivos e colaboradores da empresa acesso a informações gerenciais por meio de dispositivos móveis, facilitando a tomada de decisões. A rede do Pão de Açúcar vai integrar mais de 30 mil ramais de voz espalhados em quase 700 localidades, que funcionarão com tecnologia VoIP.

Tendo no horizonte tornar-se cada vez mais uma operação multicanal, Ney adianta que os planos do grupo para 2013 incluem a evolução dos processos e sistemas, permitindo a 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".

## Pague Menos

### Pedro Praxedes



**Cargo:** Diretor de sistemas e logística

**Idade:** 46 anos

**Tempo de empresa:** 19 anos

**Tempo no cargo atual:** 8 anos

**Tempo de carreira em TI:** 27 anos.

**Formação acadêmica:** Administração de empresas

**Passatempo:** Aikido

**A** rede de farmácias Pague Menos segue seu projeto de crescimento orgânico e planeja fechar o ano com 100 novas lojas, 76 das quais foram abertas e outras 24 estarão em funcionamento até o fim do ano, totalizando 600 pontos de venda. A meta para 2017 é ultrapassar a marca de mil lojas, com a abertura de 100 unidades em média por ano. Nesse cenário, a área de TI procura as soluções mais adequadas para as demandas organizacionais com foco no custo, tempo e agilidade, diz Pedro Praxedes.

Em agosto de 2011, foi iniciada a implantação dos módulos do sistema de ERP, abrangendo as áreas administrativa e financeira da empresa sem praticamente nenhum impacto, tanto que a auditoria e apuração dos resultados do primeiro trimestre foi realizada com redução do tempo de fechamento contábil em 40%.

Com vistas a um IPO, a empresa iniciou o projeto de governança de TI que envolveu processos e segurança da informação. Foi contratada uma consultoria para redesenho dos serviços, implantação das ferramentas e ciclos de melhoria, cuja última fase foi concluída neste ano.

A rede também reformulou o sistema de picking (separação e preparação de pedidos) no centro de distribuição que já operava com uma linha automatizada. A infraestrutura foi atualizada para um ambiente virtualizado e em alta disponibilidade para não perder negócios. "Também estamos avaliando uma ferramenta de gestão de pontos de venda de todos os nossos ativos", diz Pedro.

A certificação de qualidade também é prioridade para a rede de farmácias. A empresa está implantando a norma ISO 27000 no serviço de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF), um dos mais críticos da organização, segundo o executivo: "Como parte do projeto de governança, temos como objetivo certificar a nossa central de serviços na norma ISO 20000".

## Ipiranga

### Plínio Lehmann Figueiredo Neto



**Cargo:** Gerente de informática

**Idade:** 49 anos

**Tempo de empresa:** 26 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 21 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico com MBA em marketing de varejo

**Passatempo:** Hipismo

**A** Ipiranga Produtos de Petróleo tem de administrar dados dos mais diversos negócios e parceiros como o Programa de Fidelidade Quilômetros de Vantagens, cartões de crédito, franquias. Isso exigiu a criação de um sistema para tratamento das informações dos consumidores finais que consolida dados das diversas fontes e auxilia na tomada de decisões.

Neste ano, a área de TI promoveu a atualização técnica do ERP e desenvolveu vários projetos de apoio à melhoria da gestão operacional e ações nas áreas de negócio de combustíveis, lubrificantes e varejo. "Nosso maior desafio neste ano foi a capacidade de gerenciar a crescente demanda por soluções de tecnologia em um ano da modernização do ERP", diz Plínio Lehmann Figueiredo Neto.

Ele chama a atenção para a evolução e integração da arquitetura de sistemas, para atender um número maior de parcerias de negócio: "Também tivemos que adequar soluções para o tratamento de um maior volume de informações de clientes e consumidores finais, com o impacto do programa de fidelidade, que já conta com mais de 7 milhões de CPFs cadastrados".

Os planos da Ipiranga incluem continuar investindo na melhoria dos processos de gestão de demanda, gerência de projetos e metodologia de desenvolvimento. Uma das metas, segundo Plínio, é buscar uma maior aproximação com as áreas de negócio, para potencializar o uso das soluções de TI e antecipar necessidades: "A melhor forma de aumentar a capacidade de inovação é estar próximo do dia-a-dia da empresa e investir na capacitação e formação das pessoas, transformando analistas de sistemas em analistas de negócio". A área de TI também busca aperfeiçoar o processo de acompanhamento e validação das soluções de mercado. "O objetivo é contar com uma arquitetura flexível e robusta o suficiente para garantir velocidade e segurança", diz.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

finançasfinançasfinanças

finanças

finançasfinançasfinanças

## Liberty Seguros

### Ana Lucia D'Amaral



fotos: divulgação

**Cargo:** Diretora de tecnologia

**Idade:** 43 anos

**Tempo de empresa:** 8 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos

**Tempo de carreira em TI:** 23 anos

**Formação acadêmica:** Processamento de dados pela Universidade Mackenzie

**Passatempo:** Filmes

Com presença em todo o país, a Liberty Seguros gerencia um portfólio de mais de 1 milhão de segurados, 12 mil corretores e 1,5 mil funcionários em 85 filiais. Para gerenciar uma rede dessa magnitude, a disponibilidade de dados e serviços é fundamental. Recentemente, a empresa expandiu sua rede de dados, preparando a infraestrutura tecnológica para suportar tecnologias de voz sobre IP, integrando a matriz e as filiais. Neste ano, o principal projeto foi a criação de um novo canal de comunicação com o cliente, que teve como objetivos diversificar, facilitar e estreitar o relacionamento, permitindo maior acesso aos serviços. "Toda essa infraestrutura é suportada por um processo de atendimento diferente do tradicional, observando as premissas de usabilidade e segurança da informação", diz Ana Lucia D'Amaral.

Para suportar o desenvolvimento desse novo canal, foi designado um time focado em projetos estratégicos e de inovação, proporcionando resultados rápidos para o negócio e visibilidade para a marca. No ano passado, segundo Ana Lucia, a empresa reformulou o site institucional, permitindo aos usuários uma melhor experiência de navegação e conhecimento dos produtos e serviços: "Trabalhamos para aumentar o portfólio de produtos e serviços e oferecer um melhor atendimento aos clientes".

Essa estratégia será seguida no próximo ano, quando estão previstas inovações em aplicações e mais facilidades nos canais com os clientes, incluindo segurança e usabilidade. "É possível inovar por meio de um sólido portfólio de projetos, suportando a estratégia de crescimento e diversificação de produtos e contando com uma equipe capacitada", diz. Recentemente, o grupo Grupo Liberty concretizou a aquisição da Indiana Seguros, especializada em seguros de automóvel, ampliando seu portfólio.

## SulAmérica

### Cristiano Barbieri



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 37 anos

**Tempo de empresa:** 14 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos e meio

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** Ciências da computação, com pós-graduação em gestão de projetos e MBA em administração

**Passatempo:** Corrida

Alinhada à estratégia de transparência e oferta de mais serviços aos clientes, funcionários e corretores, a SulAmérica Seguros, Previdência e Investimentos migrou parte de suas aplicações web para um ambiente de cloud computing. O projeto de colocar os sistemas na nuvem, segundo Cristiano Barbieri, tem como objetivo dar mais agilidade aos corretores: "Com a disponibilidade da solução de vendas na nuvem, é mais fácil e rápido introduzir novos serviços aos corretores, parceiros e clientes. Em um negócio competitivo como o nosso, os serviços evoluem e é necessário colocar mais informações na ponta com rapidez".

A SulAmérica conta com 33 mil corretores e em torno de 7 milhões de clientes. Os sistemas colocados na nuvem integram uma plataforma de colaboração para os 4,8 mil funcionários. A empresa optou pela adoção da plataforma Google Apps, com capacidade de armazenamento expansível e que permite também agilidade no acesso às informações de forma remota. Os dados do seguro podem ser acessados de qualquer lugar do mundo, em diferentes dispositivos como smartphone e tablets. Outro recurso importante é a videoconferência, que o funcionário tem disponível na própria mesa.

A empresa conta com o suporte de três datacenters, um terceirizado e dois próprios, com serviços que se equilibram com os projetos de cloud computing. O portal de cliente, por exemplo, roda parte internamente, parte na nuvem. "Os sistemas na nuvem economizam 70% do orçamento comparados a um projeto tradicional de datacenter", diz Cristiano.

Segundo ele, a empresa "mergulhou fundo" no projeto de cloud computing e quer evoluir ainda mais a oferta: "O mercado segurador tem crescido 20% ao ano e o foco da área de TI é apoiar esse ciclo de inovação. Como trabalhamos com informação, é natural que também pensemos em projetos de Big Data no futuro".

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Serasa Experian

### Lisias Lauretti



**Cargo:** CIO Latam

**Idade:** 53 anos

**Tempo de empresa:** 3 anos

**Tempo no cargo atual:** 3 anos

**Tempo de carreira em TI:** 26 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro mecânico com cursos de extensão em Harvard, Insead e Kellogg

**Passatempos:** Tênis, golfe e iatismo

A Serasa Experian concluiu a implementação de um sistema de gestão corporativa alinhada à estratégia global de TI da companhia, para uniformizar sua plataforma tecnológica junto às demais operações da Experian, que atua em 25 países. Foram agregados vários processos visando a qualidade e integração do fluxo de informações, além da redução de custos. A empresa cresceu com a exigência cada vez maior da certificação digital como tecnologia efetiva para a desmaterialização dos processos que agora têm validade jurídica. Como Autoridade Certificadora, a Serasa Experian emite certificados digitais e soluções para as mais diversas áreas, como o uso da tecnologia de certificação digital e de Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e).

O projeto Tetris, um trabalho de integração de dados não estruturados, foi o destaque da área de TI neste ano, quando também foi criado um banco de dados para o Cadastro Positivo. "Tivemos como principal desafio a transformação para permitir o negócio atingir novo patamar de crescimento na velocidade desejada", diz Lisias. No ano que vem, segundo ele, a empresa prevê racionalizar a infraestrutura e aprimorar práticas de desenvolvimento de sistemas: "Temos como meta capturar novos conceitos de negócio, contribuindo para o desenvolvimento da companhia".

Para atender a demanda por mecanismos de segurança — em virtude do aumento das exigências do fisco para a entrega de documentos eletrônicos em substituição do papel —, há dois anos a Serasa Experian inaugurou uma megastore para emissão de certificados digitais. A unidade tem capacidade para emitir 40 mil certificados por mês e está preparada para gerar o documento dentro de aproximadamente 20 minutos para os que já tiverem feito o pedido pela Internet, efetuado o pagamento e agendado horário num posto físico.

## BM&FBovespa

### Ricardo Redenschi



**Cargo:** Diretor de projetos, arquitetura e segurança de TI

**Idade:** 47 Anos

**Tempo de empresa:** 2 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 meses

**Tempo de carreira em TI:** 24 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico formado pela UFRJ, com MBA em administração pela Coppeadd

**Passatempo:** Squash

O negócio da BM&FBovespa é totalmente dependente da tecnologia, seja na operação do dia a dia, seja na entrega dos novos projetos. A bolsa vem desenvolvendo uma série de iniciativas que tornarão o seu ambiente mais eficiente e competitivo, com investimentos previstos da ordem de R\$ 1 bilhão até 2015.

A empresa está implantando uma nova plataforma de negociação, a Puma Trading System, que integra os sistemas Global Trading System (GTS), Mega Bolsa, o Bovespa Fix e o Sisbex, com maior capacidade de processamento, baixa latência e novas funcionalidades. "A nova plataforma também será multimercado, o que traz mais eficiência, com redução de custo para os participantes (tecnologia e manutenção de infraestrutura) e possibilidades de arbitragem entre os mercados", diz Ricardo Redenschi. A Puma Trading System visa integrar os sistemas da bolsa em uma única plataforma.

A BM&FBovespa também está investindo em um novo datacenter, que terá capacidade para comportar o crescimento da atividade de negociação, terá espaço para colocation e para hospedar parceiros.

A conexão entre as redes é outra grande preocupação: a bolsa detém toda a tecnologia e infraestrutura para sustentar duas redes (RCCF e RCB), que estão conectadas a todos os participantes do mercado.

Ricardo também destaca o projeto de integração de clearings. Atualmente, a BM&FBovespa tem quatro clearings preparadas para executar todo o processo de liquidação e compensação, além da administração de risco de todos os negócios, sempre em nível do investidor final. Também estão preparadas para lidar com o crescimento de volumes esperados para o mercado. Com a integração dos clearings, que está em andamento, haverá um ganho de eficiência de capital para os participantes do mercado, entre outros benefícios.

## TecBan

### Robert Baumgartner Jr.



**Cargo:** CIO

**Idade:** 42 anos

**Tempo de empresa:** 3 anos

**Tempo no cargo atual:** 3 anos

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Análise de sistemas

**Passatempo:** Artes marciais

A Tecnologia Bancária (TecBan), responsável pelo Banco24Horas, uma rede de mais de 15 mil ATMs em todo o país, sentiu necessidade de mais agilidade na comunicação. Isso resultou no Projeto Wi-Fi Multiserviços TecBan — comunicação própria da rede de ATM do Banco24Horas que irá propiciar também uma ampla gama de outros serviços de valor agregado. Segundo Robert Baumgartner, já em 2011 a empresa investiu pesadamente em uma nova plataforma de comunicação das ATMs com mais escalabilidade e redundância, o que permitiu a interligação das unidades de forma ainda mais robusta e segura por meio de um novo switch de transações.

Com esse volume, a evolução tecnológica das plataformas é um dos principais desafios da companhia. Robert diz que a TecBan faz constantes estudos internos para melhorias e aprimoramento das suas estratégias de negócios, com foco em elevar a qualidade do atendimento e serviços prestados para todos os tipos de públicos: consumidores, comerciantes e instituições financeiras: "A meta é manter o posicionamento como uma empresa especializada na gestão do autoatendimento bancário, como rede complementar dos bancos no relacionamento com seus clientes". Para isso a área de TI tem como missão desenvolver e aprimorar plataformas sistêmicas que otimizem e ofereçam qualidade e segurança atrelada aos altos níveis de disponibilidade operacional.

Os planos para 2013 incluem promover o aumento contínuo da qualidade e disponibilidade operacional nas ATMs gerenciadas pela TecBan — o que incluiu os terminais de autoatendimento do Banco24Horas e das demais instituições financeiras clientes.

O desafio é manter a estrutura de custos fixos em linha com os macroindicadores da empresa e quando possível baixar gastos recorrentes.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

governo estadual/municipal

# governo estadual/municipal

governo estadual/municipal

Secretaria de Gestão  
Pública - SP

*Aldo Fabio Garda*



fotos: divulgação

**Cargo:** Coordenador de TI e Comunicação

**Idade:** 49 anos

**Tempo na Secretaria:** 6 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 28 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico formado pela Escola Politécnica da USP, mestre em tecnologia pelo Centro Paula Souza, pós-graduado em administração

**Passatempos:** Corrida, ciclismo, árbitro de beisebol

“Para acompanhar o cidadão que está mais conectado e exigente, a tecnologia na administração estadual precisa ser cada vez mais ágil, eficiente e transparente”, diz Aldo Garda. A Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTIC) da Secretaria é responsável pelo desenvolvimento de sistemas usados por toda a administração estadual. Na UTIC estão o Poupatempo, que trata da melhoria da prestação dos serviços ao cidadão, e o ACESSA São Paulo, programa de inclusão digital do estado. O parceiro estratégico é a Prodesp.

Um dos projetos mais importantes de 2012 foi o desenvolvimento do sistema que atende à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/2011). Na Internet foram disponibilizados o catálogo de opções de informação e serviços ao cidadão e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), onde se pode solicitar às secretarias e órgãos públicos estaduais informações que não estão ainda disponíveis na Internet. O SIC usa blogs e vídeos tutoriais na nuvem pública. “Nossa preocupação é garantir que todos esses sistemas possam ser acessados em dispositivos móveis, tanto sob o ponto de vista visual quanto de usabilidade”, explica Aldo.

O ACESSA São Paulo permite acesso por rede Wi-Fi no entorno de alguns postos e em 2013 essa cobertura será ampliada. Também está nos planos da Secretaria a instalação dos novos Acessinhas, postos projetados especificamente para crianças, com a proposta de introduzi-las aos tablets e jogos educacionais. Outro projeto, segundo Aldo, é a expansão do Poupatempo: “Para isso, estamos estruturando os sistemas internos para operar no conceito de balcão único, onde um atendente possa prestar mais de um tipo de serviço, o que permitirá instalar postos em cidades menores”. Em 2012, a Secretaria também apoiou algumas prefeituras na oferta de acesso sem fio à Internet ao cidadão, no conceito de Cidades Digitais.

Secretaria de Estado  
da Saúde - SP

*Andre Luiz de Almeida*



**Cargo:** CIO (diretor técnico de saúde III)

**Idade:** 39 anos

**Tempo de empresa:** 10 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 23 anos

**Formação acadêmica:** Graduação em matemática e administração, especialização em administração hospitalar pela Faculdade de Saúde Pública da USP

**Passatempos:** Cinema e brincar com a filha de 5 anos

Em 2012, segundo ano da atual gestão na Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, entrou em pauta a revalidação do planejamento estratégico, que ganhou vários novos projetos. “O de maior relevância foi a ampliação do projeto de integração dos dados da saúde, que inicialmente tinha um escopo muito mais reduzido e agora abrange toda atenção hospitalar, ambulatorial, assistência farmacêutica, prontuário eletrônico e cartão nacional de saúde”, conta Andre Luiz de Almeida.

Em parceria com a Prodesp, a Secretaria iniciou um processo de padronização do sistema hospitalar que envolveu a troca de sistemas de gestão de mais de 100 unidades assistenciais. Em paralelo a esse projeto de implantação nas unidades, está sendo desenvolvido um trabalho de integração das informações que vai permitir que o gestor tenha uma visão unificada de toda a rede de assistência à saúde sob gestão estadual.

“Implantar um sistema de informação por si só já é um desafio enorme. Em unidades complexas como grandes hospitais, isso fica mais difícil ainda, agora imagine substituir um sistema em funcionamento? Esse está sendo um dos grandes desafios para 2012 e 2013”, diz Andre.

No ano que vem, os planos da Secretaria incluem dar continuidade aos projetos de integração e iniciar o processo de assistência ambulatorial. Nessa etapa, serão informatizadas as unidades sob gestão estadual e a solução será disponibilizada como um serviço para todos os municípios do Estado de São Paulo.

Nesse contexto, é difícil inovar no setor público? Na opinião de Andre, o importante é ficar de olho nas novas tecnologias e filtrar o que é pertinente ao negócio: “Acredito que cada vez mais o processo de inovação pode se dar pela simplificação dos processos atuais e quebras de paradigmas.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Prodam

### José Roberto da Silveira



**Cargo:** Diretor de infraestrutura e tecnologia

**Idade:** 54 anos

**Tempo de empresa:** 34 anos

**Tempo no cargo atual:** 1 ano

**Tempo de carreira em TI:** 36 anos

**Formação acadêmica:** Tecnólogo em redes de computadores; MBA em gestão estratégica de negócios pela FIA/USP

**Passatempo:** Filmes

A Prodam - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo apoia a prefeitura na elaboração das políticas de informação e de informática. Os sistemas desenvolvidos pela empresa são voltados 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, a Prodam precisa constantemente se modernizar. Além da atualização do mainframe, implantou neste ano uma plataforma de virtualização para a criação de um ambiente de cloud computing privado. "Essa arquitetura permite suportar de forma dinâmica e flexível a elasticidade da demanda dos clientes, por meio de equipamentos de alto desempenho e disponibilidade, integrando o nosso site principal e o site de contingência", explica José Roberto da Silveira.

No ano passado, a empresa consolidou o ambiente de armazenamento, por meio da aquisição de dois sistemas de storage de alto desempenho, com capacidade replicada entre um site principal e um de contingência: "Essas iniciativas nos possibilitaram consolidar o parque de equipamentos da empresa e aperfeiçoar o uso de recursos de forma eficiente", diz.

Tudo isso exigiu a consolidação dos processos de gestão de infraestrutura, melhoria da infraestrutura do datacenter e a expansão da plataforma de gerenciamento. No ano que vem, segundo José Roberto, a Prodam prevê melhorar e expandir a rede de comunicação e iniciar um projeto para um novo datacenter, com novos recursos de segurança da informação: "Também vamos investir mais na capacitação e certificação dos profissionais e expandir soluções de mobilidade".

## Secretaria de Estado de Fazenda - MG

### Soraya Naffah



**Cargo:** Diretora da Superintendência de TI

**Idade:** 49 anos

**Tempo de secretaria:** 25 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos e 5 meses.

**Tempo de carreira em TI:** Trabalha e gerencia sistemas de informação há mais de 20 anos

**Formação acadêmica:** Psicologia pela UFRJ e pós-graduação na PUC-MG em gestão de informações

**Passatempos:** Leitura, cinema, academia, viajar, cozinhar, dançar

A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, o SPED Fiscal e o SPED Contábil transformaram em digitais todas as informações utilizadas pelo fisco nacional. A tarefa das Secretarias de Fazenda é manter constantemente os sistemas atualizados para garantir disponibilidade e performance para o processamento e autorização da NF-e. A Secretaria de Fazenda de Minas Gerais recebe em média 800 mil NF-e por dia.

O suporte a todo esse volume vem de um sistema que deve funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana e ser o mais estável possível. "Temos um calendário de paradas mensais programadas e a meta é parar o mínimo indispensável", conta Soraya Naffah.

Neste ano, com o ambiente mais estável, a Secretaria está trabalhando com soluções para transformar todos os dados recebidos e processados em informações que vão alimentar diversas áreas da Secretaria de Fazenda. "Estamos investindo na montagem de um grande banco analítico, no cruzamento dos dados que vão gerar uma malha fiscal, em um novo armazém de informações da NF-e e em soluções de business intelligence", diz ela.

Alguns sistemas, especialmente os vinculados a serviços prestados aos contribuintes, apresentavam baixa performance e eram instáveis. Para superar o problema, foi construído um monitor que controla as aplicações prioritárias e acordado um tempo de resposta máximo para áreas que gerenciam os sistemas. Os planos para 2013, segundo Soraya, incluem a consolidação da infraestrutura e a montagem de ambientes para testes, homologação e produção: "Vamos construir um novo sistema de auditoria fiscal, prevendo novas soluções de mobilidade. Continuaremos trabalhando novos módulos do I-Fisco usando ferramentas sofisticadas para prever cenários e identificar perfis de contribuintes com indícios de fraude", destaca.

## Secretaria de Segurança Pública - SP

### Wellington de Carvalho



**Cargo:** Coordenador do Grupo de TI

**Idade:** 58 anos

**Tempo de serviço público:** 30 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos e 8 meses

**Tempo de carreira em TI:** 10 anos

**Formação acadêmica:** Economia e MBA em TI pela FIAP.

A joia da coroa da Secretaria de Segurança Pública de São Paulo é a Delegacia Eletrônica da Polícia Civil, implantada em 2000. Em outubro, a delegacia atingiu a marca de 1 milhão de solicitações de Boletim Eletrônico de Ocorrência (BEO). Esse é o recorde da unidade e representa 100 mil solicitações por mês. Do total de solicitações, 75,72% foram convertidas em Boletins de Ocorrência. O restante foi reprovado por duplicidade de solicitações, crimes não passíveis de registro pela Internet ou por inconsistência ou divergências de informações.

Com 12 anos de existência, a Delegacia Eletrônica registra cerca de 38% das ocorrências de todo o Estado. Tem uma equipe formada por 120 policiais e atende 11 tipos de ocorrências.

Wellington de Carvalho diz que a área foi responsável pela oferta de mais opções de registro de boletim de ocorrência, evitando o deslocamento da população às Delegacias de Polícia. E o objetivo é aumentar ainda mais a lista de delitos passíveis de registro pela Internet. Atualmente, a Delegacia Eletrônica é responsável pela elaboração de 23% de todos os Boletins de Ocorrência no Estado de São Paulo.

Para melhorar a visualização e divulgação do site da Secretaria de Segurança Pública o Grupo de Tecnologia da Informação (GTI) desenvolveu um sistema de transações por smartphone. "Tornamos disponíveis as consultas ao noticiário da Secretaria, estatísticas de criminalidade e emissão de atestado de antecedentes, cuja resposta é enviada ao e-mail do solicitante", diz Wellington. A Secretaria também iniciou a fase de testes de um aplicativo para localização de delegacias de polícia, batalhões da Polícia Militar, Florestal, entre outras, tendo como base a localização por GPS do dispositivo móvel.





Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

# governo federal

## Receita Federal

### Claudia Maria de Andrade



fotos: divulgação

**Cargo:** CIO da Receita Federal do Brasil (Auditoria Fiscal)

**Idade:** 44 anos

**Tempo de empresa:** 19 anos

**Tempo no cargo atual:** 3 anos

**Tempo de carreira em TI:** 10 anos

**Formação acadêmica:** Direito, letras com habilitação em radução; pós- graduação em TI.

**Passatempos:** Viajar com a família e ver filmes.

A Receita Federal do Brasil (RFB) tem papel fundamental no modelo de inovação na administração pública. O projeto Receita-net, desenvolvido há 15 anos, teve reconhecimento internacional e foi um marco no governo federal, dando início ao processo de ampla disseminação do uso da Internet na prestação de serviços ao cidadão. Claudia Maria de Andrade destaca a implantação do novo Siscomex, que permite acesso via web de qualquer parte do mundo e facilita as operações de importação: "Isso tem profundos impactos em termos de ganho de competitividade e redução do chamado custo Brasil". A Receita também lançou o App Viajante, que oferece informações para tablets e smartphones sobre as regras do que é permitido trazer em viagens ao exterior, facilitando a vida dos viajantes.

O segundo foco é a busca por ganhos de eficiência. Entre 2011 e 2012, foram implantadas as primeiras etapas do projeto de comunicação unificada, que não só reduziu custos de viagens pelos servidores como melhorou a agilidade e a qualidade dos processos decisórios. Outro exemplo foi a implantação do sistema e-Processo, que eliminou impressões, malotes e arquivamentos e acelerou o andamento de processos de interesse do cidadão, como pedidos de impugnação, solicitações de isenção, entre outros.

Em 2013, os esforços serão concentrados na consolidação das tecnologias já usadas pela Receita como a videoconferência e ferramentas de comunicação virtual. Outro projeto na pauta, segundo Claudia, é a ampliação dos sistemas de segurança: "A Receita é, por natureza, muito sensível a esse tema, de forma que empreendemos constante esforço em assegurar a confiabilidade e a privacidade das informações". Quanto aos novos projetos, ela destaca o uso de equipamentos móveis, mudança que terá grande impacto na forma de trabalhar.

## IBGE

### Claudio Mariano Fernandes



**Cargo:** Coordenador de projetos especiais da diretoria de informática

**Idade:** 45 anos

**Tempo de empresa:** 25 anos

**Tempo no cargo atual:** 3 anos e meio

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Mestrado com especialização em TI

**Passatempo:** Ficar com a família

O IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) continua trabalhando na divulgação dos resultados do senso demográfico e da Pesquisa Nacional de Amostras de Domicílio (PNAD). As informações alimentam os bancos de dados multidimensionais estatísticos para a tabulação realizada pelo Sistema de Recuperação Automática de Dados Agregados, o IBGE SIDRA, que tem por objetivo armazenar tabelas das pesquisas realizadas pelo instituto e podem ser recuperadas pelo público por meio da Internet. Outra fonte do SIDRA é o Banco Multidimensional Estatístico, que trata os microdados.

Claudio Mariano Fernandes diz que o principal desafio deste ano foi implantar um sistema de coleta dos dados do PNAD totalmente independente do ambiente de descarga de dados. Os PDAs usam a rede sem fio para a transmissão de informações, sem precisar da conexão fixa para se comunicar com o sistema central.

Já se preparando para a Contagem Populacional de 2015 (Censo-2015), o instituto está fazendo o redesenho do sistema de coleta para a transmissão de dados por redes 3G e 4G. Segundo Claudio, a interface mais intuitiva vai facilitar a coleta de dados e também implica uma mudança na forma de abordagem dos entrevistados: "O treinamento das pessoas será mais ágil, pois o sistema é auto-explicativo, dando maior flexibilidade e agilidade ao processo de coleta de dados nos domicílios".

Em 2010, o Censo coletou informações em 58 milhões de domicílios de um universo de 190,7 milhões pessoas. Os dados foram coletados por 220 mil recenseadores e descarregados em 7 mil pontos de recebimento de informações, que posteriormente são tabuladas e divulgadas pelo SIDRA. Outro destaque do ano passado foi um programa de melhoria de qualidade de gestão, que renovou rotinas administrativas e gestão de processos baseados em cadeias de valor.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Tribunal Superior Eleitoral

### Giuseppe Dutra Janino



**Cargo:** Secretário de TI do TSE

**Idade:** 52 anos

**Tempo de empresa:** 16 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** MBA executivo em TI pela TWA/Universidade Estácio de Sá – RJ; pós-graduado pela Universidade Católica de Brasília (UCB); graduado em matemática pelo Centro Universitário de Brasília.

**Passatempos:** Tênis, corrida, cinema e teatro

A realização de eleições informatizadas em um país de 8,5 milhões de quilômetros quadrados, com mais de 140 milhões de eleitores, a instalação de 400 mil seções eleitorais – sendo 1,5 mil em locais de difícil acesso, como as aldeias indígenas – e com a atuação de mais de 2 milhões de mesários, não é um trabalho trivial. Isso exigiu da área de TI do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) o investimento em mais de 80 projetos multidisciplinares, envolvendo a gestão da infraestrutura de telecomunicações, soluções de segurança, suprimentos e logística. “Só no requisito de desenvolvimento de software, que exige alto nível de integração, foram criados mais de 90 sistemas e 12 milhões de linhas de programação”, diz Giuseppe Janino.

Entre tantos projetos, o destaque fica com a Identificação Biométrica do Eleitor. Dentro do processo 100% automatizado, identificou-se um procedimento em que ainda há certa intervenção humana: a identificação do cidadão na seção eleitoral. O mesário recebe o documento do eleitor, digita o número do título e confere se pertence àquela seção. Se não há registro de votação, a urna é liberada. Por meio da identificação biométrica, o software analisa as minúcias da digital e as compara com as imagens do banco de dados da urna eletrônica, que só assim é liberada para votação. Mais de 8 milhões de eleitores cadastrados em 299 municípios de 24 estados votaram por meio da biometria nas últimas eleições. O TSE também firmou um acordo de cooperação com o Ministério da Justiça em que os dados colhidos nesse processo serão aproveitados para o projeto RIC (Registro de Identidade Civil) que tem como base tecnológica a biometria. “A meta do TSE é cadastrar 100% do eleitorado ou mais de 70% da população brasileira até 2018, o que representa mobilizar mais de 140 milhões de pessoas para realizar os registros dos seus dados biométricos”, diz Giuseppe.

## Banco Central do Brasil

### Marcelo Yared

**Cargo:** Chefe do Departamento de TI

**Idade:**

**Tempo de empresa:** 18 anos

**Tempo no cargo atual:** 2 anos

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** Engenharia elétrica pela Universidade de Brasília

**Passatempos:** Jogar vôlei e fazer projetos de áudio

Este ano, o país comemorou dez anos do Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB), ativado em 2002, e que continua fundamental para dar contorno e base à infraestrutura do Banco Central e ao mercado financeiro brasileiro. O Banco Central continua aperfeiçoando o sistema e essa modernização passa pela possibilidade de realizar transações por dispositivos móveis.

O departamento de TI começou o desenvolvimento de soluções móveis para usuários internos e externos, dando mais agilidade ao acesso aos serviços do banco. Segundo Marcelo Yared, os usuários poderão acessar ferramentas de trabalho e sistemas do mercado financeiro, permitindo maior interação entre as equipes. A ideia é disponibilizar gradativamente esses recursos a todos os 4,5 mil funcionários do banco por meio de smartphones e notebooks.

Outro grande projeto do BC é a implantação de um sistema de comunicações unificadas. A modernização da telefonia e das redes por meio da plataforma IP até 2013 vai oferecer recursos de videoconferência e audioconferência em plataforma móvel. Os funcionários do banco terão acesso a novas tecnologias de comunicação e produtividade como a plataforma de colaboração. O sistema permite compartilhar e trabalhar documentos em conjunto, marcar reuniões e fazer interação por meio da videoconferência com outros colegas. “Será também uma mudança cultural: a ideia é diminuir os silos de informação dentro do banco e entrar em uma era de compartilhamento, agregando mais valor ao negócio com menores custos”, diz Marcelo.

Ele lembra que o departamento de TI também foi responsável pela modernização da Central de Risco e Crédito, do Sistema de Câmbio Interbancário e do Sisbacen: “Desde 2009, começamos um processo de troca e modernização de sistemas que estavam rodando no banco há 20 anos, com atualização de discos, servidores e rede local”.

## Dataprev

### Rodrigo Assumpção



**Cargo:** Presidente

**Idade:** 44 anos

**Tempo de empresa:** 4 anos

**Tempo no cargo atual:** 4 anos

**Tempo de carreira em TI:** 17 anos

**Formação acadêmica:** Bacharel em história e mestre em ciências da comunicação pela Universidade de São Paulo

**Passatempo:** Leitura

O poder público ainda tem uma quantidade muito grande de dados em papel que não podem ser pesquisados por métodos automatizados, além de bases de dados não integradas, deixando de gerar indicadores que poderiam alimentar novas ações e intervenções. A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) tem como missão integrar e oferecer informações de forma acessível.

O novo Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) da Dataprev começou a ser desenvolvido em junho de 2008, envolvendo tanto o desenvolvimento de novas aplicações quanto migrações de bases de dados do mainframe para servidores. “O Portal CNIS, como é chamado, revoluciona o modo pelo qual o servidor realiza suas tarefas, consequência do novo modelo de gestão do INSS, que viabiliza a organização das ações e um melhor controle dos requerimentos envolvidos em determinadas fases do atendimento”, explica Rodrigo Assumpção.

Em 2012, a Dataprev começou a organizar a expansão do restante do portal, envolvendo módulos de Segurado Especial (CNIS-SE), Contribuinte Individual (CNIS-CI), Vínculos, Remunerações e Eventos Previdenciários (CNIS-VRE). Segundo Rodrigo, o novo Portal CNIS já está disponível em 30 agências da Previdência Social em todo o país, em formato piloto: “Nosso desafio é sustentar de maneira íntegra e segura todos os recursos e informações que estão sob nossa guarda. Só o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) conta com 19 bilhões de dados armazenados que não podem estar indisponíveis em momento nenhum, porque são consultados por diversos sistemas para inúmeros fins, todos relacionados ao cidadão”. O investimento em infraestrutura chegou à casa dos R\$ 490 milhões apenas no primeiro semestre de 2012, com foco na reforma do Centro de Processamento no Distrito Federal, a expansão dos Centros de Processamento no Rio e em São Paulo e a aquisição de novos equipamentos para proporcionar contingência, alta disponibilidade, monitoramento do parque computacional e serviços.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

indústria consumo indústria consumo

# indústria consumo

indústria consumo indústria consumo

Spaipa

*Claudio Fontes*



fotos: divulgação

**Cargo:** CIO

**Idade:** 52 anos

**Tempo de empresa:** 17 anos

**Tempo no cargo atual:** 15 anos

**Tempo de carreira em TI:** 24 anos

**Formação acadêmica:** Administração de empresas

**Passatempo:** Golfe

A missão da TI da fabricante de bebidas Spaipa é ajudar as áreas a simplificar processos e tornarem-se mais produtivas. Isso envolveu a troca de servidores e do correio eletrônico, com a migração de 1,2 mil contas. A estratégia também incluiu a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos (GED), que entrou no ar no final do ano, para simplificar a gestão dos documentos, começando por um sistema de e-procurement na área de compras. "O objetivo é não ter documentos duplicados e permitir a digitalização dos processos que passam a ser unificados, com acesso mais fácil por cada área envolvida", explica Claudio Fontes.

A Spaipa atende 100 mil pontos de venda, sendo 40 mil próprios e 60 mil por meio de distribuidores. Responsável pela fabricação da Coca-Cola no país, conta com uma fábrica em São Paulo e escritórios no Paraná. Produz refrigerantes em três fábricas e sua linha de produtos inclui também água, Mate Leão, sucos Del Valle e energéticos.

Com tantas lojas e distribuidores para atender, todos os sistemas devem estar alinhados para que o ciclo de venda leve apenas 24 horas, do pedido à entrega. Um passo importante para isso foi a automação da força de vendas, que permite ao vendedor da loja ter acesso à oferta correta de produtos, usando dispositivos móveis para comunicação com a fabricante. Na loja, o vendedor anota o pedido digitalmente, transmite para a fabricante, que distribui as ordens para os caminhões que são monitorados e usam sistema de roteirização para que o atendimento se dê dentro do prazo. Ao receber o pedido, a fabricante consulta o estoque e verifica o crédito do lojista e posteriormente libera o caminhão para a montagem da carga, tudo de forma automática.

Claudio conta que está nos planos da área a atualização do sistema de storage para sites de backup e revisão dos processos.

Ford

*Edson Badan*



**Cargo:** Diretor de TI para a América do Sul

**Idade:** 60 anos

**Tempo de empresa:** 35 anos

**Tempo no cargo atual:** 11 anos

**Tempo de carreira em TI:** 39 anos

**Formação acadêmica:** Administração de empresas e MBA

**Passatempos:** Viagens, andar de moto, leitura e tênis

A renovação constante da linha de veículos, com a oferta de soluções globais no mercado local, exige o constante suporte da área de TI da Ford. Os lançamentos da Ranger e o novo EcoSport exigiram novas soluções tecnológicas nas áreas de automação industrial, manufatura e qualidade do produto que foram desenvolvidas e aprimoradas. Entre as novidades, Edson Badan destaca o SYNC, um sistema de conectividade com central multimídia, disponível em alguns veículos da linha, que permite um novo padrão de comunicação e entretenimento a bordo. O SYNC dispõe de comando de voz em português, que permite realização de ligações no celular, leitura de mensagens de texto, funcionamento do rádio e, conforme o modelo do veículo, acionamento do ar-condicionado, do DVD e do sistema de navegação (GPS). Todas as funções são controladas pelo motorista, sem a necessidade de tirar as mãos do volante, funcionando como um recurso adicional de segurança veicular.

Um grande desafio da montadora, segundo Badan, é a implantação de ferramentas corporativas que viabilizem a estratégia de lançamento de produtos: "Com o apoio e participação de times multifuncionais de diversos países, as etapas do plano seguiram rigorosamente o cronograma estabelecido e o orçamento aprovado".

No ano que vem, a prioridade vai para projetos de requerimento legal e de suporte à estratégia da companhia, além da melhoria nos processos de negócio e aperfeiçoamento dos serviços. "Nossos objetivos de melhorar ainda mais a eficiência e otimizar os custos operacionais de TI na região são audaciosos", diz. As soluções corporativas da Ford seguem os padrões globais do grupo, que estuda a adoção de computação em nuvem e mobilidade. "A inovação nessa área é constante. Cada solução deve ser pensada por meio de alternativas desafiadoras e todos os nossos colaboradores são incentivados a agir segundo essa premissa.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

Mitsubishi

## Eduardo Zalamena



**Cargo:** Gerente de processos e TI

**Idade:** 37 anos

**Tempo de empresa:** 9 Anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** Administração de empresas, pós-graduação em desenvolvimento de sistemas, MBA em gestão empresarial na FGV, mestrado em processos industriais pela UFRJ

**Passatempos:** Caminhadas em trilhas e futebol

Os planos da Mitsubishi no Brasil são ambiciosos: dobrar de tamanho até 2015, com capacidade para entregar 100 mil carros/ano no país. Para apoiar a operação industrial, foi implantado um sistema de business intelligence (BI) que permite rapidez na detecção de problemas de fabricação. O sistema deu à Mitsubishi a condição de tomar decisões mais rápidas, com interferências pontuais para aumentar o nível de qualidade. As informações são consolidadas e os engenheiros recebem os dados em tempo real, podendo corrigir o problema na linha de produção. "Com essa reação mais rápida, o carro chega ao final da linha de produção com 100% dos problemas resolvidos", diz Eduardo Zalamena.

Para suportar seus planos de crescimento, a Mitsubishi adequou sistemas fazendo diversas melhorias no ERP para atendimento das legislações vigentes, com a implantação de processos e programas especialistas. Este ano foi a vez da reestruturação dos aplicativos, para atender a unificação das bases de dados que estavam distribuídas em diversas plataformas. Foi um grande desafio administrar o crescimento corporativo com orçamentos reduzidos, sem descuidar dos projetos de inovação tecnológica.

Para 2013, está prevista a modernização da infraestrutura de servidores e o upgrade do ERP, que envolve todas as áreas da empresa. Eduardo também destaca a criação de uma área de processos e requisitos de negócios para trabalhar com governança corporativa, que gera requisições canalizadas posteriormente para a área de desenvolvimento de sistemas, além de uma área de gestão de processos para acompanhar projetos, avaliando tempo de execução, custos e qualidade: "Na Mitsubishi, a inovação está interligada ao aumento de produtividade, que no final do ciclo permite redução de custos".

Melitta

## Marcio Bechara Poletti



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 44 anos

**Tempo de empresa:** 9 anos e meio

**Tempo no cargo atual:** 9 anos e meio

**Tempo de carreira em TI:** 23 anos

**Formação acadêmica:** Engenharia química com especialização em administração e logística

**Passatempo:** Corridas de rua

Com o crescimento da fabricante alemã de café e filtros Melitta no Brasil, surgiu a necessidade de dar maior agilidade à coleta de pedidos da força de vendas. O vendedor da Melitta funciona quase como um repositório de produtos. Ele avalia quanto o lojista tem de estoque, negocia o preço e o volume, emite a nota, separa o produto que está no caminhão e entrega. Para dar apoio ao processo, a área de TI desenvolveu um sistema integrado que permite consultar remotamente a condição de crédito pendente, reclamação ou cobrança e liberar a venda. O sistema permite que toda a equipe acesse as informações necessárias para prospectar mercado, efetuar a venda, colocar o pedido e fazer a pronta entrega, emitindo a nota fiscal direto da loja. Hoje, 120 vendedores trabalham com smartphones, notebooks e netbooks em todo o Brasil e no exterior.

A automação industrial também é parte importante do plano da Melitta. A fábrica mudou a forma de trabalho com um sistema de supply chain que começou a ser implantado no ano passado e deve ser finalizado em 2013.

Outro destaque é um sistema de rastreabilidade para o recall de produtos desenhado para o Melitta Wake, nova bebida láctea pronta para beber com toque de café e diversos sabores, lançada recentemente para os mercados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Para não comprometer a marca, a empresa montou um sofisticado sistema de rastreamento do produto caso seja detectado algum problema e seja necessário um recall. "O sistema foi desenvolvido com parceiros e entrou no ar em apenas 12 dias. Foi o projeto mais inovador da Melitta, desde a concepção do produto ao sistema de rastreabilidade, criado inteiramente no Brasil, e que deve ser exportado para o resto do mundo", diz Marcio Poletti.

Kimberly-Clark

## Paulo Biamino



**Cargo:** Gerente de TI

**Idade:** 55 anos

**Tempo de empresa:** 15 anos

**Tempo no cargo atual:** 15 anos

**Tempo de carreira em TI:** 30 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro mecânico pela Escola de Engenharia Mauá; MBA pela Insper; negócios internacionais pela Universidade da Califórnia Irvine

**Passatempos:** Teatro, cinema, leitura e caminhadas

A gigante da área de consumo Kimberly-Clark implementou um grande projeto neste ano: a implantação de uma nova fábrica em Camaçari, na Bahia, a quinta unidade do grupo, que iniciará operações no primeiro trimestre de 2013. De acordo com a companhia, a fábrica faz parte de um plano de investimento no Brasil, que soma R\$ 250 milhões entre 2009 e 2012. A operação brasileira já é a terceira maior do mundo, atrás de EUA e México. A fábrica no Nordeste deve criar 430 empregos diretos e 1,3 mil indiretos e será a quinta do grupo no país.

A continuidade dos negócios é prioridade para apoiar todo esse complexo com um intenso trabalho em um plano de disaster recovery. "Foi um projeto grande e concluído com sucesso, com a realização do teste em outubro", afirma Paulo Biamino.

No ano passado, o foco foi a implantação de um sistema de replicação de dados e a preparação de um site de backup, projetos diretamente conectados ao de disaster recovery. Outro grande projeto foi a implementação de uma rede de dados global.

Proporcionar ganho de eficiência e aumentar a eficácia da área, reduzindo os custos operacionais e melhorando o nível de serviço prestado, foi o maior desafio de 2012, segundo Paulo: "A estratégia chamada internamente de Continuous Improvement ajudou a transformar isso em realidade, com a participação de todos os colaboradores da área de TI e do melhor relacionamento com os fornecedores. A adoção de benchmarking com outras empresas e outras áreas, as reuniões com fornecedores e a participação em eventos podem gerar novas ideias, mas é fundamental não perder o pé da realidade e conhecer profundamente a demanda gerada pelo negócio".

Além de continuar no aprimoramento dos serviços prestados, está na agenda de 2013 a ampliação e a melhoria da oferta de serviços para mobilidade como a videoconferência. Outro projeto é implantar um sistema de Data Loss Prevention, que vai complementar o de disaster recovery.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

indústria geral indústria geral indústria geral

# indústria geral

indústria geral indústria geral indústria geral

## Usiminas

### Carlos Roberto Katayama



fotos: divulgação

**Cargo:** Diretor corporativo de TI

**Idade:** 53 anos

**Tempo de empresa:** 2 anos e 6 meses

**Tempo no cargo atual:** 2 anos e 6 meses

**Tempo de carreira em TI:** 33 anos

**Formação acadêmica:** Tecnólogo em processamento de dados (Mackenzie) e pós-graduado em gestão empresarial (FGV)

**Passatempos:** Beisebol, jardinagem, piscicultura, teatro e cinema

**E**m outubro, a Usiminas comemorou seu quinquentenário de operações no Brasil. A empresa é hoje o maior complexo de aços planos da América Latina, com capacidade para produzir 9,5 milhões de toneladas, além de desenvolver atividades de mineração e serviços. Esse espírito inovador permeia todas as áreas da companhia e a TI não é diferente. A empresa tem dois focos: a melhoria de serviço ao cliente e a busca pela excelência industrial. Na definição de Katayama, o diferencial da companhia foi imprimir uma mudança cultural com foco menos em tecnologia e mais em processos de negócios: "A inovação em TI não pode ser uma tarefa com data e hora marcada para ser executada. Tem que estar no hábito diário das pessoas de verem oportunidades de inovar nas pequenas coisas. E o desafio para 2013 também será o de cultivar o hábito de inovar".

Nesse escopo, o projeto mais importante foi o fortalecimento da gestão por negócios, com a criação de comitês estratégicos e táticos, a implementação de sistemas de informações de gestão (MIS/BI) para todo o grupo Usiminas, a implantação do Shared Service, integrando serviços de TI das diversas empresas do grupo e a comunicação unificada.

Outro projeto de fôlego foi a unificação dos datacenters do grupo Usiminas e a implantação de um Plano de Recuperação de Desastres.

"É importante ressaltar que neste ano, através da atuação da pequena mas bem formada equipe de TI, a Usiminas foi recertificada e posicionada no grupo das dez empresas com melhores notas no mundo", diz Katayama.

Entre os principais desafios neste ano o executivo aponta a adaptação à nova forma de gestão com a entrada do novo acionista e nova presidência e o fortalecimento do foco em negócios no dia a dia da área de TI.

## Andrade Gutierrez

### Cibele Fonseca



**Cargo:** Gerente de TI e administração de RH

**Idade:** 44 anos

**Tempo de empresa:** 6 anos e 6 meses

**Tempo no cargo atual:** Como gerente de TI, 6 anos; como gerente de TI e RH, 4 meses

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Graduada em matemática, pós-graduada, com MBA Executivo no IBMEC e mestrado em engenharia elétrica.

**Passatempos:** Viajar e estudar

**R**esponsável por obras espalhadas por todo o Brasil, entre elas a modernização do Maracanã, no Rio de Janeiro, e a Arena Amazônia, em Manaus, estádio em construção para a Copa de 2014, a Andrade Gutierrez mantém um programa de convergência tecnológica para dar mais flexibilidade aos executivos. A versão 2.0 do ConectAG (como o plano é chamado internamente) contempla o uso de videoconferência por meio de tablets. "Com isso, é possível reduzir custos com viagens e agilizar a tomada de decisão na empresa", diz Cibele Fonseca.

No ano passado, o plano de mobilidade foi colocado em ação com a implantação dos primeiros recursos do ConectAG como videoconferência, visualização de arquivos e a liberação do ramal extensivo ao smartphone, ou seja, conectado à Internet: os executivos podem acessar seu ramal e realizar ligações locais independente de onde estiverem.

Mesmo em uma empresa do porte da Andrade Gutierrez, segundo Cibele, é possível inovar, ter criatividade, sem descuidar da redução de custos, usando metodologias de gestão e melhores práticas: "É necessário procurar, testar o novo. Não ter medo de errar. As tecnologias encontram-se à nossa disposição. Temos que estabelecer parcerias com os fornecedores dessas tecnologias e testar o novo".

A Andrade Gutierrez adota a mobilidade para gerir melhor todos os processos das obras a partir de tablets e smartphones. A agilidade e a integridade de dados garantem que as construções sejam atendidas rapidamente em suas necessidades. Os funcionários inserem as informações no smartphone, os dados são enviados por meio da rede celular aos servidores da construtora que são visualizados na web pelos gestores. O rápido acesso à informação evitou perdas na produção e quando um problema é identificado, pode ser rapidamente contornado.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Camargo Corrêa

### Ricardo Castro



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 50

**Tempo de empresa:** 7 anos

**Tempo no cargo atual:** 4 anos

**Tempo de carreira em TI:** 28 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro formado pela UFRJ; pós-graduado em ciência da computação pela PUC-Rio; MBA na Kellogg/FDC.

**Passatempos:** Estar com a família, futebol, guitarra e atividades no 3º setor

O grupo Camargo Corrêa conta com um Centro de Soluções Compartilhadas (CSC), que presta serviços para as empresas do grupo. Em seu cardápio consta a operação e execução de projetos de infraestrutura, redes e telecom, sistemas e segurança da informação. O foco é a excelência operacional, permitindo que as áreas de TI das unidades do grupo fiquem mais próximas das estratégias de negócios.

Em 2012, a empresa implantou uma solução de telefonia e videoconferência em nuvem privada. Outro destaque foi a adoção de uma solução de BPM (Business Process Management) e o desenvolvimento do programa de segurança da informação, incluindo revisão de políticas, comunicação, e ações de eliminação de riscos. "Também atingimos a maturidade na solução de colaboração e e-mail em cloud computing", diz Ricardo Castro.

Para uma empresa de serviços, a atitude das pessoas é fundamental para a satisfação dos clientes. Para isso, foram realizados workshops com as equipes de TI das unidades do grupo, para priorizar ações e estabelecer uma governança de acompanhamento operacional dos serviços. A meta, segundo Ricardo, foi reduzir drasticamente o número de incidentes, aumentar o grau de maturidade em qualidade e fortalecer a governança com os parceiros de TI dos serviços terceirizados: "Pessoas são o ponto mais importante de uma empresa de serviços. Em 2012, foi dada prioridade especial no mapeamento de competências e desempenho, no estabelecimento do plano de desenvolvimento e na formação de líderes".

Em 2011, a área de TI do CSC iniciou a operação internacional na Argentina. Neste ano, a estratégia de internacionalização deu mais um passo, com a aquisição de uma nova empresa na divisão de cimentos, estendendo a atuação global do CSC. "Nossa meta é uma atuação de excelência em todos os continentes", diz o executivo.

## Alcoa

### Tânia Nossa



**Cargo:** Diretora de TI da América Latina e Caribe

**Idade:** 46

**Tempo de empresa:** 20 anos

**Tempo no cargo atual:** 7 anos

**Tempo de carreira em TI:** 26 anos

**Formação acadêmica:** Graduada pela Universidade Mackenzie em processamento de dados e administração de empresas e MBA em Marketing pela FIA-USP

**Passatempo:** Viagens com os filhos

Alcoa atua em 31 países em toda a cadeia produtiva de alumínio. As palavras de ordem da área de TI no Brasil são convergência, mobilidade e colaboração. "Essas são nossas estratégias de médio o longo prazos, mundialmente", afirma Tânia Nossa.

O escritório central, em São Paulo, trocou a telefonia fixa por um sistema IP que acompanha o funcionário no telefone celular, tablet e notebook como um ramal, trazendo a facilidade da comunicação remota em qualquer hora ou lugar, além de permitir o home office. A empresa também modernizou a videoconferência, implantando um sistema de alta definição para a telepresença, permitindo reuniões virtuais de forma mais realista. "Tudo isso representou uma redução de custos que pagou o investimento em oito meses, dando mobilidade e independência aos funcionários", destaca Tania. O projeto já está implantado em 40% dos sites da Alcoa, será gradativamente expandido para as demais unidades no país e foi totalmente desenvolvido no Brasil.

"Vamos modernizar o cabeamento para suportar a nova era da colaboração", diz ela. As redes internas dos escritórios também serão modernizadas, ganhando um sistema de espelhamento global, para que os documentos salvos sejam transmitidos para a nuvem. Em etapas, a Alcoa vem adotando um sistema de nuvem privada, em que as aplicações centralizadas são hospedadas no datacenter global.

Segundo Tania, a Alcoa também está consolidando sistemas fabris, controle de processos, diversos sistemas de business intelligence, camada administrativa e dados não estruturados em uma única área na web para permitir colaboração e análises do negócio: "O sistema de controle de processos faz a medição dos tubos por onde passa a energia. Informações sobre o processo podem reduzir a perda de energia e reduzir custos. São exemplos em que a TI se transforma em valor para o negócio".

## WEG

### Wandair José Garcia



**Cargo:** Diretor TI

**Idade:** 54 anos

**Tempo de empresa:** 13 anos

**Tempo no cargo atual:** 1 ano

**Tempo de carreira em TI:** 30 anos

**Formação acadêmica:** Administração, MBA em gestão empresarial e mestrado em engenharia de produção

**Passatempos:** Leitura e viagens com a família

WEG Equipamentos é uma multinacional brasileira que atua nas áreas de comando e proteção, variação de velocidade, automação de processos industriais, geração e distribuição de energia e tintas e vernizes industriais, com sede em Santa Catarina e mais 11 unidades espalhadas pelo Brasil, além do México, China e Portugal. Sua estrutura de TI é formada por equipes de suporte e serviços, datacenter, projetos de infraestrutura e sistemas, fábrica de software e qualidade de processos.

A automação fiscal recebeu prioridade no ano passado, com a implantação de um sistema de nota fiscal eletrônica (NF-e) para receber automaticamente 30 mil notas fiscais por mês. Para dar conta dos processos internos e da presença internacional, a área de TI iniciou a renovação tecnológica do datacenter, um projeto global estruturado em quatro frentes de trabalho: redes; servidores & storage; migração e gerenciamento de performance; e capacidade. A frente de redes envolveu a troca dos equipamentos e topologia. O projeto incluiu também a aquisição e implantação de 55 novos servidores com sistema operacional Linux e um sistema de storage com capacidade de 350 terabytes. O datacenter também migrou para o ambiente de ERP. A frente de gerenciamento de performance e capacidade foi responsável pela implantação das ferramentas de monitoramento do novo ambiente.

Os principais desafios foram estruturar a organização global de TI para atender as unidades de negócios da WEG e filiais do exterior. A área também foi responsável por implantar sistemas BPM e de gestão de portfólio de TI.

Uma das iniciativas de destaque, de acordo com Wandair, foi a criação de uma área dedicada especialmente à inovação, organizada em três frentes principais: arquitetura empresarial, com foco em executar a estratégia corporativa; centro de inovação tecnológica; e gestão dos processos de negócio.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

saúde saúde saúde

saúde

saúde saúde saúde

## Hospital de Clínicas da Unicamp

### Edson Luiz Kitaka



foto: Jessica Kruckenteller

**Cargo:** Diretor de divisão de TI

**Idade:** 52 anos

**Tempo de empresa:** 23 anos

**Tempo no cargo atual:** 4 anos

**Tempo de carreira em TI:** 37 anos

**Formação acadêmica:** Especialista em gestão para universidades públicas pela Unicamp

**Passatempo:** Caminhadas

A divisão de informática do Hospital de Clínicas da Unicamp, de Campinas está implantando o PACS (Picture Archiving and Communication System - Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens), a requisição de exames online, novos programas para a enfermagem e laboratórios e o Portal de Indicadores. Além de atender o hospital, a divisão de informática do HC oferece suporte aos centros de saúde anexos, como o Gastrocentro e o Hemocentro, com o desafio de integrar todos os sistemas que compõem o complexo hospitalar. A divisão também trabalha em um projeto de nuvem privada, no qual serão integrados os prontuários eletrônicos, o cadastro de pacientes, os sistemas de ambulatorios, enfermagem, farmácia, laboratórios e serviços de laudos, além da integração com a Secretaria de Saúde, o que simplificará a obtenção de indicadores.

Neste ano, o foco foi a implantação de uma nova solução de armazenamento e backup com sistema de virtualização de storage. O projeto teve como objetivo a expansão da capacidade do datacenter com o aproveitamento de outras unidades de storage e também produzir um backup mais robusto e de menor custo. A expansão da capacidade de armazenamento faz parte do plano de atualização tecnológica do HC para abrigar os novos sistemas em fase de implantação, como o PACS e o Prontuário Eletrônico do Paciente. Essa nova infraestrutura de hardware e software atenderá toda a área da saúde da Unicamp. "Pessoalmente, acredito que o maior de todos os desafios é a inovação. Trazer e implementar novas tecnologias, novas ideias, e manter toda a equipe focada na mesma direção, motivada para implementar mudanças, são tarefas extremamente difíceis", avalia Edson Kitaka.

## Grupo Sanofi

### Enrico Raucci



fotos: divulgação

**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 45 anos

**Tempo de empresa:** 22 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 22 anos

**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico

**Passatempos:** Natação, cinema e viagens

A integração de duas empresas da Sanofi – a empresa de biotecnologia Genzyme, adquirida globalmente, e a Merial, voltada para a saúde animal – foi o foco da área de TI do grupo neste ano. Para dar conta da magnitude dessa integração, no ano passado a empresa realizou um grande projeto com impactos nas áreas comerciais e de distribuição.

Com cerca de 110 mil colaboradores, a Sanofi é um dos maiores grupos farmacêuticos do mundo, a maior empresa do setor na Europa, com grande presença nos países emergentes. Isso traz grandes desafios para a área de TI, como ter que gerenciar mais de 40 projetos ao mesmo tempo. "Esse é o dia dia de uma companhia que está em constantes mudanças, pois atualmente o grupo é composto por quatro empresas com focos distintos", diz Enrico Raucci.

Os planos para 2013 incluem expandir os projetos nas áreas comerciais e de distribuição, racionalizar fornecedores e fazer outsourcing de algumas atividades. A receita para inovar em TI, segundo Enrico, é dedicar tempo e recursos nessa empreitada. Para isso, a empresa destacou um executivo especialmente para a função. "Todos os projetos estratégicos da empresa são alicerçados pela TI, a agilidade na entrega dos projetos também é um diferencial competitivo", explica.

O grupo é composto pela Sanofi Pasteur, divisão que produz e comercializa vacinas de uso humano. Com a aquisição da Genzyme no ano passado, a Sanofi espera criar um centro de excelência em doenças raras. Os medicamentos para uso animal são atendidos por outra empresa do grupo, a Merial. O grupo está presente em mais de 100 países, tem sede em Paris, na França, e possui cerca de 300 filiais e instalações industriais nos cinco continentes. Com mais de 100 centros de pesquisa, trabalha no desenvolvimento de medicamentos em sete áreas terapêuticas: trombose, cardiovascular, sistema nervoso central, doenças metabólicas, oncologia, medicina interna e vacinas. Presente no Brasil desde o final dos anos 50, emprega 2,2 mil pessoas.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Hospital Sírio-Libanês

### Margareth (Maggie) Ortiz de Camargo



**Cargo:** Superintendente de TI

**Idade:** 54 anos

**Tempo de empresa:** 6 anos

**Tempo no cargo atual:** 6 anos

**Tempo de carreira em TI:** 37 anos

**Formação acadêmica:** Computação e matemática e MBA na FIA USP.

**Passatempo:** Viajar.

**M**obilidade. Eis a palavra chave no Sírio-Libanês, conhecido pela qualidade de seus serviços hospitalares. Tudo começou em 2009, quando o hospital implantou um desktop em cada leito para a administração eletrônica de medicamentos. Embora o sistema tenha sido um sucesso no que tange à segurança do paciente, o fato de o desktop estar fixo em um local do quarto era incômodo aos profissionais de saúde por ficarem de costas para os pacientes. “Essa análise fez com que a área TI propusesse uma mudança de tecnologia com a implantação de PDAs (Personal Digital Assistant) para os auxiliares de enfermagem. Hoje esses equipamentos são carregados pelos profissionais com uma faixa, deixando as mãos livres para a administração dos medicamentos”, explica Maggie. Ela conta que os profissionais logo aderiram à nova tecnologia, ao notarem a simplicidade e as funcionalidades dos novos equipamentos móveis.

A preocupação em estender mais recursos e facilidades ao corpo clínico orientou o projeto de leitura biométrica dos dedos, que permite que os médicos não tenham mais que decorar senhas de acesso. “Os médicos também podem fazer a consulta da prescrição médica e de exames dos pacientes via Internet, usando tablets e smartphones”, diz.

Nos planos para 2013, segundo Maggie, está a implantação de um novo aplicativo da prescrição eletrônica em plataforma web, desenhada e desenvolvida pela equipe de TI do Sírio-Libanês em parceria com o corpo clínico do hospital: “Essa aplicação será mais simples e efetiva no dia a dia e reflete exatamente a necessidade do médico”.

Os pacientes também terão à disposição a leitura biométrica dos dedos para dar mais flexibilidade de acesso ao hospital além da disponibilidade de seu prontuário no Portal do Paciente. Em 2013 também entra em pauta a automação de processos como virtualização de desktops e autenticação única para todos os aplicativos através da leitura biométrica.

## Rede D’Or

### Marlon Oliveira



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 40 anos.

**Tempo de empresa:** 1 ano e meio.

**Tempo no cargo atual:** 1 ano e meio.

**Tempo de carreira em TI:** 18 anos.

**Formação acadêmica:** Sistemas de informação - UFRJ

**Passatempo:** Tocar piano

**D**esde o ano passado, a rede D’Or tem crescido por meio de aquisições de vários hospitais. Cada instituição de saúde tem ecossistema próprio. O maior desafio é padronizar os processos com a consolidação dos serviços financeiros, marketing, comercial e recursos humanos, áreas duplicadas em vários hospitais que precisavam de um eixo único, respeitando as especificidades de cada um. Neste ano, coube à área de TI da Rede D’Or a modernização operacional dos 22 hospitais adquiridos, incluindo a migração para um modelo centralizado de gestão. “O maior desafio foi aumentar a eficiência e segurança do atendimento aos pacientes”, explica Marlon Oliveira. Todo esse projeto entra em operação em mais oito hospitais em 2013.

No ano passado, a infraestrutura foi simplificada, consolidando servidores em quatro datacenters, incluindo o sistema de contingência. A rede também investiu em servidores para rodar aplicações remotamente, além de modernizar unidades que tinham poucos recursos de processamento. “Preparamos a infraestrutura física de diversos hospitais que tinham sistemas defasados e o ambiente de contingência e tecnologia para suportar a consolidação das informações”, diz.

Esse movimento ainda está em curso, segundo ele, pois a rede continua crescendo: “Ao todo serão 30 hospitais rodando em um sistema único, o que é muito trabalho. A unificação da plataforma de sistemas permitirá a gestão de toda a rede, que conta com 25 mil funcionários”.

Entre as iniciativas inovadoras, Marlon aponta o uso de dispositivos móveis para fazer pesquisas de satisfação com pacientes que tiveram alta. As informações colhidas vão para um relatório, que gera indicadores em tempo real sobre performances médicas e o atendimento hospitalar que são consolidados em um painel online para ações rápidas de melhora dos problemas.

## Diagnósticos da América (DASA)

### Otavio Garcia



**Cargo:** CIO

**Idade:** 48 anos

**Tempo de empresa:** 16 anos (14 anos como CIO do Laboratório Sérgio Franco, adquirido pela DASA)

**Tempo no cargo atual:** 2 anos

**Tempo de carreira em TI:** 28 anos

**Formação acadêmica:** Matemática, com pós-graduação em análise de sistemas, MBA em gestão de TI pela UFRJ; mestrado em gestão executiva pela universidade de Ohio.

**Passatempo:** Jardinagem

**A** integração de vários laboratórios adquiridos sob a marca DASA fez com que a área de TI se mantivesse bastante ocupada no ano passado. O setor foi fundamental na integração de sistemas dos núcleos técnicos dos laboratórios Bronstein, Lamina e Sérgio Franco no Rio de Janeiro. Foram padronizados e integrados oito sistemas, operação que consolidou uma produção de 5 milhões de exames por mês. “Avalio que foi o maior movimento de integração da história da medicina diagnóstica na América Latina”, afirma Otavio Garcia.

A equipe de TI também consolidou dois núcleos técnicos de produção de exames no Paraná e um terceiro, em São Paulo, com uma produção aproximada de quase 1 milhão de exames. Ao final desse processo, três núcleos técnicos foram desativados e os outros modernizados. O do Rio de Janeiro por exemplo, passou a contar com uma linha robotizada de produção de exames em parceria com a Roche. A integração dos vários laboratórios também implicou a consolidação de 14 empresas em um único ERP.

Neste ano, a prioridade foi o atendimento ao cliente com a modernização do call center. Foi instalado um PABX baseado em software que trabalha com duas operadoras de telefonia. “Assim, não apenas as redes internas que interligam os call centers dos vários estados estão contingenciadas, como também as operadoras nos oferecem rotas distintas em caso de falhas na telefonia de alguma cidade ou estado”, explica Otavio. O sistema permite comunicações unificadas de voz, vídeo e e-mail em tempo real. Além disso, os operadores falam por ramal, incluindo unidades de atendimento, administração e produção. “A solução é expansível à casa das pessoas e funciona pela Internet. Como os servidores estão replicados em dois estados, a empresa não para a operação se um datacenter sair do ar”, diz.





Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

serviços serviços serviços

# Serviços

serviços serviços serviços

## Cinemark

### Cristiano Hyppolito



fotos: divulgação

**Cargo:** Gerente de TI

**Idade:** 34

**Tempo de empresa:** 14 anos

**Tempo no cargo atual:** 7 anos

**Tempo de carreira em TI:** 18 anos

**Formação acadêmica:** Ciência da computação e CEAG (MBA em administração de empresas)

**Passatempo:** Viagens a países exóticos

Suportar o crescimento de uma rede como a Cinemark, uma das maiores do país, com 446 salas de cinema distribuídas em 30 cidades, não é tarefa fácil. Abrir novos mercados e suportar o crescimento da empresa com sistemas de informação flexíveis, sem causar grande impacto nos custos é um grande desafio da área de TI.

Cristiano Hyppolito diz que o desenvolvimento do sistema de gestão e a fidelidade dos clientes foi fundamental para dar suporte à tomada de decisões e interação com seu público: "A ferramenta pode alcançar 40 milhões de usuários da rede por ano".

Consultar e reservar o ingresso por meio da tecnologia móvel já faz parte do dia a dia dos cinéfilos. "Isso foi possível porque consolidamos as plataformas móveis e estamos presentes com nosso aplicativo nas principais marcas de celulares", diz o executivo. São mais de 1 milhão de aplicativos baixados nos equipamentos móveis. O software permite a consulta de salas e programação por vários critérios, além de habilitar a compra dos ingressos.

Entre os desafios do ano, Cristiano aponta o atendimento da demanda acelerada do negócio e, acompanhando esse dinamismo, a manutenção do nível de qualidade. A rede planeja modernizar sistemas e otimizar seus processos no ERP no ano que vem, para continuar suportando o crescimento de salas, sem descuidar da satisfação do cliente final.

Outra preocupação da área de TI da rede é contar com soluções flexíveis. Os finais de semana representam 80% de pico de tráfego no site do Cinemark e todos os sistemas têm que estar em linha com a demanda.

Sempre de olho em novas tecnologias, a rede Cinemark se prepara para exibir a Copa do Mundo em 3D em 2014 em algumas salas nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte, Porto Alegre, Salvador e Brasília.

## Contax

### Eduardo Tomaz



**Cargo:** CIO

**Idade:** 42 anos

**Tempo de empresa:** 1 ano e 7 meses

**Tempo no cargo atual:** 1 ano e 7 meses

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** Engenharia elétrica

**Passatempos:** Música, futebol e viagens com a família

No ano passado, a Contax incorporou duas empresas de contact center e outsourcing — a Dedic e a GPTI —, consolidando-se no mercado de terceirização de processos de negócios (BPO). A necessidade de evolução dos serviços exigiu o desenho de uma nova plataforma, chamada de NGR (Nova Geração de Relacionamento), que incluiu a modernização da tecnologia, passando de TDM para IP com protocolo SIP, e a mudança de processos operacionais. "O desenho tecnológico desse projeto nos possibilita enviar as ligações dos nossos clientes para qualquer filial do Brasil", explica Eduardo Tomaz.

A tendência global em call center é a nova tecnologia IP, que permite mais flexibilidade, qualidade e interatividade com o cliente, além do incremento da produtividade. A plataforma permitiu trazer inteligência às URAs (Unidades de Resposta Auditável) como discador e gravador para os pontos de presença (POP). A empresa conta com 11 POPs espalhados pelas filiais controladas através da rede que roteiam para dois datacenters. Estes finalmente direcionam as ligações para as operações da empresa, garantindo maior segurança. "Com esse desenho, ganhamos sinergia, aumentamos produtividade, direcionamos profissionais para atender diversos clientes com um custo bem menor", diz.

As operações ganharam agilidade com o desenvolvimento de uma nova ferramenta de front end mais fácil e rápida de operar. A melhoria da plataforma permitiu mais inteligência no roteamento de chamadas e redução do bloqueio por falta de canal. A plataforma trouxe novas informações sobre a operação, permitindo a gestão desses dados, facilitando a identificação de problemas e melhorando os processos de atendimento.

A nova arquitetura foi implementada com o reaproveitamento de servidores para novos projetos, visando otimizar custos e reinvestimento.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Europ Assistance

### Jedey Miranda



**Cargo:** Diretor de operações e de TI

**Idade:** 52 anos

**Tempo de empresa:** 3 anos

**Tempo no cargo atual:** 3 anos

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Engenharia elétrica e tecnologia de informação, com MBA executivo internacional e pós-graduação em marketing

**Passatempos:** Viajar, ler e velejar

A TI está no centro da estratégia da Europ Assistance, tanto que o diretor de operações, Jedey Miranda acumula também o cargo de diretor de TI. “Não dá para separar uma função da outra”, justifica ele. A empresa de origem francesa, de prestação de serviços emergenciais para grandes corporações como bancos e seguradoras, conta com 12 mil prestadores de serviços. Para dar mais agilidade à comunicação com os clientes, reestruturou a plataforma de TI e implantou um novo sistema de telefonia, melhorando a qualidade de atendimento em 40%.

A nova arquitetura de TI deu mais agilidade no atendimento às emergências de socorro mecânico. Antes, o guincho rodava em média 40 quilômetros para atender uma ocorrência e hoje roda abaixo de 30 quilômetros. Isso foi possível pela combinação de dispositivos móveis com um sistema de GPS trazendo inteligência à logística, permitindo melhor gestão da operação e indicadores de performance. A Europ tem tanta sinergia com sistemas de rastreamento que adquiriu no ano passado uma empresa da área, cujos sistemas já rodavam em nuvem. Para acionar o seguro, o cliente é atendido pela seguradora de origem, que o localiza na base de clientes. Por meio do sistema de geolocalização, a Europ aciona automaticamente o reboque.

O redesenho da arquitetura incluiu a implantação em tempo recorde do ERP em apenas três meses na área de finanças, vendas e compras. Por meio do Portal do Prestador, os usuários se conectam para pegar ordens de serviço, consultar valores, e acessar outras informações. Em 2013, esse sistema oferecerá mais recursos, permitindo que os prestadores se conectem de forma mais ágil. O grande desafio, segundo Jedey, é garantir a continuidade do negócio e melhorar indicadores: “Modernizar a arquitetura de TI sem romper com o dia a dia do negócio”.

## Mackenzie

### José Augusto Pereira Brito



**Cargo:** gerente de TI

**Idade:** 52 anos

**Tempo de empresa:** 13 anos

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** doutorados em ciências da comunicação na ECA-USP, em engenharia de sistemas na UFRJ, mestrado em engenharia na PUC-Rio, pós-graduação na FGV-SP

**Passatempos:** Leitura, viagens e motociclismo

O principal projeto de TI da Universidade Mackenzie neste ano foi a conclusão da implantação do ERP, com os módulos Gestão de Pessoas, Gestão Acadêmica e Analíticos. A universidade também ganhou um segundo container datacenter para a continuidade de negócios operando um sistema de disaster recovery.

O ERP veio para aperfeiçoar e ampliar a integração dos seus processos acadêmicos e administrativos. A implantação da solução exigiu grandes esforços da área de TI, para migrar um sistema antigo para o conjunto integrado de aplicativos desenvolvidos especificamente para instituições de ensino. Com isso, foram modernizadas as áreas de gestão acadêmica e relacionamento com todas as comunidades que interagem com a instituição de ensino superior; gestão e desenvolvimento do capital humano; gestão e consolidação das informações administrativas e financeiras; e portais de relacionamento com as diversas comunidades do campus, além da tecnologia de banco de dados. “A implantação do sistema permitiu acelerar processos e integrar áreas em toda a instituição”, diz Brito. Ele avalia que a mudança trará vantagens a todos os alunos, professores e funcionários do Mackenzie.

O processo se dá em etapas: primeiro, haverá uma mudança nos sistemas administrativos e posteriormente o setor de RH e a gestão acadêmica. Para que essas mudanças ocorram da melhor forma, todos os funcionários receberão treinamento e suporte necessário.

Nos planos para 2013 está a reestruturação do setor de TI, com metas e ações para atender com maior qualidade e maturidade as necessidades de TI de toda a organização. Isso inclui melhor governança, gerenciamento centralizado da infraestrutura de TI e novo service desk e a migração dos serviços internos de mensageria e colaboração para a plataforma de nuvem pública.

## Azul

### Kleber Linhares



**Cargo:** Diretor de Tecnologia

**Idade:** 36 anos

**Tempo de empresa:** 4 anos

**Tempo no cargo atual:** 4 anos

**Tempo de carreira em TI:** 12 anos

**Formação acadêmica:** Economista

**Passatempos:** Viajar (de avião) com a família, conhecer novos lugares, e assistir aos jogos do Flamengo.

O ano de 2012 foi marcado na Azul Linhas Aéreas como o ano da fusão com a Trip. Nesse cenário, a tecnologia vem trabalhando na condução de boa parte dos projetos que essa estratégia requer. Kleber Linhares destaca a implantação do chamado sistema de code share (compartilhamento de voos), a oferta e venda de serviços a partir de uma única plataforma. No ano passado, a empresa concentrou-se no redesenho do web site, com a implantação de uma ferramenta de controle de conteúdo para contar com mais informações online. “Ainda no mundo da Internet, além de todo o trabalho de layouts e de otimização de códigos, implantamos todas as tags de controle do site, o que nos deu mais informações e facilitou a tomada de decisão para os investimentos on-line”, diz Kleber.

A fusão com a Trip, segundo ele, trará novos desafios para a área de TI no ano que vem: “Devemos abrir novas frentes de serviços que facilitem o acesso dos nossos clientes como projetos de mobilidade e autoatendimento”.

A Azul e a Trip anunciaram um acordo de associação no início deste ano que está em análise no Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e na Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). Após a aprovação, as empresas passarão a operar sob a holding Azul Trip, uma companhia aérea com cerca de 800 voos diários, 249 mercados atendidos e 99 destinos.

Apostando no diferencial de serviços, a Azul anunciou recentemente uma parceria com a Sky, para o lançamento de serviço de TV ao vivo a bordo, disponível nos seus jatos Embraer. O projeto teve investimentos de US\$ 50 milhões e é oferecido gratuitamente aos clientes. São 48 opções de canais de todos os gêneros de programação em monitores widescreen individual, ampliando as possibilidades de entretenimento. A TV ao vivo a bordo foi desenvolvida com tecnologia que garante qualidade de imagem e sinal por todo o território nacional em pleno voo. “Ficando próximos das áreas de negócio conseguimos identificar as reais necessidades e propor soluções inovadoras aos clientes”, garante Kleber.



Prêmio Profissional  
de TECNOLOGIA  
da INFORMAÇÃO  
2012

utilities utilities utilities

# utilities

utilities utilities utilities

## GVT

### Alessandra Bomura Nogueira



fotos: divulgação

**Cargo:** Vice-presidente de TI/CIO

**Idade:** 42 anos

**Tempo de empresa:** 12 anos

**Tempo no cargo atual:** 2,5 anos como CIO e 1 ano como VP

**Tempo de carreira em TI:** 20 anos

**Formação acadêmica:** Bacharel em ciências da computação (Unesp) e MBA em gestão empresarial FGV

**Passatempos:** Corrida, yoga, canto, viagens

O lema da área de TI da GVT, segundo Alessandra, é “não ter legado”: “Pensamos produtos inovadores e relevantes, com uma arquitetura de sistemas flexível e robusta, que facilite a implementação ágil de tantos projetos ao mesmo tempo”.

Este ano a empresa implantou a Venda Residencial, com um catálogo de produtos flexível, para agilizar o lançamento de vários serviços, aumentar a personalização de ofertas e simplificar o processo das vendas. A integração com o sistema de faturamento também foi redesenhada, com o objetivo de aumentar a qualidade das faturas.

Também foram trocados três sistemas financeiros para dar a robustez necessária e permitir o crescimento dos próximos anos. A empresa implantou um sistema de revenue assurance, um sistema de prevenção a fraude e uma nova solução de cobrança.

Para reduzir custos e otimizar o call center, a opção foi a troca da plataforma de telefonia (4500 PAs) para tecnologia SIP com TCO (total cost of ownership) e a adoção de novas ferramentas de gestão para monitorar qualidade e dimensionamento de operadores, aumentando significativamente a aderência do planejamento. Para reduzir o tempo médio de atendimento, a GVT virtualizou os desktops dos call centers fora de Curitiba, sede da empresa.

Alessandra destaca ainda o lançamento da TV paga no modelo triple play, que demandou a integração do serviço aos processos e sistemas que atendiam voz e banda larga. “O prazo foi desafiador e como temos a arquitetura flexível, o orçamento também foi reduzido”, afirma.

Em 2013, a GVT terá um novo datacenter de mil metros quadrados. Para aproximar-se dos clientes, a empresa está desenvolvendo um portal com recursos de autosserviço, para que os próprios clientes possam ter essa opção e a empresa possa reduzir o custo de atendimento.

## Telefônica Vivo

### Christiane Edington



**Cargo:** Diretora Executiva de TI

**Idade:** 47 anos

**Tempo de empresa:** 10 anos

**Tempo no cargo atual:** 4 anos

**Tempo de carreira em TI:** 27 anos

**Formação acadêmica:** Graduada em processamento de dados, pós-graduada em engenharia de software pela Universidade Federal da Bahia, com MBAs pela Fundação Dom Cabral, pela FGV e pelo IPT/USP.

**Passatempos:** Cinema, teatro, idiomas e gastronomia

O ano de 2011 foi marcado pela fusão entre Telefônica e Vivo e nesse novo contexto, segundo Christiane, a área de TI teve papel fundamental, viabilizando iniciativas de transformação e integração das operações fixa e móvel para atender as necessidades do negócio: “Tivemos sucesso em lançar diversas soluções com a visão fixo-móvel e em um time-to-market agressivo. Entre elas destacamos a unificação da marca comercial Vivo”.

A constante inovação continuou sendo um dos grandes compromissos de 2012. Um exemplo foi o lançamento do novo datacenter com capacidade de 4,6 mil metros quadrados, dimensionado para atender o crescimento do negócio até 2019. “O novo datacenter foi projetado de forma a respeitar os princípios de sustentabilidade e a atingir elevados padrões de qualidade e eficiência, determinante para obter certificações reconhecidas internacionalmente e se tornar um benchmark”, diz. A unidade teve investimentos de R\$ 400 milhões, opera em um modelo com eficiência da energia maior que o padrão internacional e recicla a água que usa.

A área de TI também se reestruturou com o objetivo de criar processos internos convergentes, com a implantação de um novo processo de gestão de demandas. O principal benefício desse projeto foi a unificação dos processos da operação fixa e da operação móvel, em um sistema único de forma a estabelecer papéis e responsabilidades claras dentro da nova organização. “Temos que equilibrar os esforços entre o atendimento das demandas de curto prazo e os projetos estruturais da estratégia de TI para alcançar a convergência efetiva e a transformação do negócio”, diz Christiane. Para isso, segundo ela, é importante que a área tenha sempre no horizonte as novas tendências tecnológicas alavancando oportunidades além do negócio tradicional.

Para votar, acesse:  
[www.informaticahoje.com.br/  
premio/2012](http://www.informaticahoje.com.br/premio/2012)

## Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)

### Dario Almeida



**Cargo:** Gerente de arquitetura de sistemas e gerente do projeto Novo SCL

**Idade:** 47 anos

**Tempo de empresa:** 1 ano e nove meses

**Tempo no cargo atual:** 1 ano

**Tempo de carreira em TI:** 25 anos

**Formação acadêmica:** Ciência da computação pela Unicamp; MBAs pela FIA/USP, pela FIA/USP e pela UFRJ

**Passatempos:** Cinema e leitura

A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) passa por um grande ciclo de modernização das suas plataformas tecnológicas, com o desenvolvimento de novos sistemas de informação. Destaques para a implantação de um novo portal de Internet, com sistema de single sign-on para dezenas de aplicações; e o CliqCCEE – sistema de contabilização e liquidação e um novo sistema de BI.

A área de TI também foi responsável pela implantação do Business Process Management (BPM) para adesão de agentes e do desenvolvimento de um sistema de gestão de contratos. “Também estamos completando a implementação de um ERP e de um novo sistema de relacionamento com os clientes (CRM)”, diz Dario Almeida.

O CliqCCEE facilita a evolução das operações de comercialização de energia elétrica, atendendo, além da própria CCEE, a mais de 2,1 mil grandes empresas que operam nesse mercado, seja como geradores, distribuidores, comercializadores ou consumidores livres de energia. Segundo Dario, o projeto de desenvolvimento e implementação foi concebido inicialmente em 2008 e iniciado efetivamente em 2009, com investimentos de R\$ 74 milhões e a atuação de mais de 350 profissionais, entre recursos internos e externos.

Para facilitar a comunicação da CCEE com os agentes do mercado de energia elétrica, a empresa iniciou a modernização do portal de Internet, que passou de um site institucional para um canal de interação e colaboração em ambiente digital para os diversos públicos internos e externos. Além das páginas institucionais e informativas (área pública), o portal conta com uma área de acesso privado para os agentes (conteúdo exclusivo). Os agentes também acessam comunicados, notícias e informações de caráter privado e confidencial não disponibilizados ao público.

## Grupo CEEE

### Luis Carlos Niedersberg



**Cargo:** CIO

**Idade:** 36 anos

**Tempo de empresa:** 1 ano e 9 meses

**Tempo no cargo atual:** 1 ano e 2 meses

**Tempo de carreira em TI:** 16 anos

**Formação acadêmica:** Sistemas de informação na Universidade Feevale e MBA em gestão empresarial na FGV

**Passatempos:** Passear e andar de bicicleta com os filhos

Entre os maiores desafios do Grupo CEEE - Companhia Estadual de Energia Elétrica do Rio Grande do Sul está a retomada dos grandes investimentos depois de dez anos. Serão aplicados mais de R\$ 200 milhões nos próximos três anos em novos projetos. Para baixar o alto custo de manutenção da área de TI, a empresa iniciou no ano passado a migração dos sistemas legados para uma versão mais nova do banco de dados, que permitiu, segundo Luis Carlos, um aumento de performance em mais de dez vezes: “Precisávamos manter online uma infraestrutura antiga e complexa, dar suporte aos sistemas legados e conciliar os novos projetos”.

A prioridade neste ano foi o investimento de R\$ 15 milhões na implantação de 18 ferramentas de gestão e no acompanhamento dos processos da companhia, visando a renovação das concessões do setor elétrico. Foram implantadas ferramentas de conhecimento para modelagem e automação de processos, gestão de projetos, business intelligence, controle de conteúdo e gerenciamento de documentos, portal corporativo e sistema geoespacial. Ele destaca também o Projeto SmartInfo: para a construção de sistema inteligente de gerenciamento e extração de conhecimento da base de conteúdo do Grupo CEEE.

A empresa também está expandindo a implantação de sistemas móveis para o pessoal de campo com smartphones para as operações e corpo técnico que deve alcançar 17 serviços. Hoje são 300 smartphones distribuídos e esse número deve subir para ampliar para 800 até o final do ano que vem. A CEEE abriu uma licitação internacional para a aquisição de um ERP e está analisando a proposta de seis consórcios. Esse projeto, segundo o CIO, deve somar investimentos de US\$ 65 milhões.

O Grupo CEEE atua no setor energético nos segmentos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica.

## CPFL

### Marcelo Carreras



**Cargo:** Diretor de TI

**Idade:** 46 anos

**Tempo de empresa:** 3 anos e 9 meses

**Tempo no cargo atual:** 8 anos

**Tempo de carreira em TI:** 24 anos

**Formação acadêmica:** Engenharia eletrônica e pós-graduação em ciências da computação e gestão empresarial

**Passatempo:** Futebol

O grupo CPFL Energia lançou neste ano o projeto Tauron, com investimentos de R\$ 215 milhões para a modernização das redes de transmissão de dados e sistemas internos de controle.

O projeto contempla a implantação de um sistema de despacho automatizado para as equipes de manutenção em campo, melhorando a informação e a detecção dos problemas na rede elétrica. Um sistema de gestão de força de vendas monitora as equipes que contam com 1,4 mil PDAs com Android, para receber informações de ordens de serviço, auxiliado por georeferenciamento. “Os técnicos informam sobre a ocorrência para que a manutenção seja feita de forma mais rápida: são enviadas ao local equipes especializadas no problema”, diz Marcelo. Começam em janeiro os testes integrados da solução, que entrará em produção em uma das empresas do grupo, a RGE, que receberá 300 equipamentos móveis. Até abril do ano que vem, outras sete distribuidoras farão teste piloto, começando pela Paulista, que vai receber 1,5 mil equipamentos. Via tablet, o técnico faz a avaliação do problema e transmite as informações para o centro de operações.

Outro projeto importante é a implantação de 26 mil medidores inteligentes, o chamado smart grid, em clientes do grupo A, formado por grandes consumidores industriais e de alta tensão. Por meio de uma rede mesh que une a rede celular GPRS com a 3G, os medidores enviam informações remotamente para a central da CPFL. Os medidores se ligarão ao controle da CPFL de forma remota, sem necessidade de leitura de campo com maior controle sobre as perdas e fraudes. O sistema chega primeiro ao grupo A e depois será estendido para os 7 milhões de medidores residenciais, a partir da liberação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que regulamenta o uso do smart grid. Um site de contingência que vai suportar a leitura e entrega simultânea da conta deve ser implantado até o final do ano e já está em piloto em alguns municípios de São Paulo. O técnico faz a leitura do medidor com coletor de dados e gera o faturamento no próprio local.