



os profissionais do ano



Conheça o perfil dos 45 ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2013. E vote para eleger um profissional de cada uma das 15 áreas em que se divide o prêmio.

Para votar, acesse www.informaticahoje.com.br/premio/2013 e use seu código de assinante, que você receberá por e-mail.



OFERECER UM SERVIÇO DE QUALIDADE
É MEU OBJETIVO PRINCIPAL. PARA ISSO, MONITORO
A REDE BUSCANDO SOLUÇÕES MAIS INTELIGENTES
QUE AUMENTEM A VELOCIDADE DA SUA INTERNET. //

ROBSON WANDER DOS SANTOS - GERENTE EXECUTIVO - ENGENHARIA DE REDE DE DADOS



Qualidade, transparência e inovação.
TIM. Mais de 11.000 profissionais trabalhando com
dedicação para você falar mais, fazer mais e ir mais longe.

ACESSE TIM.COM.BR/PORTASABERTAS E PARTICIPE.



Você, sem fronteiras.

Enfim, um calendário de eventos em que os CIOs vão compartilhar experiências.



media partner

produção

idealização

anúncio
INFORMÁTICA HOJE

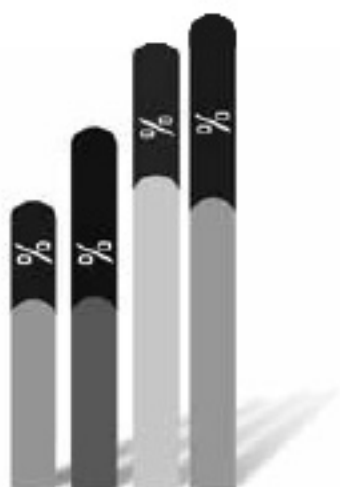
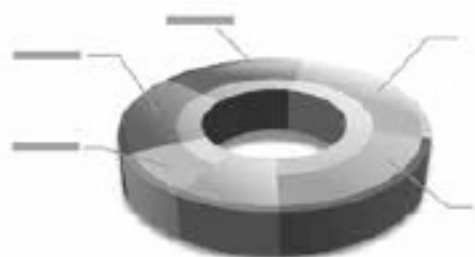
ZAZ
EXPERIENCE

fórum eventos

ZAZCOMM.

Seu negócio
depois das 6h

Seu negócio
antes das 6h



Grandes experiências em grupo podem mudar rumos e criar relacionamentos duradouros.

Pensando nisso, o CIO AFTER 6 cria um calendário de eventos de experiência com foco no relacionamento entre os principais executivos da área de TI.

O CIO After 6 é muito mais do que um clube de executivos: é um polo de formação de parceiros para a vida toda.

Saiba mais
www.cioafter6.com.br
(11) 50951319

CIO
AFTER
6



Wilson Moherdau

Índice

▶▶ 9



Os profissionais do ano

Os perfis dos 45 ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2013. Com base neles, os leitores poderão votar para eleger um de cada um dos segmentos em que se divide o prêmio.

▶▶ 10
Bancos

▶▶ 12
Comércio

▶▶ 16
Comunicação

▶▶ 18
Construção

▶▶ 20
Educação

▶▶ 22
Finanças

▶▶ 24
**Governo Estadual/
Municipal**

▶▶ 26
Governo Federal

▶▶ 28
**Indústria
de Consumo**

▶▶ 30
Indústria Geral

▶▶ 32
Judiciário

▶▶ 34
Saúde

▶▶ 36
Serviços

▶▶ 38
**Transportes
e Logística**

▶▶ 40
Utilities

:: MESA-REDONDA

▶▶ 42 **Como enfrentar as deficiências da infraestrutura das redes**

:: NEGÓCIOS & TI

▶▶ 51 **Anuário Telecom: uma freada no ritmo de crescimento.**



diretor de redação: Wilson Moherdau
colaboradores: Ana Luiza Mahmeister,
(textos); Marcelo Max (capa e edição gráfica)

diretor comercial: Marco Valente

Publicidade

diretoras: Sílvia Meurer e Sonia Lopes

INFORMÁTICA HOJE
é uma publicação mensal da Fórum Editorial e
Eventos Ltda.
Rua Inhambu, 1.293 - Moema - São Paulo, SP
CEP 04520-014
1 (55 11) 3805-0429
www.forumeditorial.com.br

Não é permitida a reprodução total ou parcial
das reportagens publicadas neste jornal, sem a
autorização expressa da Fórum Editorial e Eventos.

jornalista responsável
Wilson Moherdau (MT 10.821)

impressão
Gráfica Coital

:: EDITORIAL

Ao chegar ao seu 14º ano, o Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação se consolida como um dos principais reconhecimentos públicos da relevância do papel desempenhado pelos executivos de TI do país. E, com o objetivo único de ser cada vez mais equilibrado e preciso em seus critérios, apresenta este ano uma novidade na definição dos segmentos que o compõem. São agora 15 e não 10 as áreas de atividade econômica contempladas: Bancos, Comércio, Comunicação, Construção, Educação, Finanças, Governo Estadual/Municipal, Governo Federal, Indústria de Consumo, Indústria Geral, Judiciário, Saúde, Serviços, Transportes e Logística, e Utilities. Em cada uma delas, o conselho de notáveis – composto por mais de 500 personalidades, entre executivos, empresários, representantes de entidades do setor, acadêmicos, e os eleitos pelos leitores no ano passado – apontou três profissionais. Como tem acontecido ao longo de todos estes anos, cada um dos 45 premiados representa, por si, a competência, o talento, a excelência enfim de uma categoria profissional à altura das encontradas nas nações mais desenvolvidas do mundo.

É gratificante para uma publicação como o Informática Hoje poder destacar o trabalho desenvolvido não por corporações, mas por pessoas que empenham seus esforços e sua criatividade na adoção de soluções que estimulam a produtividade, aumentam a eficiência e reduzem os custos de empresas privadas e órgãos públicos.

Numa segunda fase da premiação, os leitores votarão para eleger um profissional de cada um dos segmentos em que se divide o prêmio. Os 15 eleitos serão os personagens da próxima edição especial do Informática Hoje.

Gerir adequadamente os recursos materiais e humanos, fazendo bom uso da tecnologia para disseminar informações, é uma enorme contribuição para a emancipação social. E é isso justamente o que fazem os profissionais que povoam as páginas desta edição especial. É para gente como eles que o Informática Hoje pretende sempre abrir espaço.

Wilson Moherdau
Diretor Editorial

O Mundo de Negócios atual exige agilidade de TI.

Em um mundo impulsionado pela nuvem e “big data”, você precisa de uma TI que conduza os negócios à inovação, e não apenas à manutenção. A estratégia de Business Service Innovation, da CA Technologies, pode ajudar você a liberar recursos, reduzir riscos e desenvolver ofertas inovadoras que não só permitam que sua empresa se mantenha competitiva, mas busque o crescimento desejado.

+ **Descubra** como a estratégia de Business Service Innovation da CA Technologies pode ajudar a Acelerar, Transformar e Proteger TI visitando ca.com/br/business-service-innovation



Copyright © 2013 CA. All rights reserved.

e.Duc

Sistema Integrado de Gestão Acadêmica

O Sistema Integrado de Gestão Acadêmica da G&P foi desenvolvido para atender as necessidades de gestão de organizações privadas de educação, Secretarias de Educação Estaduais e Municipais, suas redes de escolas e sua comunidade acadêmica, integrando a rede de ensino, visando a gestão de todos os seus componentes e a transformação dos procedimentos relacionados à educação em processos eficientes, ágeis, seguros e econômicos. Desta forma, possibilitamos aos gestores da rede, diretores de escolas, professores, responsáveis por alunos e coordenadores, o acesso a informações de seu interesse, de qualquer computador ligado a internet, conectando assim, alunos, docentes, dirigentes e pais de alunos em uma mesma base íntegra de dados.

Principais funcionalidades

- Gerenciamento de Alunos e Unidades de Ensino
- Diário on line
- Plataforma de Ensino à Distância
- Portal Educação
- Hotsite Alunos
- Hotsite Pais



Conheça mais sobre nossos serviços!

Grade automática de horários: Algoritmo com inteligência artificial para alocação automática da grade horária visando o melhor custo x benefício para a distribuição de aulas, conforme as disponibilidades de horários dos educadores e obrigatoriedade da grade curricular.

Fórmulas de cálculo: Parametrização completa das fórmulas de cálculo para lançamento de notas e fechamento de médias.

Sorteio de vagas: Algoritmo randômico para sorteio de vagas integrado aos parâmetros de controle de vagas.



Tecnologia da Informação é o nosso DNA

www.gpnet.com.br

Matriz: São Paulo

Filiais: Brasília / Rio de Janeiro / Fortaleza / Pederneiras

Tel.: 11 3889-6363

Nossos Parceiros



Conheça os profissionais do ano



Nas próximas páginas, você vai conhecer os perfis e os principais projetos desenvolvidos por cada um dos 45 ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2013.

A premiação, promovida pelo *Informática Hoje* pelo 14º ano, visa destacar o talento e a competência dos profissionais de TI brasileiros.

Os premiados foram escolhidos por meio

de uma ampla consulta a um conselho de notáveis, composto por mais de 500 integrantes, entre executivos, empresários, acadêmicos e representantes de entidades do setor de TI, além dos profissionais eleitos em 2012.

Os executivos premiados estão agrupados em 15 diferentes áreas de atividade econômica: Bancos, Comércio, Comunicação, Construção,

Educação, Finanças, Governo Estadual/Municipal, Governo Federal, Indústria de Consumo, Indústria Geral, Judiciário, Saúde, Serviços, Transportes e Logística e Utilities.

Os leitores votarão em apenas um nome de cada uma dessas áreas. A apuração dos votos será feita pela Deloitte e os 15 eleitos serão entrevistados para a primeira edição do *Informática Hoje* de 2014.

PARA VOTAR, ACESSE

www.informaticahoje.com.br/premio/2013
e use seu código de assinante, que será enviado por e-mail.

PATROCÍNIO:



ACOMPANHAMENTO
DA APURAÇÃO:
Deloitte.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

bancos

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Itaú-Unibanco

Alexandre de Barros

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Foto: Christine Bulatto

Cargo: Vice-Presidente de Tecnologia

Idade: 57 anos

Tempo de empresa: 32 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 32 anos

Formação acadêmica: Engenheiro formado pelo Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA), com MBA pela New York University

O bter visão integrada do cliente para melhorar o atendimento. Com essa diretriz, a área de TI do Itaú-Unibanco criou o sistema de Gestão Integrada de Informações, para o gerenciamento de dados de ativos do banco. "O projeto traz uma forte transformação estrutural e a quebra de paradigmas nas práticas de gerenciamento de dados, melhores recursos de análise e modelagem, controle de riscos e fraudes, além da otimização operacional da infraestrutura de tecnologia", diz o vice-presidente de Tecnologia, Alexandre de Barros. O projeto trouxe uma nova forma de acesso às informações, por meio de uma arquitetura mais simples, conciliando as visões necessárias para gestão do banco como a contábil, fiscal, gerencial e de risco. O sistema usa soluções de big data, ferramentas analíticas de dados, motores de consumo, além de ferramentas que definem e gerenciam os dados mestres da organização.

No ano passado, segundo Alexandre, o projeto Arquitetura Multicanal trouxe melhorias na experiência do cliente nos canais de atendimento, com foco no aumento da disponibilidade, melhor time to market, escalabilidade, uso de cloud computing, reutilização e racionalização de serviços: "Isso tornou possível que os projetos de tecnologia sejam conduzidos com maior disponibilidade dos meios eletrônicos e sistemas de suporte ao negócio, além de agilizar o suporte à inovação e lançamento de novos produtos". Essa base permitiu oferecer sistemas em smartphones e tablets aos clientes, para incrementar soluções de banco à distância.

Um dos grandes desafios da TI do Itaú foi o desenvolvimento da arquitetura do novo datacenter, que está recebendo investimentos de R\$ 2,3 bilhões e entra em operação em 2014.

Bradesco

Fernando Roncolato

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor Departamental

Idade: 58 anos

Tempo de empresa: 41 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 13 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas com especialização em Organização e Métodos, Análise de Sistemas pela FAAP e MBA em Administração Financeira pela FGV

Passatempo: Futebol

O investimento em tecnologia é pilar na estratégia do Bradesco, que aplicou R\$ 4,5 bilhões na área no ano passado. Sua estrutura de atendimento compreende 109 mil pontos, 4,6 mil agências, mais de 46 mil correspondentes bancários e 47 mil ATMs. "Faz parte do dia a dia manter essa rede com alto nível de disponibilidade e segurança", afirma o diretor departamental, Fernando Roncolato.

Para dar conta das novas demandas, a área está reconstruindo a arquitetura de sistemas que estavam rodando há seis anos e não mais atendiam à flexibilidade na entrega de produtos, a custos e prazos menores. Segundo Fernando, a área conseguiu modernizar neste ano 90% dos programas: "A redução do spread bancário, que começou no ano passado, teve reflexos nas taxas de administração de fundos e tarifas, sendo necessário reformatar produtos e serviços".

No ano passado, foi lançada a nova versão do Bradesco Net Empresas, para pessoas jurídicas, com visual moderno e mais funcionalidades, para que as empresas possam gerir melhor seu fluxo de caixa. Em torno de 712 mil empresas usam o site atual e 105 mil migraram para o novo sistema, que processa 12 milhões de transações por dia. Este ano, como lembra Fernando, foi a vez do novo Internet Banking, com visão segmentada por perfis, ferramenta de busca e multiplataforma, podendo ser acessado de qualquer dispositivo: "São 450 tipos de operações disponíveis aos clientes em uma plataforma moderna e repaginada, fruto de mais de 50 inovações".

Na opinião dele, com a regulamentação do pagamento móvel, haverá um crescimento ainda maior de canais não tradicionais em transações bancárias, além do uso de novas tecnologias como o m-wallet e NFC.

Caixa Econômica Federal

Roberto Zambon

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor Executivo de TI

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 25 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 17 anos

Formação acadêmica: Ciências Sociais

Passatempo: Corrida

No meio do ano, o braço de investimentos da Caixa (CaixaPar) adquiriu 22% da CPM Braxis Capgemini, empresa de serviços de tecnologia da informação, controlada pela francesa Capgemini. A aquisição foi motivada pela expectativa de crescimento da demanda de serviços de informática para o setor financeiro. "A modernização tecnológica é prioridade", diz o diretor executivo de TI da Caixa, Roberto Zambon.

O banco iniciou a remodelagem do seu Internet Banking, que agregou uma interface mais amigável, padrão de navegação por ícones e melhor navegabilidade, e que se traduziu em novos negócios para o banco.

Para dar mais agilidade aos processos, implantou um sistema de gestão empresarial que tem como horizonte os próximos três anos, e engloba logística e recursos humanos. Em paralelo, está investindo em uma plataforma de crédito que vai integrar seis linhas de financiamento, incluindo o sistema de agronegócio. Também está na agenda da Caixa, segundo Zambon repaginar o sistema de banco móvel com novas telas e funcionalidades: "Esperamos no próximo ano concluir um projeto de carteira eletrônica, em parceria com todas as operadoras de telefonia celular, que permitirá ao cliente interagir com produtos do banco por meio do smartphone".

A área de TI da Caixa também finalizou neste ano um sistema processamento de cartões, além de expandir a solução de relacionamento com o cliente (CRM) para as 3,5 mil unidades que fazem uso do recurso. Entre os desafios do ano, ele destaca o processo de integração de três datacenters (Rio, São Paulo e Brasília), que serão consolidados em dois locais. A ideia é contar com mais dois centros em Brasília para a replicação de dados, além de 16 unidades de processamento em todo o país. Um projeto piloto para a formação de uma nuvem privada começou a virtualizar servidores e desktops.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

comércio

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Magazine Luiza

Decio Yuti Sonohara

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de e-commerce

Idade: 48 anos

Tempo de empresa: 6 anos e meio

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 15 anos

Formação acadêmica: Engenheiro de
Processamento de Dados pela Poli/USP

Passatempos: Tênis, corrida e caminhadas

O diferencial do comércio eletrônico do Magazine Luiza, segundo o diretor de e-commerce, Decio Sonohara, é sua grande sinergia de vendas com a rede de lojas: "Compartilhamos os centros de distribuição, ganhando vantagens competitivas em agilidade de entrega e menor custo". A rede conta com oito centros de distribuição, que abastecem tanto as 750 lojas quanto os pedidos eletrônicos, abatendo o custo do frete. "Temos uma visão multicanal do cliente, que pode comprar na loja ou pela Internet, no tablet ou smartphone, escolhendo o meio de interação com o Magazine Luiza", diz. Essa visão fez a empresa rever a arquitetura de sistemas, para que os pedidos dos clientes chegassem ao centro de distribuição mais próximo de sua casa.

"O projeto de e-commerce foi desenvolvido neste ano, levando 80% da infraestrutura do site para a nuvem", explica Decio. A estratégia, segundo ele, é estar sempre preparado para períodos de picos de vendas, como o Natal e a chamada black friday, que acontece dia 29 de novembro, quando todo o comércio eletrônico faz promoções em seus sites.

Para humanizar a venda, o site lançou recentemente a personagem Lu Vendedora Virtual, que tira dúvidas dos clientes por meio de vídeos e podcasts pré-gravados. Neste ano, Decio conta que o e-commerce do Magazine Luiza desenvolveu ferramentas de recomendação mais eficientes, que permitem conhecer o perfil do comprador e personalizar seu site a partir de poucos minutos de navegação: "O sistema tem alto índice de conversão de vendas, pois traça perfis individuais de navegação, associa produtos e personaliza ofertas".

As redes sociais também são importantes ferramentas de vendas. O Magazine Luiza tem 1,5 milhão de fãs no Facebook, 80 mil seguidores no Twitter e 1,5 milhão de visitas de vídeos no YouTube.

ESPECIALISTAS NO FLUXO DA INFORMAÇÃO PARA GESTÃO GOVERNAMENTAL



Soluções de gestão ágeis, com informações em tempo real e regras de negócios claras, passíveis de mudanças pelos usuários e forma rápida. Qualquer que seja a necessidade de seu órgão, a MAGNASISTEMAS oferece flexibilidade, serviços personalizados e a segurança para obter o melhor custo x benefício sem abrir mão da qualidade.

A MAGNASISTEMAS possui o mais alto nível de parceira com as principais empresas do mercado mundial de tecnologia, permitindo a otimização do seu negócio com colaboração tecnológica, cessão de conhecimentos e a integração das melhores práticas para criação, desenvolvimento, manutenção e gestão de produtos e serviços.

Trabalhamos com soluções de governo a mais de quinze anos e implantamos soluções que atendem milhões de usuários.



MAGNASISTEMAS

A informação a serviço do seu negócio

www.magnasistemas.com.br
Tel: 55 11 3069-2112

Nova Pontocom

Germán Quiroga

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Presidente

Idade: 46 anos

Tempo de empresa: 5 anos e meio

Tempo no cargo atual: 5 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 28 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletrônico formado pelo IME com Mestrado em Sistemas Digitais na USP

Passatempo: Fotografia e cinema.

Totalmente focada em comércio eletrônico, a Nova Pontocom, companhia que reúne os sites de comércio eletrônico Pontofrio.com.br, Casasbahia.com.br e Extra.com.br, todos do Grupo Pão de Açúcar, montou neste ano uma solução para dar mais suporte a seus parceiros. O novo portal de vendas ficou pronto no final do ano passado e entrou em plena operação neste ano, com mais de 250 parceiros de vendas e 250 mil produtos. "O novo portal permitiu um salto nas operações, que nos últimos cinco anos cresceu mais de 20 vezes", afirma o presidente da Nova Pontocom, Germán Quiroga.

Entre os projetos inovadores, ele destaca o uso de redes sociais para incrementar as vendas – como o Facebook, utilizado para divulgar listas de casamento e conectar os convidados às lojas de presentes cadastradas, além de incentivar fóruns para interação com o público. A marca Ponto Frio, por exemplo, faz promoções de produtos pelo Facebook e tem um personagem, o Pinguin, que interage com os clientes pelo Twitter. "Essa interação deu tão certo que contratamos várias pessoas para dar suporte ao personagem e responder as dúvidas dos clientes", diz Quiroga.

A Nova Pontocom começou com R\$ 250 milhões em vendas em 2008 e, segundo Quiroga, deve fechar o ano com R\$ 5 bilhões: "Para crescer nessa velocidade, é fundamental a oferta de um bom nível de serviços e oferecer custos sempre competitivos". A empresa foi criada com um aporte de R\$ 28 milhões do grupo Pão de Açúcar e desde então tem crescido com capital próprio, em um mercado bastante competitivo em precificação.

Com foco na mobilidade, a empresa trocou o sistema de gestão empresarial e lançou sites adaptados a tablets e smartphones do Ponto Frio, Casas Bahia e Extra. A maior parte dos sistemas da Nova Pontocom já está na nuvem em um datacenter terceirizado.

Riachuelo

Paulo Henrique de Toledo Farroco

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 51 anos

Tempo de empresa: 1 ano e dois meses

Tempo no cargo atual: 1 ano e dois meses

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Bacharel em Ciência da Computação pela USP e Pós-Graduação em Governança de TI no IPT/USP

Passatempo: Corrida

A Riachuelo compreende três unidades de negócio: o varejo (lojas), as fábricas e a Midway, financeira que administra mais de 20 milhões de cartões próprios e 2,5 milhões de parceiros. Este ano, a marca promoveu uma mudança radical no sistema de reposição dos estoques, por meio do Fast Fashion, sistema desenvolvido pela equipe interna da marca. O CIO Paulo Henrique Farroco conta que, tipicamente, a cadeia do varejo monta a coleção e os produtos chegam dos centros de distribuição nas lojas de forma "empurrada", com peças de tamanho e cores em determinado volume padronizado, independente do perfil de vendas. Antes de chegar uma nova coleção, para abrir espaço nas lojas, as peças não vendidas são remarcadas e entram em promoção, corroendo as margens. "Com o sistema Fast Fashion, os centros de reposição só enviam para as 186 lojas Riachuelo as peças que efetivamente foram vendidas, por tamanho, cor, sem padronizar a entrega. Nesse caso, o pulmão da cadeia passa a ser a loja, que informa sua necessidade", explica Farroco. O projeto permitiu a diminuição dos estoques e a necessidade de remarcação, aumentando as vendas. Hoje, 40% da mercadoria da Riachuelo é controlado pelo sistema, que chegará a todos os produtos até o início do ano que vem.

O projeto já apresenta resultados: no último trimestre, a margem de lucro da Riachuelo cresceu 2,5%. A empresa tem duas fábricas próprias que também são alimentadas pelas informações do sistema na produção de tecido, corte e costura.

No ano que vem a área projeta modernizar a plataforma da unidade financeira Midway com arquitetura voltada a serviços (SOA) permitindo que o cliente receba a fatura e possa gerenciar sua conta no smartphone.

SOLUÇÕES PARA O MERCADO FINANCEIRO



Transforme suas operações financeiras

Com a capacidade de combinar efetivamente o alto poder de processamento com a segurança, a Bull projeta, implementa e suporta soluções de reconhecimento internacional para organizações do setor financeiro, que transformam os sistemas da informação em catalisadores positivos da excelência, diferenciação e criação de valor. Como um parceiro confiável de negócios, a experiência da Bull permite a seus clientes aproveitar todas as oportunidades da revolução digital, ao mesmo tempo em que gerencia os riscos da operação.

Em um ambiente em rápida transformação, a Bull é capaz de oferecer oportunidades reais de inovação aos Bancos e Seguradoras, operando em toda a cadeia de valor de TI com profundo comprometimento e uma abordagem pragmática baseada na excelência tecnológica e soluções de negócio desenhadas sob medida. Nossa história e nossa identidade, nossa agilidade e nossa experiência são os ativos vitais que sustentam nossa ambição: ser líder em sistemas digitais de missão crítica do setor financeiro.

Architect of an Open World™

www.bull.com

+55(11)3824-4706



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

comunicação

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Sky

Luiz Lobo

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 50 anos

Tempo de empresa: 1 ano e três meses

Tempo no cargo atual: 1 ano

Formação acadêmica: Engenheiro com MBA em Finanças e Banking

Passatempos: Ciclismo, golfe e rally

Participando de um mercado com um crescimento explosivo, a Sky está modernizando seu parque de equipamentos e reestruturando a equipe. O CIO Luiz Carlos Galvão Lobo traz à companhia sua experiência do mercado financeiro, onde os sistemas são dinâmicos e exigem alta disponibilidade: "A empresa dobrou de tamanho nos últimos quatro anos. A meta é entregar produtos em menos tempo e estar preparados para a demanda futura".

A Sky lançou recentemente um sistema de interação com os clientes por meio de SMS, para avaliação do serviço de assistência técnica e instalação em campo. "Nossa meta é a integração de múltiplos canais para ouvir o cliente, seja por SMS, Internet ou call center, para feed back instantâneo. Caso o assinante não esteja satisfeito, podemos avaliar e acompanhar on-line para resolver o problema", afirma Luiz.

Para promover seus produtos e serviços, a Sky está munindo os vendedores com tablets como instrumento de apresentação da programação. Os projetos para o ano que vem incluem a implantação de novos sistemas, com ênfase na oferta de canais distribuídos e melhoria no atendimento.

Para ele, o papel da área de tecnologia na empresa está mudando: "Temos que entender de processos de negócio, gestão de processos, gestão comercial, com vistas à melhoria de serviços ao cliente, alavancando canais de distribuição e vendas, em uma posição mais próxima do negócio". A empresa trabalha para que o cliente tenha uma melhor percepção da marca por meio de melhores serviços. Com esse objetivo, o portal da Sky oferece autoatendimento para consulta de faturas e visita técnica, além de dicas de programação. Um dos projetos deste ano foi a modernização do sistema de faturamento (billing), solução que consolida dados de diferentes plataformas e permite que a companhia acompanhe os principais indicadores do negócio por meio de uma interface web atualizada diariamente.

Grupo ABC

Regina Pistelli

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretora de Tecnologia

Idade: 57 anos

Tempo de empresa: 6 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Matemática e MBA em Administração de Empresas

Passatempos: Leitura, jardinagem, gastronomia e mergulho

Para dar conta de múltiplas empresas, o grupo ABC de Comunicação – holding que reúne companhias nas áreas de publicidade, serviços especializados de marketing, conteúdo e entretenimento – precisa de uma área de TI flexível e sempre pronta a antecipar demandas. Neste ano, a implantação do sistema de gestão empresarial (ERP) e de business intelligence preparou o backoffice para receber sistemas convergentes e comunicação unificada.

A holding não para de se expandir: com a recente aquisição da CDN, da área de comunicação corporativa, totaliza hoje 16 empresas. “Como trabalhamos com diferentes organizações, dentro e fora do grupo, implantamos um sistema de agenda executiva comum, que facilitou a troca de ideias e a marcação de reuniões, aumentando a produtividade. Nesse projeto, a nuvem pública foi fundamental para conectar os executivos de forma ágil”, explica a diretora de tecnologia, Regina Pistelli.

Pela dinâmica dos negócios de comunicação, o grupo incentiva o uso de dispositivos móveis, dando liberdade de escolha à equipe. A área de TI, segundo Regina, provê suporte, treinamento e uma linha de comunicação segura: “A consumerização envolve não só TI, mas também recursos humanos e a área financeira, padronizando uma política de uso para dar maior satisfação aos funcionários e consequentemente maior produtividade”. Os dispositivos são conectados a uma rede segura e contam com aplicações de colaboração. “Os profissionais trabalham com muitas imagens de vídeo e com e-mail, por isso a nossa preocupação em fornecer ferramentas robustas que suportem essas aplicações”, diz ela. A opção foi pela implantação de uma rede virtual privada (VPN) e alocar as aplicações em uma nuvem pública, para não sobrecarregar o sistema interno.

NET

Rodrigo Duclós

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de tecnologia e projetos

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 10 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos

Tempo de carreira em TI: 3 anos

Formação acadêmica: Engenharia Elétrica e Mestrado em Administração de Empresas

Passatempo: Pescaria

A expansão da NET, que agora cobre 180 cidades, implica infraestrutura de redes, projetos de engenharia e tecnologia da informação de forma centralizada. O responsável pela área, Rodrigo Duclós, contabiliza 500 projetos ao longo do ano, tendo como maior desafio participar de uma indústria que exige inovação constante.

Para acompanhar essa expansão, Rodrigo destaca a modernização da plataforma que rodava na NET há mais de 15 anos, por meio de pacotes padronizados: “Renovamos o CRM (sistema de relacionamento com o cliente), o billing (sistema de cobrança) e o catálogo de produtos, ou seja, sistemas fundamentais para uma indústria convergente como a NET, cujo negócio principal é mídia e telecomunicações. Em torno de 70% de nossa atividade passa pelo sistema de billing e CRM”. A empresa optou por manter o sistema de gestão empresarial (ERP), por representar pouco na modernização dos sistemas.

O primeiro resultado visível dessa troca de plataforma foi a renovação do portal da NET. Com novas interfaces, segundo ele, ficou mais flexível e ganhou velocidade de navegação, com destaque para a área Minha NET, onde existe uma melhor organização dos assuntos: “Foi um salto de serviços e atendimento ao assinante”. A NET usa tecnologia de nuvem privada para algumas aplicações com a Embratel, empresa do grupo, e mantém datacenter próprio.

O portal foi desenvolvido com ferramenta de administração de conteúdo com design mais arrojado e já permitia o acesso a dispositivos móveis, podendo inclusive gravar programas.

A NET oferece 6 mil pontos de Wi-Fi em todo o Brasil, permitindo ao assinante assistir ao seu programa onde e em que dispositivo quiser.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

construção

construção construção construção

construção construção construção

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

OAS

Alexandre Gandarela

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Superintendente de TI

Idade: 41 anos

Tempo de empresa: 16 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

Formação acadêmica: Graduado em Engenharia Elétrica pela Universidade Feral da Bahia, Pós-Graduação em TI na FGV e MBA em Gestão de Negócios no ITA e ESPM

Passatempos: Cinema, teatro e viagens

A construtora OAS passou os últimos anos revisando seu modelo de gestão, com foco na produtividade, e a área de TI é responsável por prover novas ferramentas de gestão para o acompanhamento e execução das obras.

Questões como meio ambiente, gestão de resíduos e medição de qualidade, segundo o superintendente de TI, Alexandre Gandarela, estão na ordem do dia: "Ter menos perdas no processo de execução e dar maior rentabilidade ao negócio são preocupações constantes". Um sistema de gestão empresarial faz o acompanhamento dos empreendimentos, do processo de seleção dos insumos à entrega, englobando módulos de orçamento, execução e processo de qualidade e gestão ambiental. O sistema produz indicadores que permitem aos executivos da companhia tomar decisões em plataforma de Business Intelligence, dentro do processo de governança. O sistema permite o monitoramento das obras de forma on-line, inclusive por meio de câmeras, juntando informações do previsto ao efetivamente concluído.

A OAS é responsável, entre outros empreendimentos, pela ampliação do Aeroporto de Guarulhos, pela construção das arenas do Grêmio, em Porto Alegre, da Fonte Nova, em Salvador, e de Natal. Um dos desafios da área, segundo Alexandre, é a não interrupção dos serviços: "O foco do investimento é a alta disponibilidade, para evitar paradas na operação". Nessa linha, a empresa implantou um novo sistema de Internet que suporta o Portal de Obras, onde são arquivados documentos de cunho jurídico e são consolidadas informações para a diretoria.

Para o ano que vem, está prevista a modernização do sistema de gestão empresarial e uma nova intranet, que vai interligar executivos dos vários países onde a OAS tem obras, por meio de comunicações unificadas.

Andrade Gutierrez

Cibele Fonseca

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 12 anos

Tempo no cargo atual: 7 anos

Tempo de carreira em TI: 19 anos

Formação acadêmica: Mestrado em Engenharia com ênfase em Ciências da Computação e cursando Direito

Passatempo: Viajar

A área de TI da Andrade Gutierrez está de malas prontas para Belo Horizonte. Uma decisão estratégica do grupo está consolidando operações em uma das sedes em Minas Gerais, incluindo a equipe de atendimento de TI e fábrica de software, envolvendo 80 pessoas. À frente da tarefa, a CIO Cibele Fonseca teve que preparar tudo para esse deslocamento. Uma das primeiras providências foi a migração do datacenter contratado da Oi para a cidade.

Além da mudança, Cibele destaca projetos que contribuíram para a estabilidade do ambiente da companhia: um novo centro de serviços e a definição de uma política de governança de TI. O centro de serviços oferece métricas para suporte às áreas de negócio como recursos humanos e controladoria, além da própria área de TI. O principal desafio, segundo Cibele, foi preparar indicadores de governança e administração de recursos humanos para se adequarem aos processos de conformidade, aproximando-se do conceito de centro de serviços compartilhados.

A Andrade Gutierrez já avançou bastante no conceito de comunicações unificadas, que permite aos executivos o acesso ao seu ramal e estação de trabalho de qualquer dispositivo móvel. Oferece videoconferência, troca de arquivos, comunicação instantânea e compartilhamento de agenda. A plataforma móvel faz parte do dia a dia dos funcionários da construtora que usam dispositivos para acessar informações sobre mão de obra, máquinas e equipamentos para construção, alocados nas obras espalhadas por todo o país. Os dados entram no sistema em tempo real, sem fichas manuais ou relatórios. Os funcionários inserem as informações em um software com filtros pré-configurados no smartphone. As informações são enviadas, em tempo real, a partir da rede de telefonia móvel aos servidores da construtora.

Cyrela

Roberto Nakamoto

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 42 anos

Tempo de empresa: 2 anos e 2 meses

Tempo no cargo atual: 1 ano e 8 meses

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletricista pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo e especialização em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (SP)

Passatempo: Brincar com os filhos

Dispor de um canal de comunicação mais ágil com o cliente norteou a área de TI da incorporadora Cyrela na implantação de um sistema de CRM, que hoje é acessado por 1,2 mil corretores, apoiando novos negócios. "A ideia é que outras áreas da companhia também tenham acesso às informações e se beneficiem com um canal direto com o cliente", diz o CIO Roberto Nakamoto.

A infraestrutura de TI da Cyrela, segundo ele, é apoiada por um datacenter próprio e um externo para sistemas financeiros: "Incentivamos o uso de dispositivos móveis para dar agilidade aos corretores no trabalho de mostrar e acompanhar os empreendimentos". O CRM é multiplataforma e os corretores têm acesso aos recursos em seus tablets e smartphones. É possível consultar a carteira de clientes e perfis para determinados empreendimentos, para a oferta de novos negócios. Já o cliente pode acompanhar o andamento da obra e entrar em contato com o corretor. "O CRM centralizou as informações e com isso conseguimos novas formas de interação, permitindo propor vendas com segmentação de clientes", afirma Roberto.

A empresa incentiva o uso de aplicações que facilitam a colaboração interna e a redução de custos, com a oferta de ferramentas de mensagens, vídeo e audioconferência, para evitar deslocamentos desnecessários.

A área de TI também desenvolveu um projeto de redução de custos que incluiu iniciativas como revisão de contratos e implantação de novas tecnologias que resultaram em uma redução de 30% nos gastos da empresa neste ano.

O site da incorporadora foi reformulado para facilitar a navegação e apresentação dos empreendimentos permitindo acesso às plantas, fotos e chat on-line com os corretores para tirar dúvidas.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

educação

educação educação educação

educação educação educação

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

BSP – Anhembi Morumbi

Fátima Prinati

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Foto: divulgação

Cargo: Diretora de Tecnologia

Idade: 46 anos

Tempo de empresa: 1 ano

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 26 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas com ênfase em Sistemas, Pós-graduação em Tecnologia no Mackenzie e MBA Executivo no IBMEC

Passatempos: Leitura, fotografia e gastronomia

O projeto de governança foi destaque na universidade BSP – Anhembi Morumbi, no processo de mudança de gestão da área de tecnologia. Há um ano na universidade, a diretora de tecnologia Fátima Prinati teve como desafio arrumar a casa e alinhar a área às necessidades do negócio: “Fizemos alterações nos serviços e uma limpeza e adequação de processos internos mais direcionados à visão da universidade, e resgatamos a confiança na área de TI, que estava muito desgastada”. O projeto trouxe novas ferramentas para avaliar resultados, com indicadores de desempenho, foram organizados comitês com usuários e um melhor posicionamento de pessoas e funções a partir de um novo organograma.

Outro projeto importante na BSP foi a implantação de uma solução de Revenue Assurance e a simplificação de processos na área financeira para controle de perda de receita, integrando controles para assegurar consistência de dados e o fluxo da receita.

Outro desafio da executiva, que veio do ramo de seguros, foi se familiarizar com a área educacional, propondo transformações e modernização dos sistemas que hoje dão suporte a 32 mil alunos.

Uma das grandes iniciativas da BSP é o ensino à distância, que funciona em modelo de computação em nuvem, com a adoção de novas ferramentas para suportar o crescimento da demanda. Entre os projetos do próximo ano, Fátima destaca a ampliação da rede Wi-Fi para os alunos nos seis campi em São Paulo: “Precisamos estar sempre atentos às mudanças de comportamento, principalmente na área educacional, que recebe muitos jovens e onde a tecnologia faz parte do dia a dia”.

A universidade conta, além dos 6 campi em São Paulo, com 30 polos no interior do estado para ensino à distância.

Mackenzie

José Augusto Pereira Brito

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 53 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 12 anos

Tempo de carreira em TI: 21 anos

Formação acadêmica: Engenharia Civil, Mestrado em Mecânica e Doutorado em Engenharia da Comunicação

Passatempos: Motociclismo, corrida e pesca

A infraestrutura de TI da Universidade Presbiteriana Mackenzie, segundo seu CIO, José Augusto Pereira Brito, está sempre preparada para novas demandas. A área de TI está concluindo a instalação de um link de 10 Gbps para dar suporte às atividades universitárias – incluindo a ampliação do curso à distância e os laboratórios. A universidade acaba de criar um novo espaço acadêmico, o MackGraph (Centro de Pesquisas Avançadas em Grafeno, Nanomateriais e Nanotecnologia), que está recebendo investimentos de R\$ 20 milhões e é pioneiro nesse campo no Brasil. O laboratório vai pesquisar o grafeno – cristal de átomos de carbono de alta condutividade – e integrar trabalhos de químicos, engenheiros de materiais e especialistas em dispositivos optoeletrônicos de telecomunicações. A Universidade Mackenzie será a terceira no mundo a contar com esse tipo de laboratório, que existe apenas nos Estados Unidos e Singapura.

Para esse novo espaço, segundo Brito, a ênfase será na mobilidade e no desenvolvimento de software de pesquisa em plataforma iOS. Toda área de ensino à distância do Mackenzie já garante interoperabilidade com as redes sem fio. São 20 polos em todo o Brasil, que se conectam via satélite ou com links terrestres. A meta para o ano que vem é avançar em conceitos de web 2.0 e redes sociais, para maior interatividade dos alunos remotos. A universidade conta com dois datacenters que funcionam em containers, no modelo de nuvem privada. “Somos uma referência para o mercado no conceito de novos datacenters”, diz Brito. A implantação do ERP automatizou processos administrativos e o desafio para 2014, segundo o executivo, será concluir o módulo de gestão acadêmica.

No ano passado, a universidade implantou um projeto de gestão de sistemas móveis em nuvem, para o controle da documentação e atualização dos software para funcionários.

Anhanguera Educacional

Luciano Possani

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor Executivo de Tecnologia

Idade: 50 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletrônico pela Escola Politécnica da USP, MBA da FIA/FEA e Educação Executiva pela Stanford Graduate School of Business

Passatempo: Aviação

A Anhanguera Educacional inaugura este ano seu novo Centro de Produção e Distribuição de conteúdos audiovisuais em São Paulo. São 18 novos estúdios com câmeras robotizadas, cenografia flexível e adequada para os cursos de educação à distância (EAD) e um sistema profissional de armazenamento (media center), além de infraestrutura de monitoração e controle de todos os seus 39 canais via satélite.

“Essa infraestrutura permitiu o lançamento dos cursos de graduação totalmente on-line, por meio da adequação da plataforma de EAD, oferecendo melhores recursos de interação entre alunos e tutores”, diz Luciano Possani, diretor executivo de tecnologia.

Os alunos EAD da Anhanguera passaram a poder assistir a todo o conteúdo (aulas gravadas, slides e apresentações) em dispositivos móveis, inclusive com a capacidade de armazená-los para consumo off-line, tornando o conteúdo pedagógico acessível a qualquer momento.

No ano passado, a Anhanguera migrou a plataforma de educação à distância para a nuvem, propiciando, segundo Luciano, a escalabilidade e estabilidade necessárias ao crescimento da universidade: “O conteúdo audiovisual tem sua distribuição otimizada, tanto pelo satélite quanto pela Internet disponível a qualquer hora e em qualquer dispositivo, incluindo os móveis”.

Outro destaque foi a introdução de uma plataforma de Gerenciamento de Campanhas, para auxiliar na captação e retenção dos alunos, e integrada ao sistema de Business Intelligence corporativo. O sistema permite à área de marketing adaptar campanhas publicitárias para cada etapa da vida do aluno, desde a inscrição, vida acadêmica e prova final, dando mais flexibilidade à comunicação. No ano que vem o principal projeto será a digitalização do Programa Livro Texto, que permite aos alunos o acesso exclusivo a livros de autores renomados.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

finanças

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Liberty

Ana Lucia D'Amaral

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretora de Tecnologia

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 9 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Processamento de Dados e Engenharia pela Universidade Mackenzie

Passatempo: Leitura

A opção por um ambiente de computação em nuvem promoveu um diferencial importante na operação da Liberty Seguros. A empresa implantou uma plataforma para padronizar e profissionalizar o relacionamento da área comercial com canais de venda, permitindo um ambiente de compartilhamento de experiências e boas práticas no formato de uma rede social corporativa. "Decidimos investir em uma solução para otimizar o tempo dos nossos gestores comerciais, para deixá-los o maior tempo possível fazendo relacionamento comercial de qualidade, e trazendo mais e melhores negócios", afirma a diretora de tecnologia Ana Lucia D'Amaral. Além de cobrir o escopo desejado para o projeto com poucas customizações, a plataforma trouxe outras funcionalidades como controle de agenda, atividades e visitas dos corretores. Com a conclusão da primeira fase desse projeto, os gestores comerciais passaram a ter acesso a todas as informações relevantes para seu dia-a-dia e também para a tomada de decisões estratégicas.

A implantação do sistema no modelo de cloud computing vai além de gerenciamento de e-mails ou arquivos, projetos mais comuns no ramo de seguros. Para criar um novo canal de atendimento ao segurado, além da central de atendimento ou do site, segundo Ana Lucia, a empresa desenvolveu um aplicativo para dispositivos móveis: "O sistema simplifica o processo de comunicação de acidentes, pois a gestão dos processos de uma seguradora não é de domínio de grande parte dos segurados". A nova versão do aplicativo, lançada em abril deste ano para iOS e Android, permite a comunicação de acidentes e chamados de assistência, consulta a todas as informações sobre o seguro, situação de pagamento, localização de oficinas próximas e descontos em parceiros.

Porto Seguro

Italo Flammia

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor Executivo de TI

Idade: 50 anos

Tempo de empresa: 4 anos e meio

Tempo no cargo atual: 4 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 29 anos

Formação acadêmica: Graduação e pós-graduação em Administração de Empresas

Passatempo: Caminhadas

O grupo Porto Seguro é formado por 24 empresas de diversos segmentos com diferentes produtos como seguro-saúde, crédito, consórcio e capitalização, exigindo uma diversificada arquitetura de sistemas. O diretor executivo de TI, Italo Flammia, tem a missão de renovar o parque tecnológico, processos, infraestrutura e aplicações, a partir do plano estratégico chamado internamente de EfeTivo. O projeto de longo prazo, com várias etapas, visa, segundo ele, a reestruturar a área de forma completa e produzir indicadores: "A Porto Seguro tem várias áreas de TI e diversos projetos para vários negócios".

No final do ano passado, foi concluído o datacenter próprio, com sistemas redundantes e gestão focada na qualidade. A opção pela infraestrutura própria, segundo ele, se deu pelo melhor custo, segurança e capacidade de reação caso alguma aplicação tenha problemas, além do acesso mais rápido à base de dados. Do parque de quatro datacenters, um foi desativado, em um processo que implicou a movimentação de 1,8 mil servidores. "Fizemos tudo isso apenas nos finais de semana ao longo do ano, sem afetar a operação", diz Italo. Esse movimento permitiu rever a arquitetura e a virtualização de 600 servidores, já prevendo um modelo em nuvem privada e a evolução para um sistema híbrido.

Um recurso que facilitou a vida dos corretores foi a implantação do Posto Print, que permite fazer cálculos, cotações e emissão de apólices via Internet, com acesso por qualquer dispositivo.

Italo lembra que a empresa está desbravando um novo campo: tornou-se uma Mobile Virtual Network Operator (MVNO) ou operadora de telecomunicações móveis virtual. Já lançou serviços em Santos e Campinas, com previsão de chegar a São Paulo e Rio no ano que vem.

Na esteira das novas tecnologias o planejamento prevê a integração de dados e imagens por meio de soluções de Big Data e Business Analytics.

Cetip

Mauro Negrete

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de Operações e Tecnologia

Idade: 55 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

Formação acadêmica: Bacharel em Física, pós-graduado em Sistemas de Informação e MBA da Fundação Getúlio Vargas

Passatempo: Fotografia

Tradicional integradora do mercado financeiro no ramo de crédito de veículos, a Cetip inovou e neste ano partiu para a área imobiliária. A divisão de tecnologia da informação teve papel fundamental para formatar o novo sistema de gestão de garantia de imóveis, que surgiu a partir da demanda de um cliente: o desenvolvimento de uma plataforma de workflow que conecta avaliadores de imóveis com bancos.

Em 2012, começaram os estudos sobre o mercado do crédito imobiliário e a identificação de oportunidades, entre elas a gestão de garantias de imóveis. "Isso concluído, fomos buscar um parceiro internacional, a norte-americana FNC, para atender esse mercado", afirma o diretor de operações e tecnologia da Cetip, Mauro Negrete. O projeto piloto foi realizado com o Banco Itaú.

Como o Banco Central só aprova o negócio se houver uma avaliação idônea para fins de crédito, a plataforma, segundo Mauro, padroniza o procedimento e conecta avaliadores de imóveis e bancos que fazem o financiamento: "Até então, o processo tinha pouca tecnologia aplicada nesse relacionamento".

O modelo é inovador, pois facilita a conexão dos avaliadores com o banco e padroniza avaliações, independente da pessoa que faz esse trabalho. O processo de workflow realizado pelo sistema consolida uma base de informações para que o banco possa fazer estudos analíticos do mercado, como acompanhar os preços dos imóveis e analisar regiões de microbolhas, melhorando a qualidade das avaliações. No ano que vem, o sistema ganha mais uma funcionalidade: vai permitir que o agente vá ao imóvel com dispositivo móvel e envie as informações para o banco de forma remota.

Como provedora de serviços críticos para o mercado financeiro, a Cetip conta com quatro datacenters, para a contingência de dados. "Nossos datacenters funcionam como uma nuvem para o mercado e suas operações de financiamento", diz Mauro.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

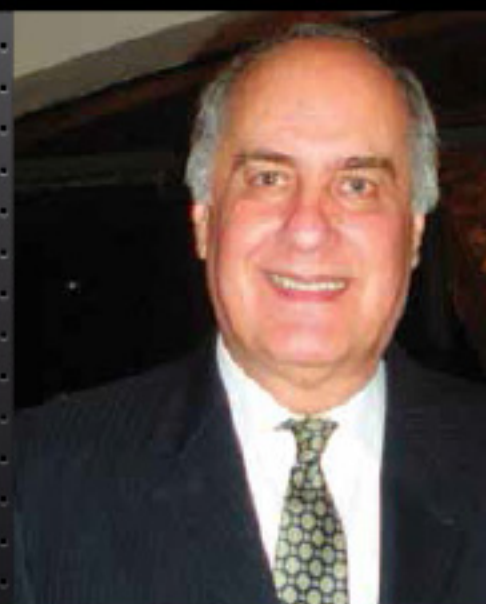
governo estadual/municipal

Para votar, acesse:
www.informaticahoje.com.br/premio/2013

Secretaria de Economia e Planejamento - SP

Carlos Mataresi Filho

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI

Idade: 61 anos

Tempo de empresa: 4 anos e meio

Tempo no cargo atual: 4 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 39 anos e meio

Formação acadêmica: Administração de Empresas

Passatempos: Filmes e esportes

Contar com ferramentas próprias de produtividade, para dar suporte às ações do governo do estado, estão na base da modernização da Secretaria de Economia e Planejamento de São Paulo (Seplan) neste ano. O diretor de TI, Carlos Mataresi Filho, destaca a implantação dos software de Gerenciamento do Desenvolvimento de Sistemas, Gerenciamento e Segurança de Dados Corporativos e Desenvolvimento Rápido de Aplicações: "No ano passado, tivemos como foco a atualização da infraestrutura de hardware e implantação de software de Gerenciamento Integrado para Monitoração do Ambiente de TI, que foi a base para os novos sistemas".

Um grande desafio da área, segundo ele, foi a integração do Gerenciamento de Sistemas com o software de Desenvolvimento Rápido de Aplicações: "Além de ser uma integração pioneira, é também uma mudança de cultura para os analistas, pois a ferramenta contempla todo o ciclo de desenvolvimento e sua posterior manutenção". Outro sistema permite acompanhar o ciclo de análise e levantamento de requisitos, obrigando os profissionais a seguirem uma metodologia de desenvolvimento e principalmente documentar o trabalho.

A implantação do software Desenvolvimento Rápido de Aplicações reduziu o tempo na produção de software em um terço e ainda disponibilizou algumas aplicações para a plataforma móvel. "O software permite gerenciar todos os investimentos do estado em tecnologia, tanto da secretaria quanto das empresas coligadas, como o Metrô, a CPTM e as autarquias", diz. O sistema foi integrado com o desenvolvimento de soluções para a geração de programas e será padrão de desenvolvimento.

Entre os projetos para o ano que vem, ele destaca a ampliação da rede Wi-Fi, que começou este ano, para os dois prédios da Secretaria em São Paulo e 14 escritórios regionais.

Procergs

Carlson Aquistapasse

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor presidente

Idade: 57 anos

Tempo de empresa: 2 anos e 9 meses

Tempo no cargo atual: 2 anos e 9 meses

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Engenharia Elétrica pela Universidade Federal de Santa Maria

Passatempos: Leitura, futebol e natação

A Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (Procergs) deu continuidade a projetos que aproximam o serviço público do cidadão. Alinham-se à estratégia iniciativas como o Gabinete Digital, um portal do governo do estado que permite interação com a população, a Infovia do Rio Grande do Sul e o RS Móvel. “A Internet vem se tornando o meio de comunicação mais utilizado pelos órgãos governamentais na prestação de serviços à sociedade, facilitando a vida do cidadão e melhorando o nível de atendimento”, afirma Carlson Aquistapasse, diretor presidente da Procergs.

O Gabinete Digital permite que as pessoas deem opiniões, façam perguntas ao governador e participem de audiências públicas. O portal conta com o Mapa da Transparência, que mostra onde são aplicados os recursos do estado com educação e permite visualizar as regiões de maior consumo de recursos, entre outros serviços.

Um dos projetos estratégicos do órgão, segundo Carlson, é disponibilizar essas informações para tablets e smartphones por meio do aplicativo RS Móvel. Na área de segurança pública, por exemplo, o cidadão pode fazer denúncias enviando a queixa e o vídeo ou foto da irregularidade pelo celular.

A Procergs também é responsável pela implantação da infraestrutura do programa Um Computador por Aluno, com a implantação de rede de fibras ópticas que cobre 22 escolas. A primeira etapa contempla as cidades fronteiriças ao Uruguai.

A Infovia do Rio Grande do Sul, segundo Carlson, vai cobrir todo o estado com fibras ópticas, em parceria com a Eletrosul, Telebrás e a Companhia de Energia Elétrica do Rio Grande do Sul: “O objetivo é oferecer serviços de redes mais eficientes ao serviço público – prefeituras e empresas do estado – com redução de custos e velocidades de 1 Gbps por cidade”.

Prodesp

Célio Bozola

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor presidente

Idade: 60 anos

Tempo de empresa: 2 anos e meio

Tempo no cargo atual: 2 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletrônico pela Escola Politécnica da USP

Passatempos: Viagens e vinhos

A modernização da Prodesp – Empresa de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – está em curso e deve culminar na transformação da companhia em uma grande nuvem privada, servindo diversas secretarias do governo paulista. Esse objetivo de longo prazo exige etapas e transformações que são tocadas no dia a dia pelo diretor presidente, Célio Bozola, à frente da empresa há dois anos e meio.

Dos projetos iniciados no ano passado, destaca-se a modernização de sistemas e processos, para adicionar novos serviços eletrônicos ao portal do Detran. O portal conta com 6,7 milhões de cidadãos cadastrados e processa em média 4,5 milhões de transações eletrônicas por mês. A prova simulada do órgão, por exemplo, é acessada por 1,5 milhão de pessoas por mês, equivalente ao número dos que pesquisam débitos de veículos.

Neste ano, a Prodesp centrou esforços no lançamento da segunda geração do Poupatempo, que já tem 15 anos de funcionamento e que se tornou referência em facilidade de acesso aos serviços públicos. Conta com 32 sites na capital e interior e deve totalizar 67 pontos até o final do ano que vem. A Prodesp desenvolveu uma nova plataforma de software e aplicações para integrar e fornecer mais serviços eletrônicos. Um dos componentes da segunda geração do Poupatempo é a mobilidade: será oferecida uma loja com 50 a 60 aplicativos com os diversos serviços, que poderão ser acessados por dispositivos móveis como o agendamento de serviços do Detran, por exemplo.

Outro projeto que começou este ano e vai até 2014 é o chamado S4SP – Saúde para São Paulo. Esse projeto inclui a automação de 57 hospitais da rede pública com prontuário eletrônico e outras funcionalidades que integrarão informações para a Secretaria de Saúde. Já foi instalado em 12 hospitais que estão em processo de integração com a secretaria.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

governo federal

governo federal governo federal governo federal

governo federal governo federal governo federal

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Serpro

Marcos Mazoni

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Foto: A. V. G. / G. B. / A. B.

Cargo: Diretor presidente

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 6 anos e meio

Tempo no cargo atual: 6 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 15 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas, Pós-Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação pela UFRS e Pós-Graduação em Gestão de Tecnologia pela FGV

Passatempos: Velejar e voar em asa delta

É difícil para o diretor presidente do Serpro – Serviço Federal de Processamento de Dados, Marcos Mazoni, destacar os projetos mais importantes ao longo deste ano: “Tivemos um ano rico em projetos inovadores”. O de maior impacto, na opinião dele, foi o desenvolvimento do Porto sem Papel: ao integrar as informações dos agentes portuários com os de comércio exterior, o sistema diminuiu o tempo de atracação dos navios no porto de cinco dias para um dia e meio, uma grande redução de custos, considerando-se que a hora do navio no porto custa cerca de US\$ 5 mil.

O desenvolvimento e a implantação de um e-mail nacional furou a fila de prioridades, após as denúncias de espionagem da agência de segurança norte-americana NSA. A ferramenta de comunicação chamada de Expresso V3 foi desenvolvida pelo Serpro em parceria com os Correios. É um e-mail com tecnologia nacional que será instalado no Ministério das Comunicações e na Presidência da República. Em dezembro, será a vez do Ministério do Planejamento, e depois o projeto será expandido para todo o governo federal. O Expresso, segundo Mazoni, reúne sistema de comunicação, e-mail, agenda, videoconferência, chat e bloco de tarefas: “É uma tecnologia robusta, desenvolvida para um universo de milhões de usuários”.

Para facilitar a comunicação e a colaboração entre os funcionários, o Serpro montou uma rede social própria, baseada em software livre e recursos de comunicação instantânea.

O órgão também montou uma nuvem privada, baseada em software livre, que recebeu o sistema de gestão de recursos humanos da União, que compreende 1,8 milhão de funcionários. Eles podem acessar seus contracheques, além de outras informações, em qualquer dispositivo móvel.

Petrobras Distribuidora

Nelson Costa Cardoso

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 59 anos

Tempo de empresa: 40 anos

Tempo no cargo atual: 10 anos

Tempo de carreira em TI: 40 anos

Formação acadêmica: Engenharia Química pela USP e Mestrado em Administração de Empresas

Passatempos: Caminhadas e corrida

A Petrobras Distribuidora está implantando um gigantesco projeto de transporte. O sistema vai gerir a saída de 7 mil caminhões que abastecem todos os 26 estados brasileiros, 7,5 mil postos, 20 terminais e 20 bases secundárias, com a movimentação de 4,5 milhões de metros cúbicos de óleo. Todo esse sistema está integrado ao ERP e foi lançado no dia 1º de novembro.

“O projeto de controle de suprimentos impede a falta de produtos em todo o território nacional, gerindo preços e administrando a melhor logística em todos os modais de transporte”, diz o CIO, Nelson Costa Cardoso.

O portal da empresa é responsável pela venda de 80% dos produtos aos 7,5 mil postos que fazem seus pedidos via Internet. É possível acessar o pedido de produtos, o contato com transportadoras e a programação de caminhões na chegada aos terminais de abastecimento em dispositivos móveis.

A distribuidora conta com um datacenter próprio e faz contingência com o centro de processamento central da Petrobras. Entre os projetos inovadores, Nelson aponta a operação do Posto do Futuro, no Rio de Janeiro, que conta com sistemas que personalizam o atendimento, incentivando o cadastramento no programa da distribuidora. Ao chegar ao posto, câmeras fazem a leitura óptica da placa e informam o nome do cliente, marca e modelo do veículo, numa grande tela no local de abastecimento. O posto conta com sensores de RFID ligados a painéis de mídia, permitindo fazer ofertas personalizadas e informar se o veículo precisa de algum serviço, como troca de óleo ou outra manutenção. O gestor do posto visualiza na tela a quantidade de combustível de cada tanque, assim como sua temperatura, qualidade, tempo estimado do estoque e a receita individual. Na aferição da qualidade, conta com o recurso Cromaid, que analisa a identificação colorimétrica do marcador presente no produto e o compara com um padrão de boa qualidade em tempo real.

Dataprev

Rodrigo Assumpção

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Presidente

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 18 anos

Formação acadêmica: História

Passatempo: Leitura

A busca constante por modernização, segundo seu presidente, Rodrigo Assumpção, é a diretriz básica da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) para apoiar a execução e o aprimoramento das políticas sociais do governo. A empresa responde pela gestão das informações previdenciárias, trabalhistas, sociais e de registros civis da população e direcionou investimentos de R\$ 200 milhões entre 2012 e 2014 na modernização de três centros de processamento de dados, no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. “O maior desembolso desse total será feito no Rio, responsável por R\$ 124,4 milhões, orçamento que inclui uma das maiores salas-cofre já construídas na América Latina, com 488 metros quadrados”, diz Rodrigo. As obras do datacenter de Brasília foram concluídas em 2012; as de São Paulo devem estar prontas até o fim de 2013, e as do Rio no final de 2014.

A computação em nuvem privada, segundo ele, está na agenda com a implantação de um sistema de gestão de serviços de TI e comunicação com virtualização: “É a primeira etapa nessa direção, com um ambiente voltado para desenvolvedores. Quando a tecnologia ficar madura, vamos evoluir para uma plataforma de serviços e expandi-la para os clientes”.

A busca por inovação passa pela automação da operação e pelo monitoramento e controle da produção de sistemas. No ano que vem, a empresa planeja aprofundar projetos de Business Intelligence e Big Data, para extrair informações relevantes do grande volume de dados processados.

A Dataprev é responsável por processar um dos maiores bancos de dados do país, o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), sistema responsável pelo controle das informações de todos os segurados e contribuintes da Previdência Social e da folha de pagamento do Ministério da Previdência Social, com 30 milhões de beneficiários.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

indústria de consumo

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Natura

Agenor Leão

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Foto: divulgação

Cargo: Vice-Presidente de Tecnologia Digital

Idade: 40 anos

Tempo de empresa: 1 ano e meio

Tempo no cargo atual: 1 ano e meio

Tempo de carreira em TI: 22 anos

Formação acadêmica: Bacharel em Processamento de Dados pela Universidade Federal da Bahia

Passatempo: Curtir a família

A Natura mudou a forma de olhar a TI. Até 2012, os investimentos eram focados em sistemas tradicionais nas áreas industrial e de logística. Um grande salto de qualidade foi dado em soluções para diminuir o tempo de entrega e ampliar o canal de relacionamento com sua rede de consultores e fornecedores, diz o vice-presidente de tecnologia digital, Agenor Leão. A área de tecnologia, segundo ele, passou a integrar o comitê executivo da Natura: "A empresa é uma rede social e o desafio é conectá-la com as mais modernas ferramentas".

Colocado em piloto no final de 2012, o projeto Rede Natura entrou em operação neste ano. É um portal onde os pedidos são colocados via Internet pelos clientes, recebidos pelas lojas das consultoras, com suporte da infraestrutura logística da Natura. "O desafio é criar ferramentas de conexão sempre mais ágeis, usando as facilidades tecnológicas disponíveis", diz Agenor.

A Rede Natura permite a venda de produtos por meio da loja configurada pelas 1,5 mil consultoras, que divulgam os sites para sua rede de relacionamento. O cliente compra pela web, a Natura faz a entrega e oferece o meio de pagamento. Pelo sistema, a consultora pode acessar sua posição de vendas e a repartição do lucro. O processo é apoiado por um sistema de marketing digital que auxilia nas vendas e promove os produtos entre os clientes. Outro recurso permite que todo o processo de venda seja acompanhado pelas consultoras por e-mail ou SMS, a partir do pedido até o despacho do produto.

A Natura criou no ano passado um grupo focado em buscar oportunidades e transformar ideias em projetos e produtos. Um grande desafio da área, segundo Agenor, é suportar uma operação em que 98% dos pedidos são feitos via Internet, da captura à entrega dos produtos.

BRF – Brasil Foods

Curt Zimmermann

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI e do Centro de Serviços Compartilhados

Idade: 42 anos

Tempo de empresa: 3 anos e meio

Tempo no cargo atual: 3 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Graduado em Administração de Empresas na PUC-RS, com ênfase em Análise de Sistemas de Informação e MBA na Harvard Business School

Passatempos: Viagens e cavalgadas

A BRF – Brasil Foods, empresa resultante da fusão da Sadia com a Perdigão, ampliou sua operação mundial com a aquisição de operações na Argentina e no Oriente Médio. A área de TI tem um papel fundamental na integração dos sistemas e na oferta de informações gerenciais consolidadas, por meio de uma plataforma comum de Business Intelligence. A área dedicou-se à integração do sistema de gestão empresarial em todas as unidades, padronizando o modelo de gestão nas diversas localidades.

A BRF é a maior exportadora global de carne de frango, abatendo cerca de 1,7 bilhão de aves e 10,8 milhões de suínos e bovinos por ano. A unidade industrial do grupo está localizada em Uberlândia, em Minas Gerais. “Uma ferramenta fundamental no dia a dia da companhia é a solução comercial usada por 5 mil vendedores em todo o país”, destaca o diretor de TI, Curt Zimmermann. O sistema é acessado de dispositivos móveis e permite a colocação de pedidos, tem catálogo de produtos e auxilia o vendedor no ponto de venda, melhorando a oferta para o cliente, ao combinar variáveis. Esses dados, segundo ele, integram uma base de dados que posteriormente fornece indicadores que comparam vendas às metas da companhia: “A ideia é oferecer esse sistema aos demais países onde temos operações e padronizar procedimentos de compra e venda”. A área de TI é responsável pela padronização de soluções em outros países e contrata mão de obra local para desenvolver soluções ligadas à regulamentação de cada país.

“Temos revisado a plataforma de serviços e contratos em consonância com a produtividade dos negócios. Com a expansão internacional, temos que criar condições para operar globalmente e atender as especificidades legais de cada país”, diz Curt.

Tetra Pak

Rodrigo Meireles

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Gerente Executivo de Business Transformation

Idade: 38 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 22 anos

Formação acadêmica: Processamento de Dados no Mackenzie

Passatempo: Motociclismo

A Tetra Pak tem que estar sempre pronta a atender os mais diferentes pedidos de embalagens dos clientes, e para isso conta com uma produção flexível. Nesse processo, as comunicações unificadas tiveram papel fundamental, para ampliar o relacionamento e a interação entre os executivos. Foram instaladas 20 salas de videoconferência para as unidades das Américas Central e do Sul, com melhoria de link de dados, adequação das salas de reuniões e treinamento. “Só com redução das viagens, economizamos R\$ 4 milhões por ano”, diz Rodrigo Meireles, gerente executivo de Business Transformation.

O sistema de videoconferência, segundo ele, oferece comunicação ágil, permitindo que o presidente converse com todos os 900 colaboradores do país ao vivo: “Montamos um estúdio onde são desenvolvidos quatro a cinco programas por ano, em um projeto de TV corporativa que substitui murais, oferecendo um canal mais próximo com os profissionais da empresa”. As ferramentas pavimentaram o caminho para novos recursos, permitindo que os executivos façam reuniões por meio de seus tablets e smartphones.

Outro movimento importante foi a redução da burocracia. Um projeto de Business Intelligence que começou no ano passado foi implantado no país neste ano, com a meta de reduzir mais de 200 relatórios locais, padronizando formulários e procedimentos.

A empresa conta com um datacenter na fábrica de Ponta Grossa, no interior do Paraná, com sistemas virtualizados, que se conecta a um centro de dados nos Estados Unidos. O centro local se prepara para funcionar como uma nuvem privada, visando ao compartilhamento mundial de dados.

Em 2014, o plano é estender o projeto de comunicações unificadas para dispositivos móveis, usando a rede 3G, e habilitando novos serviços como ramal pessoal, sistema de mensagens e comunicação instantânea. Para isso, a área está finalizando a atualização dos links de comunicação e modernizando o software.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

2013

indústria geral

indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral

indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral indústria geral

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

ThyssenKrupp

Claudinei Zanotello

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Foto: divulgação

Cargo: CIO

Idade: 51 anos

Tempo de empresa: 10 anos

Tempo no cargo atual: 1 mês

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Formado em Tecnologia da Informação pela PUC-Campinas, Pós-Graduado em Administração de Empresas e cursando MBA em Gerenciamento de Projetos na FGV

Passatempos: Ciclismo, teatro e cinema

O ThyssenKrupp Forging Group, grupo metalúrgico que tem duas unidades no Brasil, uma no México e uma na Alemanha, mudou sua estratégia no país, com a criação de novos escritórios e fábricas e foco em prover a indústria automotiva de forma regionalizada. A área de TI dá suporte aos projetos mundiais a exemplo da implantação do sistema de ERP, que foi escolhido mundialmente e adaptado em cada país, e cuja finalização está prevista para o ano que vem.

Segundo o CIO, Claudinei Zanotello, a empresa debruçou-se neste ano sobre um projeto de padronização e consolidação de toda a infraestrutura, gestão de desktops e service desk, telefonia, gestão de servidores, datacenter, e ainda de definição sobre a adoção do modelo de computação em nuvem. A empresa conta com datacenters globais, localizados em suas principais unidades no mundo, e que, segundo Claudinei, estão sendo consolidados: "As ferramentas têm um tempo de validade e têm que ser adaptadas, renovadas e alinhadas ao negócio".

O foco da área neste ano foi um projeto de governança de TI para alinhamento da unidade brasileira à estratégia global da companhia, aumentar a flexibilidade da entrega, dar escalabilidade aos sistemas e reduzir custos, para fazer frente às novas necessidades da empresa. Um dos projetos em andamento é o investimento em sistemas de segurança, que vão suportar dispositivos móveis para acesso aos recursos da companhia.

Segundo Claudinei, com a chegada da mobilidade e da computação em nuvem, aumentou a capilaridade do acesso às redes, exigindo mais trabalho do CIO para garantir segurança e flexibilidade para os funcionários e fornecedores.

Rhodia

Fernando Birman

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI para a América Latina

Idade: 50 anos

Tempo de empresa: 28 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 18 anos

Formação acadêmica: Engenheiro de Produção pela USP

Passatempo: Escrita, corrida e viagens

A fusão da francesa Rhodia com a belga Solvay, em 2011, trouxe grandes desafios para a área de TI, que ainda hoje trabalha na integração e padronização de sistemas. "Como as duas empresas têm o mesmo porte, o processo é mais complexo", explica o diretor de TI para a América Latina, Fernando Birman

A área de informática do novo grupo, diz, foi redesenhada e a cada ano existem novas etapas a serem cumpridas: "Tínhamos duas boas plataformas e escolhemos as melhores soluções do mercado, aproveitando o que havia de bom e, excepcionalmente, refazendo alguns sistemas".

Este ano, o processo de unificação da infraestrutura avançou ainda mais. Os datacenters foram integrados em um mesmo contrato e uma rede única liga as unidades do grupo. Foram harmonizados equipamentos e soluções de telefonia, que permite videoconferência e telepresença, e finalmente o pacote de infraestrutura e service desk. "Tudo isso entrou no ar simultaneamente em toda a América Latina, sem perda de qualidade dos serviços", garante Fernando.

De olho na produtividade, segundo ele, a área de TI está implantando um novo ambiente de colaboração, integrando sistemas de escritório, documentos, formulários e soluções de workflow, com recursos de redes sociais: "Optamos por colocar parte das aplicações na nuvem e parte localmente, combinando ofertas do mercado, sem depender de um só fornecedor".

O projeto de colaboração integra informações em uma plataforma de serviços chamada Solvay Business Services, para sistemas compartilhados globais, e aloca pessoal da área de tecnologia em processos de negócios. "Queremos que as pessoas de informática sejam integradas em grupos de processos. Não significa que a TI é relegada a segundo plano. Mas queremos colocar o processo de negócio como a base dos serviços", explica Fernando.

WEG

Wandair José Garcia

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI

Idade: 55 anos

Tempo de empresa: 14 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas, MBA em Gestão Empresarial e Mestrado em Engenharia de Produção

Passatempos: Viagens com a família e leitura

A WEG é uma indústria 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, tem 11 unidades no Brasil e diversas filiais no mundo. A complexidade das operações é gerida por um sistema global de ERP implantado nas cinco unidades de negócio no Brasil (motores, energia, automação, distribuição e tintas). "Neste ano, padronizamos e consolidamos a solução para as subsidiárias da Alemanha, Índia e México", explica o diretor de TI, Wandair José Garcia. O sistema engloba toda a cadeia de valor da WEG, passando pelos processos de vendas, engenharia, controle de qualidade e gestão da produção.

A implantação do WEG Integrated Systems, ou WIS, padronizou e otimizou sistemas, simplificando processos de negócios. Na área de engenharia, segundo Wandair, a solução engloba a automação do processo de criação do material, configuração dos produtos desenvolvidos, geração automática de ficha técnica, desenho, especificações técnicas e roteiro de fábrica: "A meta é a implantação do WIS em todos os países onde atuamos e o maior desafio foi a expansão do sistema para Portugal, Argentina, Inglaterra, França, Suécia, Emirados Árabes (Dubai) e Bélgica".

No ano que vem, a área terá como foco o desenvolvimento de um novo sistema de vendas, que engloba engenharia, configuração, cotação do produto, módulo de aplicação, documentação e catálogo eletrônico. "O sistema, que será acessado pelas 28 filiais do exterior, dará mais agilidade aos 120 representantes de vendas em seu relacionamento com os clientes, pois poderá ser acessado por meio de dispositivos móveis", diz Wandair.

CNJ

Lúcio Melre da Silva

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI

Idade: 49 anos

Tempo de empresa: 1 ano

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 29 anos

Formação acadêmica: Engenharia Civil, Direito e Matemática, Mestre em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação

Passatempo: Vôlei

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) está mobilizado para implantar em todo o país o Processo Judicial Eletrônico (PJE), que unifica todos os sistemas das varas judiciárias no país e diminui a burocracia. "O sistema foi desenvolvido em plataforma aberta e a ideia é que seja gradativamente adotado pelas unidades de Justiça, que são muito heterogêneas", diz o diretor de TI, Lúcio Melre da Silva. O sistema vai atender as unidades das Justiça Federal, Eleitoral e do Trabalho, englobando módulos de processo civil, juizados especiais, criminal e execuções, entre outras. As petições, segundo Lúcio, poderão ser protocoladas apenas por via eletrônica, sendo recusados os documentos entregues em papel: "Até 2015, o sistema estará em todos os tribunais". Hoje, 40 unidades da Justiça do Trabalho e o Tribunal Regional Federal (TRF) já contam com o recurso.

O PJE vem sendo desenvolvido há dois anos e é prioridade na administração federal. Integra sistemas, define fluxos e padroniza processos em todo o país. A equipe de desenvolvimento envolveu 35 pessoas que são acompanhadas por um comitê gestor, que estabelece diretrizes e prioridades. O sistema segue padrões de interoperabilidade, para facilitar a integração com outros órgãos públicos, e padroniza parâmetros de segurança.

Lúcio destaca também o trabalho de governança de TI realizado no CNJ, com a criação de uma comissão permanente de TI, composta por cinco conselheiros que discutem estratégias, rumos e diretrizes do poder judiciário.

Recentemente, o CNJ lançou o Banco Nacional de Mandados de Prisão, disponível para dispositivos móveis, que permite à Polícia Rodoviária Federal identificar e fazer a expedição de mandados por meio de um tablet ou smartphone. O datacenter é compartilhado com o Supremo Tribunal Federal e o órgão está investindo na duplicação de dados e links de alta capacidade.

TRF - DF

Roberto Petruff

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor da Secretaria de TI

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 1 ano e meio

Tempo no cargo atual: 1 ano e meio

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Graduado em Sistemas de Informação

Passatempos: Cinema e música

O Tribunal Regional Federal da 1ª Região (Distrito Federal) iniciou a implantação de um sistema de Business Intelligence, que apresenta indicadores e metas de produtividade dos magistrados definidas pelo Conselho Nacional de Justiça. A primeira fase já foi implantada e permite aos desembargadores controlar o estoque e o acervo de processos do gabinete e a movimentação processual. "O gerenciamento do tempo do processo evita que alguns fiquem muito tempo no gabinete, o que torna possível um melhor fluxo e andamento dos processos", explica Roberto Petruff, diretor da Secretaria de TI do tribunal.

No ano passado, o órgão implantou um portal de Internet e uma intranet para a primeira região e seções judiciárias. A interface mais moderna melhorou o acesso e a usabilidade, criando uma identidade visual para o tribunal, e permitindo a gestão de conteúdo feita de forma autônoma pelas áreas do órgão.

Para facilitar o trabalho de advogados e do público, o TRF desenvolveu um novo sistema de pesquisa da jurisprudência, baseado na mesma lógica do Google, que permite localizar acórdãos e decisões por palavras chave.

"O TRF da 1ª Região é o maior tribunal do país, atendendo 14 unidades da federação. Por isso, o grande desafio foi a revisão dos processos e contratos de terceirização para melhorar o nível de serviços, trazendo uma mudança cultural na organização", diz Roberto.

A secretaria também foi responsável, segundo ele, pela expansão da interiorização da Justiça Federal da 1ª Região, com a instalação de 22 novas varas e subseções: "No ano que vem, serão mais 18 varas e quais provemos infraestrutura completa, do prédio ao link de dados, além de oferecer suporte".

Em 2014, o tribunal planeja implantar o PJE – Processo Judicial Eletrônico conduzido junto com o Conselho de Justiça Federal, tornando os processos 100% eletrônicos, da entrada à distribuição.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

saúde

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Sanofi

Enrico Raucci

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI

Idade: 46 anos

Tempo de empresa: 25 anos

Tempo no cargo atual: 8 anos

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletrônico

Passatempos: Motociclismo, cinema e natação

Um dos maiores grupos farmacêuticos do mundo, com mais de 110 mil colaboradores, a francesa Sanofi reverteu neste ano o spin-off de uma de suas empresas no Brasil, a fabricante de genéricos Medley. Com isso, foram fundidas as áreas industrial e comercial, o que se traduziu em um grande projeto de consolidação de plataformas. "Coube à área de tecnologia administrar as sinergias e os projetos de integração de sistemas comerciais, farmacêuticos e de logística", afirma o diretor de TI, Enrico Raucci.

Presente no país há mais de 50 anos, a Sanofi Brasil é a quarta maior operação do grupo francês, gerando 5,1 mil empregos diretos e um portfólio de mais de 350 produtos. O grupo é formado pela Sanofi Pasteur, divisão de vacinas, Merial, para saúde animal, e a Genzyme, adquirida em 2011 com a criação de um centro de excelência em doenças raras, além da Medley.

Como área altamente regulada, os sistemas farmacêuticos são constantemente validados e passam por auditorias. A empresa desenvolveu um portal de vendas business to business que permite o acesso às informações e a colocação de pedidos por meio de tablets. Um sistema de realidade aumentada baixado no iPhone, por exemplo, faz a leitura da caixa do medicamento Dorflex, e permite ao médico o acesso a um vídeo institucional. Essa tecnologia deve ser estendida para outros projetos futuramente.

A fusão com a Medley trouxe desafios à área de TI da Sanofi, na revisão de sistemas, de olho no orçamento. Ambas as empresas compartilham a plataforma de ERP e trabalham na padronização dos demais programas. O grupo conta com um datacenter local que será migrado para três centros mundiais de dados nos Estados Unidos, no ano que vem, para a centralização de operações. "Nossa meta é que em 2014 a Sanofi e a Medley funcionem como empresa única, do ponto de vista de sistemas, facilitando o fluxo organizacional", diz Enrico.

Einstein

Ricardo Santoro

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor Executivo de TI

Idade: 49 anos

Tempo de empresa: 2 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Matemática

Passatempos: Futebol e viagens

Referência no setor, o Hospital Israelita Albert Einstein, segundo seu diretor executivo de TI, Ricardo Santoro, alia tecnologia de ponta no cuidado com o paciente à gestão automatizada dos processos internos. Um novo sistema de relacionamento com o cliente (CRM), para automatizar o agendamento de exames e consultas, entra na fase de testes e produção em janeiro. A base do projeto é o call center, que vai evoluir para uma gestão corporativa do cliente.

Uma solução inovadora de reconhecimento de voz já implantada na radiologia está sendo desenvolvida para a área de enfermagem. Segundo Ricardo, os profissionais poderão entrar com dados sobre a evolução do paciente no prontuário eletrônico, por meio de um microfone: "Isso implicou o desenvolvimento de um vocabulário em português específico para a enfermagem, e a adaptação do sistema ao seu trabalho".

O Einstein também avançou em seu projeto de telemedicina. Hoje, o programa une seus especialistas a 20 hospitais públicos em todo o país, para avaliação de casos de emergência e auxílio de diagnóstico via Internet. Os hospitais contam com um carrinho com câmera e notebook, que se conecta a uma sala de plantão onde ficam os médicos do Einstein.

Migrando para uma plataforma mais moderna, o Einstein iniciou a troca de seu sistema de gestão hospitalar. "Hoje não temos um programa que atenda 100% dos requerimentos do hospital em suas áreas específicas como oncologia, maternidade, centro cirúrgico, entre outros", diz Ricardo. O novo sistema prevê que as aplicações corporativas ficarão disponíveis em dispositivos móveis, com interfaces adaptadas, e vai integrar áreas como agendamento, controle da sala cirúrgica, horários dos médicos, controle de anestesia, maternidade, cardiologia, hotelaria, etc.

No próximo ano, o foco será nos recursos humanos, com soluções de avaliação de desempenho.

Amil

Telmo Ferreira Pereira

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 60 anos

Tempo de empresa: 27 anos

Tempo no cargo atual: 8 anos

Tempo de carreira em TI: 14 anos

Formação acadêmica: Ciências Contábeis e Economia

Passatempo: Tênis

Amil iniciou um programa de redução de custos com impressão e investe na oferta de plataforma móvel para dar flexibilidade aos beneficiários e médicos. O CIO Telmo Ferreira Pereira destaca que as rotinas internas foram reestruturadas. O orientador médico, documento em que constam os contatos de todos os credenciados e prestadores de serviços, foi digitalizado, assim como os exames médicos de raio-X e ressonância magnética, reduzindo resíduos como película de prata e água usada no processo de revelação. A empresa conta com um portal que permite a consulta às informações da rede credenciada, por meio de smartphones.

Neste ano, a Amil automatizou o agendamento, permitindo a marcação on-line de consultas e exames sem necessidade de passar pelo call center. O sistema foi implantado em todas as unidades da rede própria nacionalmente, cobrindo mais de 6,2 milhões de agendamentos, somente de janeiro a julho deste ano. O site foi reformulado, facilitando a obtenção de informações sobre notas e reembolso, e conta com 344 mil clientes ativos no programa de pagamento via boleto eletrônico. A empresa também está investindo na modernização do sistema de resposta audível (URA), no contact center e no atendimento personalizado.

Um sistema de protocolos médicos, que auxilia o profissional a integrar exames, patologias e informações de medicamentos, e administra a agenda de atendimento, está em piloto com 40 médicos com previsão de chegar a 300 no ano que vem. Com foco em análises clínicas, a Amil está implantando um sistema de Business Intelligence voltado para análise e previsibilidade das ações médicas, visando melhorar a gestão.

Este ano a Amil encerra o desafio de estabilizar sistemas que atendem 7 milhões de beneficiários, preparando seu datacenter para a replicação de dados.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

serviços

serviços serviços serviços

serviços serviços serviços

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Cinemark

Cristiano Hyppolito

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 35 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 7 anos

Tempo de carreira em TI: 18 anos

Formação acadêmica: Ciência da Computação com Pós-Graduação em Administração e Especialização em Gestão Estratégica de TI

Passatempos: Cinema e viagens

Para oferecer mais serviços aos espectadores, a opção do Cinemark foi modernizar primeiro sua plataforma interna. Neste ano, a rede de cinemas trocou servidores, desktops e interfaces para os funcionários. A mudança alcançou 65 cinemas, mais de 500 salas em todo o país e a troca de 3,5 mil computadores. "Fizemos tudo isso sem afetar a continuidade da operação", comemora Cristiano Hyppolito, CIO da rede.

Essa modernização prepara o Cinemark para a implantação de um novo sistema que vai automatizar ainda mais a projeção dos filmes, exigindo cada vez menos a intervenção humana. O sistema será acionado da bilheteria, a partir do encerramento da venda de ingressos.

No lado do cliente, Cristiano destaca o lançamento de um novo aplicativo que permite ao internauta selecionar cidades, cinemas e filmes de interesse com acesso facilitado ao conteúdo de sua preferência. Semanalmente um filme entra em destaque no aplicativo. É possível, por exemplo, ativar notificações para não perder uma estreia. Estão disponíveis também sinopses e fichas técnicas dos filmes, além de ser possível assistir aos trailers em alta definição. A ferramenta permite ainda encontrar cinemas mais próximos e traçar rotas para encontrar o melhor caminho até o local. O download do aplicativo para dispositivos móveis, segundo ele, é gratuito: "O sistema ficou mais amigável na hora de o espectador escolher uma poltrona. A solução é integrada aos nossos processos de back office para um atendimento ainda mais rápido no cinema". A rede conta com escritórios que trabalham em computação em nuvem com três datacenters terceirizados. "Todo o sistema de programação e os aplicativos móveis estão em datacenters externos e mantemos apenas aplicações principais, como o ERP, localmente", diz Cristiano.

CVC

Miguel Alcântara

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 41 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Administração de empresas, com MBA em Finanças

Passatempo: Golfe

Estar à frente da área de tecnologia de uma empresa com 41 anos no mercado traz responsabilidades e desafios. A CVC cresceu de forma acelerada nos últimos cinco anos e se prepara para o lançamento de suas ações na Bolsa de Valores. Um dos seus maiores ativos e o coração da operação é a plataforma tecnológica, que permite a conexão com todos os clientes, hotéis, companhias aéreas, agências e agentes de turismo. "Reconstruir essas conexões e modernizar o site foi a principal prioridade no ano passado e neste ano", afirma Miguel Alcântara, CIO da CVC.

A empresa tem 750 lojas em todos os estados do Brasil e cerca de 6,5 mil agentes de turismo independentes, que usam os sistemas da companhia para vender. São em torno de 15 mil usuários diretos e mais de 60 mil indiretos, que acessam o sistema pelas agências. A tecnologia da informação, segundo Miguel, é fundamental para o desenvolvimento dos negócios da empresa, pois todos os dados relevantes para os clientes estão nessa plataforma: "Para se ter uma ideia, apresentamos por volta de 60 mil orçamentos por dia".

A plataforma de vendas foi desenvolvida pela equipe interna da CVC que desde o ano passado se dedica à modernização do ambiente. "O sistema agregou facilidades que ajudam os vendedores no trabalho de busca de datas de viagens, voos e lugares disponíveis, cuja variedade e combinações são bastante complexas", explica Miguel. Os próximos desafios, diz ele, incluem a dinâmica no cruzamento de destinos, datas, voos e hospedagem, permitindo montar melhores ofertas e promoções: "Até a Copa e as Olimpíadas, o foco é ganhar mais capacidade para dar suporte ao vendedor em seu trabalho".

A Universidade de Harvard escolheu a empresa para participar do Field Global Immersion Program, com o envio de alunos do curso de MBA para conhecer os produtos e diferenciais da CVC.

Sodexo

Roberto Newton Carneiro

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI e Processos

Idade: 49 anos

Tempo de empresa: 2 anos e meio

Tempo no cargo atual: 2 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Tecnologia da Informação pela PUC-Rio e MBA na Fundação Dom Cabral

Passatempo: Corrida

Em 2011, a Sodexo comprou uma empresa de serviços de alimentação e dobrou de tamanho no país. Para integrar as operações a área de TI, dedicou-se a esse processo nos últimos dois anos, com foco na padronização de aplicativos e processos dispersos nas duas organizações.

Atendendo clientes em diversos segmentos, o foco é o desenvolvimento de soluções que atendam as especificidades desses mercados, para prestar melhores serviços. "Desenvolvemos soluções específicas para a saúde, por exemplo, com a oferta de sistemas que controlam dieta de pacientes e permitem a manutenção dos hospitais", explica o diretor de TI e processos, Roberto Newton Carneiro.

Entre as soluções inovadoras desenvolvidas pela área está o Sodexo Card, cartão de consumo que carrega créditos para compra de produtos nos restaurantes e cantinas escolares, permitindo aos pais acompanharem, via Internet, o que as crianças consumiram, sistema já implantado em dez escolas.

Uma das tarefas da área de TI é a otimização do processo de controle de suprimentos (supply chain) que opera em 2 mil localidades de distribuição no país. O sistema controla a despesa com material, alimentação, serviços de manutenção e logística. Para aprimorar o sistema de informações, a empresa planeja estender a solução de Business Intelligence, hoje só implantada na área financeira, para outras unidades de negócio, além de aprimorar o CRM. O BI vai auxiliar a obter melhores indicadores de qualidade de compra e contrabalançar os efeitos da inflação nos alimentos, permitindo maior eficácia na aquisição de determinados produtos. A empresa também planeja a implantação de um sistema de e-procurement integrado ao controle de suprimentos, que vai automatizar as compras.

A Sodexo trabalha com um datacenter terceirizado e integrado a quatro centros de dados no mundo que serão consolidados no futuro.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

transporte e logística

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

UPS

Bruno Ehlers

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 55 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 10 anos

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Engenharia Química

Passatempo: Ornitologia

A gestora logística UPS passou por grandes transformações neste ano, com a padronização global de seu parque de equipamentos e infraestrutura. Um dos projetos de destaque, segundo o CIO Bruno Ehlers, foi a implantação de coletores de dados em todas as unidades da empresa. O sistema permite consultar dados do transporte de forma on-line, em tempo real, fazendo o rastreamento e gerenciamento da remessa.

A UPS conta com 20 galpões no Brasil e implantou 110 coletores, que facilitam o acesso do cliente às informações sobre despacho da encomenda e rastreamento da remessa. O coletor é operado pelo motorista do caminhão e as informações são atualizadas no portal da UPS para acesso dos clientes às informações. Ele é avisado por e-mail ou SMS se houver alterações na rota ou no período de entrega.

Bruno conta que a UPS lançou um programa de BYOD (Bring Your Own Device), para que os funcionários usem seus dispositivos no dia a dia dos negócios: "Estamos trabalhando no desenvolvimento de aplicações corporativas, suporte e adaptação aos vários sistemas operacionais móveis". A empresa vai oferecer uma rede privada de comunicações (VPN) para acesso seguro aos dados, para que os executivos tenham informações sobre remessa, rastreamento e controle de cargas em seus smartphones.

Hoje os funcionários acessam o portal da UPS de seus dispositivos móveis e em breve novas aplicações corporativas estarão disponíveis.

A UPS conta com 3 mil funcionários no país entre próprios, terceiros e prestadores de serviços e mais de 20 locais de atendimento. Tem mais de 15 centros de distribuição e coleta no Brasil, opera em 14 dos principais aeroportos brasileiros e em 12 dos maiores portos do país.

"O grande desafio é dar suporte para múltiplos sistemas operacionais, oferecer treinamento da equipe, dar suporte e segurança à prova de ataques aos sistemas corporativos", afirma Bruno.

Penske

Fábio Mazelli

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI para a América do Sul

Idade: 43 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas, Análise de Sistemas e Pós-graduação em marketing, com MBA Executivo em Gestão Global

Passatempo: Natação

Unindo engenharia logística e tecnologia, os sistemas da Penske Logistics têm como objetivo oferecer a máxima visibilidade e o controle total da cadeia de entregas. A diretoria de TI teve como foco no ano passado e neste ano a renovação da plataforma de gestão de armazenagem de produtos, incluindo a modernização de hardware e software, para aumentar a disponibilidade de informações para o cliente e diminuir a redundância nas aplicações. Fábio Mazelli, diretor de TI para a América do Sul, lembra que 50% do negócio da Penske Logistics vem da gestão de armazenamento de produtos de clientes e 50% da gestão de transporte. Para dar conta desses dois negócios, segundo ele, a empresa conta com duas grandes plataformas, os sistemas o WMS (Gestão de Armazéns) e TMS (Gestão de Transportes): "Com a renovação do parque, tivemos uma melhora sistêmica e a modernização da tecnologia, usando produtos do mercado adaptados por nossa equipe". Essa modernização acompanhou o crescimento do volume de negócios de seus clientes, que são atendidos por dez centros de distribuição em todo o país.

Para diminuir custos, a empresa iniciou um movimento de renegociação de contratos de telefonia móvel, fixa e de dados, que resultou em uma economia de R\$ 500 mil neste ano. Também no ano passado, foi implantada uma nova plataforma de service desk, para o atendimento ao usuário, que vem evoluindo com métricas de qualidade e treinamento.

Neste ano, a empresa migrou o centro de processamento de dados próprio para um parceiro externo, em um primeiro passo para a adoção de computação em nuvem. "Os novos investimentos vão focar em modelos de serviços e não mais em aquisições de hardware e software", explica Fábio. Os novos projetos foram criados orientados à web e ao ambiente móvel.

DHL

Fábio Paoli

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Diretor de TI

Idade: 41 anos

Tempo de empresa: 16 anos

Tempo no cargo atual: 7 anos como gerente de TI (foi promovido a diretor este ano)

Tempo de carreira em TI: 14 anos

Formação acadêmica: Engenharia

Passatempo: Aquarismo marinho

A DHL implantou neste ano o sistema de Conhecimento de Transporte Eletrônico (CTE), nos módulos internacional e expresso, que agiliza a documentação e a gestão das encomendas. A solução significou mudanças nos processos da companhia e combinou um pacote demercado com desenvolvimento da equipe interna da DHL. "O objetivo foi adequar os processos locais aos globais, dando agilidade e simplificando processos na DHL Express", conta Fábio Paoli, diretor de TI. O sistema foi desenhado para o transporte de pequenos pacotes em remessas internacionais que exigem controle e rapidez. Na opinião dele, o projeto é inovador na automação da documentação e na implantação rápida, que levou apenas cinco meses: "A DHL conta com um sistema padronizado global de transporte, mas agora, quando a remessa tem origem no Brasil, as telas de interação e a captura da informação estão adaptadas ao nosso mercado".

A empresa também está trocando 400 coletores de dados usados pelos mensageiros, que passam agora a poder capturar a assinatura digital. O cliente que enviou a remessa poderá consultar em seu computador quem recebeu e checar a assinatura. A empresa também oferece software para os clientes acompanharem e rastrearem suas remessas, diminuindo a burocracia.

No ano que vem, a meta da companhia é revisar os processos da plataforma de ERP e melhorar o fluxo de documentos corporativos no país. A área de TI também está finalizando um sistema de liberação alfandegária.

A DHL conta com 23 mil clientes no Brasil e está presente em mais de 220 países. Faz parte de um dos maiores grupos de transportes e logística, a Deutsche Post DHL que engloba as divisões DHL Express, DHL Global Forwarding, Freight e DHL Supply Chain. A empresa tem o desafio de dobrar operações no setor nos próximos cinco anos de forma global e para isso os sistemas devem estar alinhados esse objetivo de crescimento.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2013

utilities

utilities utilities utilities utilities utilities

utilities utilities utilities utilities utilities

Para votar, acesse:
www.informatica hoje.com.br/premio/2013

Vivo

Christiane Eddington



Foto: divulgação

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: Diretora Executiva de TI

Idade: 48 anos

Tempo de empresa: 11 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 28 anos

Formação acadêmica: Graduada em Processamento de Dados, Pós-graduada em Engenharia de Software pela Universidade Federal da Bahia, Master em Gestão Empresarial pela Fundação Dom Cabral, MBA em Gestão Empresarial pela FGV e MBA em Governança de TI pelo IPT-USP

A Telefônica Vivo iniciou um programa de unificação da marca, que engloba vários projetos e visa à integração dos negócios, à revisão processos e à simplificação da empresa, tornando-a mais digital. O plano tem um horizonte de quatro anos e em 2013 contemplou a consolidação da gestão empresarial dos sistemas de telefonia fixa e móvel, permitindo a convergência de dois processos distintos que rodavam em uma mesma plataforma de ERP. "Além da integração, o desafio é simplificar a área de tecnologia, visando a dar transparência às áreas de negócio. Nossa meta é reduzir o número de aplicações em 50% até 2016. Só neste ano já alcançamos 15% da meta", diz a diretora executiva de TI, Christiane Eddington. A empresa tem cerca de 850 processos que no final do ciclo devem ser reduzidos para 200. Além da redução de custos, todo esse movimento simplifica a administração da empresa. Para motivar os colaboradores, segundo Christiane, incentivou-se a formação de times e jogos com competição entre as equipes: "O engajamento foi tão bom que ultrapassamos as metas com envolvimento de todas as áreas".

Um projeto de destaque na estratégia é a unificação da mediação, registros de todos os serviços realizados pelos assinantes em chamadas fixas e móveis, banda larga e torpedo, coletados e processados no datacenter da companhia.

Outro plano de longo prazo é a consolidação de oito datacenters em apenas três até 2016 – uma unidade já foi desativada este ano. "Os objetivos desse processo são o de dar agilidade aos sistemas, reduzir erros e custos, melhorar o time to market e a adoção do modelo em nuvem", explica Christiane.

Sabesp

Oswaldo Pazianotto

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: Superintendente de TI

Idade: 55 anos

Tempo de empresa: 1 ano e sete meses

Tempo no cargo atual: 1 ano e sete meses

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Engenheiro Eletrônico

Passatempo: Culinária

A Sabesp está passando por um processo de transformação que tem como objetivo a reformulação dos negócios. Esse movimento chama-se SiiS – Sistema Integrado de Informações, um conjunto de aplicativos que substituirão os atuais, com foco no back office, macroprocessos comerciais e atendimento ao cliente.

O SiiS veio para modernizar a plataforma de mainframe já em desuso e que não mais atendia mais o negócio. “As tecnologias já estavam defasadas, gerando processos custosos, sem conformidade regulatória. O SiiS significa a revisão geral de todos os sistemas”, explica Oswaldo Pazianotto, superintendente de TI da Sabesp.

O projeto, cuja licitação foi realizada no ano passado, tem investimentos previstos de R\$ 144,8 milhões e começou em janeiro, com a análise e o desenho dos processos. Entre as novas funcionalidades, segundo Pazianotto, está um novo ERP e um sistema de Business Intelligence para informações analíticas, que serão apresentadas em painéis com indicadores de gestão: “No ano passado, o foco foi consolidar ambientes muito pulverizados em estruturas mais modernas e em 2014 vamos desligar o mainframe da tomada”.

Outro projeto visou à governança e gestão de TI – com implantação do ITIL e gestão de demandas, aquisição de ativos para modernização do ambiente operacional e a adoção do conceito de nuvem privada. A empresa conta com dois datacenters em São Paulo.

Algumas soluções de back office que ainda estão no mainframe passarão gradativamente para o SiiS, como o CRM, faturamento, crédito e cobrança. Outras soluções especializadas como análise da qualidade da água e laboratório já estão em sistemas distribuídos.

Entre colaboradores da Sabesp e do consórcio contratado, são quase 300 pessoas diretamente envolvidas no projeto, além de uma grande quantidade de colaboradores com dedicação parcial ao projeto, que deverá ser concluído no ano que vem.

TIM

Raimondo Zizza

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Tempo de empresa: 11 anos

Tempo no cargo atual: 1 ano

Formação acadêmica: Engenharia Eletrônica pela Università di Napoli Federico II

Neste ano, a TIM Brasil criou um programa de virtualização e migração, cuja finalidade é estabelecer uma arquitetura de próxima geração de datacenter, como explica o CIO, Raimondo Zizza.

O programa consistiu na criação de um serviço de cloud interno, com a automação da instalação dos servidores, a transformação da infraestrutura de rede da camada de acesso convergente, com tecnologia de 10 Gbps, e a consolidação e modernização dos sistemas de armazenamento.

“O resultado, considerando o aumento do número de servidores, foi a redução do tempo médio de provisionamento de recursos de hardware de 15 para cinco dias. E o próximo objetivo é reduzir esse tempo para apenas um dia até o ano que vem”, diz Zizza.

Entre os projetos inovadores, o executivo destaca o de Big Data, que usa arquitetura de software aberto orientado ao negócio, permitindo a valorização da base de dados da empresa e prevendo o crescimento de processos e informações.

O grande desafio para o CIO dos tempos modernos, segundo Zizza, é financiar a inovação com projetos inéditos: “Isso tem sido possível devido a uma avaliação precisa do impacto financeiro de cada um dos projetos, além do foco na fase de execução, necessário para assegurar a conformidade com as implantações previstas, resultando no aumento dos benefícios”.

Os planos para o próximo ano incluem completar e habilitar a integração entre os diferentes projetos (Big Data, Next Generation Datacenter e IP Contact Center), para garantir, de acordo com Zizza, a migração para um modelo digital de suporte ao negócio: “O papel do CIO é inovar para garantir a sustentabilidade econômica e competitiva da empresa. Deve ser o promotor da inovação em modelos de negócios, juntamente com o papel tradicional de assegurar as plataformas para apoiar os principais processos de negócios, e garantir o máximo de eficiência”.



Como enfrentar as pressões

sobre a infraestrutura das redes?

Como se não bastassem as conhecidas pressões da dinâmica dos negócios, a infraestrutura de redes das empresas recebe a cada dia uma carga maior de tráfego, gerado por novas aplicações, novas tecnologias, novas arquiteturas. O volume gigantesco das informações – multiplicadas pela mobilidade, pela computação em nuvem, pela disseminação acelerada das redes sociais, e que precisam ser acessadas com velocidade e qualidade – requer um grande esforço de gestão das redes corporativas. A melhor forma de atender a essas demandas é o tema desta mesa-redonda, coordenada pelo diretor

de redação do *Informática Hoje*, Wilson Moherdau, e da qual participaram: **Fernando** Fanizzi gerente de TI das lojas Besni (*Nota da Redação: Fernando Fanizzi deixou a empresa antes da publicação desta mesa-redonda*); **Gilberto** Rodrigues, diretor executivo de TI do grupo Rendimento, composto pelo Banco Rendimento, focado em câmbio, atacado, exportação e importação de moeda, pela Cotação, empresa de venda de papel moeda no varejo, e pela Agillitas, empresa de serviços de pagamento responsável pelo processamento do cartão Visa Travel Money; **Marcos Rodrigo** Silva, diretor de produtos do UOL

Diveo; **Nivaldo** Gaspar da Silva Filho, superintendente executivo de TI do Bradesco, que atua no departamento de infraestrutura de TI, área responsável pela manutenção do datacenter, das redes e de telecomunicações; **Paulo** Hussar, superintendente de tecnologia e head de infraestrutura da Metlife, seguradora especializada em seguro de vida, previdência e planos odontológicos; **Reinelvaldo** Brito, gerente de TI, responsável pela estratégia de infraestrutura, projetos e aplicações da Asea Brown Boveri (ABB) para a América Latina; **Ricardo** Mesquita, executivo de TI da Speedo.

Informática Hoje – O que vocês têm feito para tornar os serviços das empresas de vocês disponíveis nas plataformas móveis, nos múltiplos canais que têm que administrar e colocar à disposição dos clientes? Como isso afeta a infraestrutura de rede das empresas?

Nivaldo – No caso do Bradesco, como você sabe, uma área bastante forte é a de Internet, que fornece serviços aos clientes de um modo centralizado. Nós temos no ambiente central um datacenter com canalização com várias operadoras pela Internet, e basicamente os serviços que o banco fornece estão nesse datacenter. As aplicações são

desenvolvidas pelo banco ou por algum parceiro e os clientes passam a usar a partir desse datacenter. Já do lado de dentro do banco, que é onde se desenvolvem as aplicações, há o programa que a gente chamou de TI Melhorias, no qual pensamos na infraestrutura num primeiro momento e depois partimos para rever as aplicações. A gente tem trabalhado um pouco mais forte na questão de como todos os nossos recursos remotos passam a usar as aplicações que estão no ambiente central. Reestruturamos a rede, colocamos outros fornecedores, outros

atalho

O aumento exponencial do volume de informações estruturadas e não estruturadas, aliado a estratégias de negócios a cada dia mais complexas e à pressão gerada por novas ondas tecnológicas, tem gerado uma sobrecarga pesada sobre a infraestrutura de redes das grandes corporações. Esses são os desafios que os executivos de TI de algumas dessas empresas se propõem a discutir nesta mesa-redonda.



provedores e outras operadoras na rede do banco. Elevamos a qualidade ou a disponibilidade dos canais que atendem as agências. Continuamos a melhorar banda, aumentando a capacidade de gerenciamento e de monitoramento da saúde da rede. Temos também os produtos que estão nos dispositivos móveis, e aí a gente conta com a infraestrutura de telecomunicações do país. Nesse caso, a gente entende que cabem melhorias. Como o banco tem uma abrangência nacional e clientes no mundo inteiro, quando se usam dados num



“Quando você tira a oportunidade de o indivíduo acessar algo pessoal, ele vai fazer isso de outro lugar, e acaba saindo da empresa”.

Fernando, da Besni

dispositivo móvel, a gente percebe que a qualidade do sinal da operadora precisa melhorar bastante. No acesso à Internet, nos canais de dados dedicados, a gente consegue trabalhar com a operadora e melhorar a qualidade, mas esse mundo de 3G e 4G nas grandes capitais precisa urgentemente de uma melhoria de qualidade.

IH – Ao disponibilizar os serviços do banco em canais tão variados, vocês não têm como se desculpar com o cliente se ele não puder acessar algum serviço. Como é que vocês superam isso?

Nivaldo – Quando há algum problema, o cliente liga para o banco e nós vamos atrás das operadoras. O trabalho é esse: se relacionar com a operadora, ver qual é o problema, fazer com que ela atenda melhor aquela situação, nos dê prazos, nos dê alguma luz para que o cliente seja atendido.

IH – E internamente? Como vocês fazem o controle adequado dos componentes físicos da rede?

Nivaldo – A rede de transporte é das operadoras, nós a terceirizamos. Nos equipamentos de rede ou mesmo nos servidores, nós fazemos a gestão das pontas remotas e de todos os ambientes centrais. A parte de transporte é da

operadora, mas nesses equipamentos que estão nos ambientes centrais e nas pontas, nós temos sistemas de gerenciamento, que nos mostram a saúde dos equipamentos, a performance, inventário, uma série de itens em que a gente consegue saber se há incidentes e se mobilizar para que isso seja resolvido da maneira mais rápida possível.

Paulo – Só para complementar o que o Nivaldo falou – e obviamente, estou me referindo à Metlife, que é uma empresa relativamente pequena, de 700 colaboradores: a quantidade de colaboradores que nos procuram para que a gente abra um sinal de Wi-Fi na organização, para complementar esse 3G que é ineficiente, é muito grande. A gente até teve que criar um sinal Wi-Fi público, claro que segregado da nossa rede, para compensar isso. O investimento que a gente faz nesse sinal que a gente chama de Wi-Fi público é consumido numa velocidade absurda, porque é comum ter pessoas com dois ou três dispositivos móveis.

IH – Nivaldo, vocês também têm investido em redes Wi-Fi para suprir as deficiências da rede 3G?

Nivaldo – Sim, como o banco é muito grande, a gente implementa o Wi-Fi de modo mais controlado, principalmente por questões de segurança inerentes à tecnologia. Então, o Wi-Fi

está implantado, mas é bem controlado, só colocamos em alguns departamentos. Temos também algumas agências já em Wi-Fi, mas ainda não está difundido completamente.

Ricardo – O Wi-Fi nas agências é aberto aos seus clientes?

Nivaldo – Não. É só para os funcionários. Além do sinal, tem algumas outras ferramentas para bloquear acesso indevido.

IH – Isso exige um cuidado maior com segurança, porque a rede Wi-Fi é muito mais vulnerável...

Paulo – Por isso é preciso ter ferramentas que controlem esse acesso. Num primeiro momento, nós tentamos fazer isso por nível hierárquico, mas não funcionou. Na verdade, você não consegue ter uma regra definida, porque não necessariamente o nível hierárquico quer dizer que aquela função é mais ou menos importante. Existem funções dentro da organização em que a pessoa precisa estar conectada, mesmo que esteja num nível hierárquico mais baixo. Isso acaba exigindo mais investimento em ferramentas de controle do Wi-Fi. Na verdade, guardadas as devidas proporções, trata-se de uma rede paralela. Mas esse é um grande desafio que nós temos hoje: como não ser radical ao ponto de negar



“Quando há algum problema, o cliente liga para o banco e nós vamos atrás das operadoras. O trabalho é esse: se relacionar com a operadora, ver qual é o problema, fazer com que ela atenda melhor aquela situação”.

Nivaldo, do Bradesco

conectividade ao colaborador, mas ao mesmo tempo fazer isso de maneira controlada e com pouco investimento.

Fernando – Quando a gente fala em Wi-Fi, efetivamente o que a gente vai disponibilizar? No nosso caso, temos 2.500 colaboradores, então é complicado separar o que é produtividade e o que é lazer. E aí entra outra



“Criamos uma rede para os visitantes e fornecedores. De repente, você vê que quase todo mundo está acessando a rede dos visitantes”.

Ricardo, da Speedo

questão: quando você tira a oportunidade de o indivíduo acessar algo pessoal, ele vai fazer isso de outro lugar, e acaba saindo da empresa. Quando a gente fala em informação corporativa, no caso de um gerente de banco, por exemplo, é ele ter acesso às informações do banco quando faz uma visita a um cliente. Obviamente não vai acessar o core do banco, mas tem que ter algum tipo de acesso, para oferecer um seguro ou um serviço. No nosso caso, o supervisor

representa um grupo de lojas, e quer fazer o benchmarking. Quando está numa loja, ele quer saber como está outra loja que responde a ele. Como dar essa informação?

Nivaldo – Tem uma série de controles, como certificação, autenticação, certificado de máquina, certificado de usuário. É preciso gerenciar e ter controle do que está acontecendo.

Paulo – A questão de dado confidencial é muito relevante. A gente cometeu um erro no começo, quando tinha um sinal de Wi-Fi integrado com a rede, porque pensou em nível hierárquico. A partir de certo momento, chegamos à conclusão de que é preciso segregar esse sinal totalmente. Então, hoje é um serviço simplesmente de conectividade, totalmente segregado da nossa rede para esse tipo de público. E temos o serviço de Wi-Fi integrado com a rede através de vários protocolos de segurança. Mas mesmo nesse serviço totalmente segregado, você acaba tendo que investir em algum filtro de conteúdo, já que existem colaboradores que acabam abusando.

IH – Aí entra a questão de que os colaboradores, especialmente os mais jovens, não fazem mais distinção entre vida privada

e vida corporativa. Aí, não fica mais difícil estabelecer restrições de acesso?

Reinelvaldo – Na ABB, criamos uma guest net para as pessoas que vêm de fora acessarem. É completamente separada da rede da ABB. Antes, o cliente que precisava mostrar algum serviço ou projeto se conectava à rede e nós tínhamos todo um trabalho de identificação. A nossa rede é monitorada por Zurique, então qualquer ponto que se liga aqui, em 4 segundos acende uma luz lá e se inicia um processo de escalonamento: a primeira ação é monitorada, a partir do responsável técnico, depois vai subindo aos níveis de gerente, diretor e assim por diante. Todo funcionário da ABB hoje tem que ter um LinkedIn e um Facebook, é primordial. Na verdade, a maior sobrecarga da rede se dá quando se abre o YouTube; aí é preciso monitorar com muito mais rigor.

Ricardo – Nós temos os nossos usuários acessando uma rede corporativa, mas eles não podem acessar certos sites. E também criamos uma rede para os visitantes e fornecedores. De repente, você vê que quase todo mundo está acessando a rede dos visitantes. De um lado você proíbe, mas do outro lado está totalmente aberto.

Paulo – Hoje existe um trabalho muito forte de comunicação na Metlife. A mensagem, em linhas gerais, é: nós autorizamos que você traga o seu device, mas você tem que pensar na sua produtividade. Nós precisamos entender que essa nova geração não vai conseguir trabalhar do jeito que a nossa geração trabalha, não consegue trabalhar sem olhar o Facebook a cada 5 minutos. A grande questão é o equilíbrio entre esse comportamento e a produtividade. Esses acessos não são autorizados na nossa rede interna, mas não são bloqueados num device externo, até porque a nossa rede está totalmente segregada. Na verdade, cabe ao gestor conseguir identificar se aquilo está trazendo algum problema de produtividade. Nós procuramos atuar como uma área de suporte a esse gestor, para, em último caso, bloquear esse tipo de acesso.

Ricardo – Nós temos investido menos em link de Internet na parte corporativa, e aumentado o link para suportar a rede paralela.

IH – A rede é suficientemente flexível para que vocês não precisem dimensioná-la pelo pico da demanda?

Reinelvaldo – Acho que

esse é o ponto. O que é feito normalmente na contratação? Você contrata um tubo e vai ter um booster para dimensionar isso, para poder pagar só aquilo que você usa. É fundamental o monitoramento, precisa ter um produto que faça o gerenciamento pontual, com pessoas envolvidas e que emita alertas. Na ABB a gente tem sistemas que disparam alertas: a pessoa recebe um e-mail dizendo onde ela tem que tomar uma ação rapidamente. É preciso fazer alguns ajustes em tempo real e para isso é preciso ter flexibilidade na banda e no processamento do que você vai utilizar.

Marcos Rodrigo – Eu tenho uma visão um pouquinho diferente. A palavra de ordem internamente na empresa é produtividade. O nosso desafio maior é justamente dar essa agilidade para que os nossos clientes tenham sucesso. Acredito que esse seja o desafio de todos aqueles que queiram prestar serviços. O grande ponto quando a gente fala de produtividade é que alguém vai ter que simplificar essa complexidade. Como é que a gente faz isso? Primeiro, precisa estar atento às três principais tendências atuais da tecnologia, segundo todos os especialistas: a computação em nuvem, o big data e a mobilidade. O que é o big data? Os dados



têm crescido de uma maneira assustadora e é impossível que o armazenamento cresça na mesma proporção. Eu acredito que vai mudar a forma de consumir a informação. Hoje em dia as empresas estão dando valor para esses sistemas de monitoramento, então você vai ter muito mais coletores na sua rede. Esses coletores vão gerar dados e vão ter que ser correlacionados. Outra coisa que tem acontecido é que 80% das aplicações vão fazer uma correlação máquina a máquina daqui para a frente. Isso significa que o tráfego na rede não será mais norte-sul, será leste-oeste. Como é que uma rede de um datacenter como o UOL Diveo vai se preparar para isso? Os dados não vão mais subir, ser concentrados e depois descer. As máquinas vão tomar as decisões lateralmente, os coletores vão estar nas aplicações lateralmente. Isso tudo muda a forma com que os gestores vão tomar as decisões baseadas nas informações. Então você não precisa armazenar tanto, só precisa garantir que essas correlações existam, aquilo esteja rapidamente na frente do gestor, para que ele possa tomar a decisão. E o que precisa ser armazenado é essa correlação e essa decisão, não mais o dado cru. Aos poucos isso vai mudar a relação de consumo

dos dados e nós precisamos estar preparados para isso.

IH – E como criar uma cultura sobre a forma de consumir esses dados de forma mais inteligente?

Marcos Rodrigo – Os sistemas têm que ser muito mais preditivos. O que a gente precisa fazer como um fornecedor de soluções é simplificar toda essa complexidade. Se a preocupação é mobilidade, deixe que essas operadoras que consomem tecnologia e lidam com isso forneçam esse tipo de solução. O grande ponto é como você entende o aumento da sua produtividade a partir do momento em que oferece a mobilidade. Aí sim nós podemos dar um passo adiante, não em termos de infraestrutura, mas em termos de negócios. Quem tem que estar dimensionado para o pico da demanda é a operadora, que deve ter a disponibilidade e a qualidade necessárias.

Paulo – Você acha que os gestores estão preparados para definir que tipo de informação vão extrair do Big Data? O que eu vejo na Metlife na verdade é uma qualificação dos gestores para armazenar o máximo de informações, mesmo que não saibam o que vão fazer com elas. Isso obviamente

impacta diretamente na nossa rede. Nosso datacenter fica no México, então tem um problema crônico de latência de rede. Na prática, o nosso gestor de negócios quer o máximo de dados na mão dele e não está preocupado se vai realmente usar aquilo agora ou daqui a seis meses. Para mim esse é um aspecto fundamental do Big Data.

Marcos Rodrigo – Pela minha experiência, acho que tem mudado essa relação de consumo dos dados, mesmo porque está ficando muito cara essa brincadeira. Só que os orçamentos crescem de uma maneira finita. Vai chegar um ponto em que esse gestor não vai precisar de toda essa informação, porque também não vai ajudá-lo a tomar decisões. O grande ponto hoje é a velocidade. Vou usar o exemplo do varejo, porque talvez seja o setor que exige maior agilidade hoje em dia na nossa economia. A relação é muito rápida, a comparação é de cliques, não tem mais pesquisa, é na hora. Sendo assim, de que adianta se cercar de bilhões de dados históricos correlacionados, se você não sabe onde quer chegar? Você vai ter o dashboard com poucos e bons. Naquilo que você achar que tem alguma anomalia, aí sim, você vai fazer uma investigação mais profunda. Mas nesse momento você já tomou a decisão.

Fernando – Quando a gente pensa em varejo, você precisa considerar a liderança por custo, enfoque e diferenciação: o produto tem um valor agregado diferenciado que o seu cliente percebe e você pode trabalhar com certa folga. O nosso modelo é a diferenciação por custo, então a gente briga realmente por centavos, porque você vai encontrar o nosso produto em outros concorrentes. E aí para nós a velocidade faz a diferença. Você tem que responder num layout de loja, atuar de uma forma diferente, porque você percebeu algo que o seu concorrente demorou para perceber, não dias, mas minutos. Por exemplo, uma mudança climática: a empresa que consegue antever isso mais rápido, reage melhor, sai na frente da concorrência. Nós implantamos o nosso BI (*solução de Business Intelligence*), e a primeira reação da área de compras foi justamente nessa direção: eu quero absolutamente tudo, coloque todas as informações possíveis e imagináveis. O que nós percebemos? Embora a gente tenha dimensionado o equipamento com bastante robustez, não conseguíamos a mesma velocidade, porque obviamente um BI tem que fazer uma série de cruzamentos. Depois, no dia



“Nós precisamos entender que essa nova geração não vai conseguir trabalhar do jeito que a nossa geração trabalha, não consegue trabalhar sem olhar o Facebook a cada 5 minutos”.

Paulo, da Metlife

a dia, nós notamos que as pessoas usavam talvez 10 ou 20% daquele emaranhado de dados, era muita informação. Aí a gente começou a analisar uma coisa muito curiosa: as pessoas que precisavam usar, principalmente os compradores, acabavam abandonando a ferramenta





Foto: Humberto Pena



“Quem tem que estar dimensionado para o pico da demanda é a operadora, que deve ter a disponibilidade e a qualidade necessárias”.

Marcos Rodrigo, da UOL Dívoo

►► porque achavam muito complexa, faziam a planilha ou aquele relatório básico. Então nós fizemos uma revisão para descobrir do que efetivamente eles precisavam para reagir rápido. E o resultado foi impressionante: uma das primeiras telas tinha um scroll em que o indivíduo ficava meia hora para cima, para baixo, para o lado, um cockpit gigantesco. É óbvio que não adianta você falar

que vai ler 150 sites todos os dias e vai colocar 5 milhões de variáveis. Então, a gente entendeu que não tem que ter o bando de dados, mas o banco de dados, ter o datamining, realmente refinar o dado.

IH – Vamos esquecer agora as chamadas ondas tecnológicas. Quero entender como vocês fazem para administrar as pressões do negócio e dimensionar adequadamente a rede.

Fernando – Eu atuo diretamente ligado ao negócio. Embora a gente responda por todas as áreas de tecnologia, precisa ter um relacionamento muito estreito com as decisões estratégicas do negócio. A TI, na minha percepção, é o melhor departamento para fazer essa interface com o negócio.

Pensando ainda em TI, a gente tem dois ambientes, o cliente interno, o colaborador, e o cliente externo. O usuário é um só enquanto pessoa e enquanto profissional.

No nosso caso de varejo, principalmente no mundo loja, são pessoas muito jovens, então imaginar excluir da vida dessas pessoas as redes sociais é simplesmente impossível. Se a empresa não liberar o acesso, certamente ele vai usar um celular 3G ou quem sabe 4G. Precisamos fazer um filtro de tudo isso,

porque existem pressões e interesses distintos dentro da corporação: de um lado, o usuário olhando o seu próprio interesse, do outro, a empresa olhando a necessidade de ter mais aproximação com o seu cliente. Como a gente faz tudo isso? A TI atua fortemente nessa direção de canalizar as prioridades, procurar antever as tendências, e apresentar uma linha de trabalho que possa atender todos os interesses da melhor forma possível. Aí a gente passa a restringir, a adotar uma política mais rígida, mas sempre por meio da atuação do gestor, porque não há tecnologia no mundo que consiga monitorar o comportamento do ser humano. O segredo é ficar de olho na produtividade.

IH – Mas não é uma tarefa muito pesada para a TI impor as restrições? Isso não deve ser responsabilidade do gestor de cada área?

Fernando – A TI na verdade vira o vilão da história, porque é a área que efetivamente tem condição de breicar a demanda indevida. De vez em quando, a gente abre uma torneirinha e a resposta é imediata: o link sobe.

Paulo – Eu tenho um exemplo sobre isso: as Olimpíadas. Nas Olimpíadas a Metlife parou, um portal transmitia tudo em HD, e os filtros de controle não bloqueavam aquele portal.

Nós tivemos que bloquear o portal para liberar o link. Isso nos transforma mesmo em vilões, a gente acaba perdendo capital político quando precisa fazer uma coisa dessas.

Gilberto – Quem vai bloquear é a TI, porque é quem tem os meios tecnológicos para isso. A culpa vai ser da TI, não tem jeito.

Paulo – E o gestor fala isso para o colaborador...

Gilberto – Eu preparei uma lista de todos os tipos de gargalo que encontrei no uso da rede nos últimos dois anos. A gente experimentou um crescimento grande em volume nesse período, por várias razões. A gente trabalha numa indústria em que, quanto mais cresce em transações e volume de negócios, mais informação tem que guardar, principalmente por regulação. Eu calculo que cada vez que você cria uma transação ou um contrato novos, guarda mais cinco informações. Nos últimos dois anos eu tive um gargalo de acesso a disco: o volume de transações cresceu, eu tive um problema entre o meu servidor e o rack de discos. Eu tive gargalo na replicação de dados. Tenho os dados replicados em dois datacenters, o volume cresceu, os dados cresceram, então precisei aumentar a quantidade de dados a

serem replicados. Também tive problema no tempo que leva para replicar de um lugar para outro, porque isso para mim também é crítico. Essa replicação impacta o meu plano de continuidade de negócio e eu tenho que garantir que as transações sejam feitas e armazenadas na réplica no menor tempo possível. Um gargalo que ainda não resolvi é o de acesso a imagem. Minhas lojas têm circuito de TV próprio, gravam essas imagens e eu preciso ter acesso a essas imagens para monitorar as lojas, preciso fazer backup das lojas, porque se roubam o equipamento eu perco as imagens. Hoje está tudo armazenado na loja e cada loja gera de 5 a 15 gigabytes de dados por dia. Trazer isso num link normal de dados vai levar muito tempo.

IH – Quais são os outros gargalos?

Gilberto – Como cresceu o número de parceiros, tanto na área de TI quanto de outras áreas de negócio, algumas dessas empresas precisam se conectar à nossa rede via VPN (*Virtual Private Network*), para que possam interagir com nossos sistemas de alguma forma. Outro gargalo é a quantidade de relatórios: a gente colocou algumas ferramentas de geração de relatórios, de dados gerenciais, e isso também elevou o volume de dados



trafegados na rede. Outro gargalo, mais comum, é o acesso à Internet. Hoje todo mundo depende de alguma forma da Internet, então há um aumento na quantidade de acesso a dados. A nossa telefonia interna é toda IP, mais pessoas geram mais telefones, aumentou o volume de chamados internos na rede. Mais um gargalo é decorrência do aumento da quantidade de produtos, cada um demandando um tipo de solução sistêmica para suportá-lo. Isso gerou mais acesso a sistemas e tive que começar a gerenciar melhor o meu acesso a sistemas. A gente colocou uma ferramenta para fazer a gestão de acessos e gestão de identidade. Isso também gerou mais dados. Por fim, o mais terrível de todos os gargalos: o volume de dados de backup, que cresceu enormemente.

IH – Em função do crescimento do negócio ou em função de que as pessoas passaram a se preocupar mais com backup?

Gilberto – Do crescimento do negócio, do número de funcionários e da forma como os processos de negócio são utilizados. As pessoas retêm muita informação, principalmente dados financeiros, cálculos, planilhas. Elas fazem simulações e guardam, se sentem muito mais seguras

em ter o complemento de informação num disco à parte do que só contar com a informação do sistema.

IH – Não é o espelhamento da informação que você tem estruturada, é que as pessoas guardam informação em formatos diferentes e de formas diferentes.

Gilberto – É isso. Tem o aumento do uso de imagens. Nós implantamos uma solução em que, em vez de você tirar cópia do documento, a gente digitaliza isso na ponta. Então, dados que eram mantidos em papel agora são mantidos digitalmente. A gente digitaliza contrato e toda a documentação do cliente, em vez de manter isso em papel. Também gerou mais dados, a quantidade de dados em imagem cresceu bastante. De tudo isso eu tenho que fazer backup. Todos esses eram meus gargalos nos últimos dois anos, e a gente trabalhou numa reconfiguração de toda a rede. Nós trocamos os equipamentos de core, os equipamentos de borda, trocamos toda a interface dos PABX, aumentamos a banda de Internet das nossas duas sedes. Usamos um esquema de backup com deduplicação de dados.

IH – Parece que um denominador comum aqui é uma limitação de duas

“Se eu tivesse um orçamento infinito, poderia pôr banda infinita e a maioria dos meus problemas estaria resolvida. O problema é que não existe banda infinita, as operadoras hoje não conseguem oferecer banda adequada para todo mundo em todos os lugares”.

Gilberto, do grupo Rendimento



ordens: de orçamento e de disponibilidade da equipe para intervir.

Gilberto – Eu colocaria um terceiro. Sem dúvida, se eu tivesse um orçamento infinito, poderia pôr banda infinita e a maioria dos meus problemas estaria resolvida. O problema é que não existe banda infinita, as operadoras hoje não conseguem oferecer banda adequada para todo mundo em todos os lugares.

Fernando – Nós optamos por uma solução de rádio, porque, como trabalhamos em lugares de alta circulação de pessoas e nem sempre é um centro comercial, normalmente não consegue chegar nada, senão rádio. E eu tenho uma característica parecida com a do Gilberto: na loja, nós temos o cartão próprio. Quando o indivíduo faz o cartão Besni, eu preciso ter a captura das imagens dos documentos. Há a questão regulatória, preciso guardar os documentos e os cadastros por um certo período de tempo.

Paulo – Na Metlife, temos uma grande filial em São Bernardo do Campo, com 150 colaboradores, o nosso escritório central e mais 23 filiais em pequenas cidades e capitais. Só que essas representações de venda, apesar de ter poucos colaboradores, precisam de acesso rápido aos sistemas que estão lá no México, no nosso datacenter. Nós tínhamos uma conexão MPLS com todas essas filiais e o custo disso era altíssimo, na verdade a gente não conseguia aumentar a velocidade com a operadora. A gente fez uma segmentação dessas filiais e contratou os ADSLs nas pequenas, só que fizemos uma redundância, até com três ADSLs diferentes, eu coloquei um roteador e treinei meu próprio usuário na ponta. Quando o ADSL não funciona, manualmente ele tenta e eu estabeleço uma VPN site to site entre a

Berrini, onde nós estamos, e essas filiais.

Gilberto – É baixíssima a disponibilidade de ADSL.

Paulo – Trabalhando com duas ou três simultaneamente, melhora bem.

Gilberto – De fornecedores diferentes.

Paulo – De operadoras diferentes. Obviamente, não é o mundo ideal, mas em termos de custo ela ajuda muito. O custo de telecom para essa filial cai absurdamente.

Ricardo – Antes da Speedo, trabalhei num grande dealer de uma operadora. Eram 80 lojas espalhadas todas em shoppings, vendendo celular e planos, como se fossem lojas próprias. Então, nós tínhamos problemas de disponibilidade do link, precisava ter uma VPN, porque não dava para trabalhar com links ADSL. Em algumas localidades, por exemplo, poderia cair o link principal e o redundante,





“Criamos uma guest net, para as pessoas que vêm de fora acessarem. Antes, o cliente que precisava mostrar algum serviço ou projeto se conectava à rede e nós tínhamos todo um trabalho de identificação”.

Reineivaldo, da ABB

mas ainda tinha o modem, trabalhava com uma terceira opção via mobilidade.

Gilberto – Esse é o ponto do ADSL. Se você colocar uma aplicação na ponta, que dependa de sincronismo de dados, as falhas são constantes. Dependendo da infraestrutura, tem que mudar o sistema.

Ricardo – Para utilizar, você tem que pedir autorização por meio do próprio sistema; é a TI que libera.

Gilberto – Mesmo que você tenha orçamento, tem que ter gente na sua equipe para executar aquele orçamento. Mesmo tendo gente e o orçamento, você precisa ter o fornecedor capaz de prestar o serviço. Ele precisa ter a disponibilidade para você poder contratar, quer seja um link de telecomunicações, ou mão de obra para instalar algum software. Como o tempo começou a ficar longo, alguns desses projetos levaram sete, oito, dez meses para serem executados e a demanda começou a crescer, a gente começou a fazer um trabalho de enxugamento dos dados. Aí sim, com as áreas de negócio, para analisar a quantidade de informação e o que é preciso manter em tempo real, disponível em 30 dias e assim sucessivamente. Então fizemos uma racionalização de dados e conseguimos quase 15% de redução no volume, o que nos deu uma sobrevida.

Nivaldo – No Bradesco, a gente está sempre buscando a possibilidade de usar ADSL. Falo de agências, e são 4.700, o que derrubaria bastante o custo. Mas a gente se depara com o fato de que o contrato da operadora garante 10% da banda contratada e atende a agência. Qualquer problema em agência tem que estar imediatamente resolvido, aí você vai ver o SLA, e são

72 horas. E para colocar numa agência, tem que ter uma paraferrália eletrônica: VPN, firewall, é quase uma paranóia com segurança. Mas isso está aberto para o mundo. E se houver alguma falha em algum equipamento desses? Então a gente está sempre buscando, mas não consegue se convencer. Mas buscamos uma alternativa, um meio físico terrestre, onde é possível, ou um satélite. Há uma certa latência no satélite, porque a gente tem agências no Brasil inteiro, no meio da selva, no interior do Nordeste. Então é assim que a gente faz: temos dois equipamentos, dois links, um de cada meio, para todo o universo do banco. Esse é o caminho.

Paulo – No caso do ADSL para nós foi fundamental a conta de custo, disponibilidade e nível de serviço. Foram os três fatores que avaliamos. Mas eu tenho filiais que têm impacto zero se ficarem duas horas fora do ar. É totalmente diferente do caso de um banco. Então, essas soluções de telecom para nós funcionam muito bem, porque eu continuo com algumas filiais que não podem parar.

IH – Vou propor um exercício de abstração para vocês: há um consenso de que a infraestrutura oferecida pelas operadoras está longe de ser a ideal. Vamos então considerar que vocês

têm à sua disposição uma infraestrutura de telecomunicações impecável, com cobertura ampla, altas velocidades de banda, etc.. Dado esse cenário de sonho, quais seriam as prioridades de vocês para montar a infraestrutura interna de rede da forma mais adequada ao negócio das empresas de vocês?

Ricardo – Minha prioridade seria a mobilidade. Temos 23 representantes espalhados pelo Brasil, então estamos distribuindo tablets, porque a gente quer dar mobilidade para o cara chegar na frente do cliente com um catálogo eletrônico e uma tabela de preços atualizada. Ele tira o pedido na frente do cliente e envia essa informação para a gente faturar. Então hoje a nossa dificuldade realmente é essa parte de conexão. Mesmo sem ter esse cenário ideal que você propôs, nós já estamos investindo em mobilidade para ampliar as vendas.

Fernando – Hoje nós temos dificuldade de passar para os clientes o conteúdo que gostaríamos. Qual mulher não gosta de receber uma dica de moda? Temos uma atuação muito forte nesse sentido, com viagens e prospecções, mas temos muita dificuldade de passar isso, porque a forma de interação com o cliente é pobre, por causa das limitações de infraestrutura. Eu não tenho condições

de enviar um vídeo, o que poderia atrair muito mais facilmente o cliente para a nossa loja. Se houvesse uma infraestrutura ideal, seria muito interessante estimular essa proximidade com o cliente.

Paulo – No nosso caso, a prioridade seria a manipulação de grande quantidade de dados, é uma coisa em que a gente tem muita dificuldade, até por uma questão de arquitetura técnica de datacenter regional.

Nivaldo – Também buscaria atender o cliente da melhor maneira possível, em todas as localidades, com a banda adequada, para poder abrir as portas para inovações nas agências, tudo sempre com o preço adequado. E associar mobilidade também.

Reineivaldo – Seria muito importante poder trazer as aplicações no conceito do Balanced Score Card: cada executivo de negócio da empresa, em tempo real, saber exatamente o que está acontecendo na área dele. Em qualquer tipo de terminal ele puxaria e teria aquilo da forma que quisesse. Essa seria a minha prioridade.

Gilberto – Eu investiria em ferramentas de colaboração, para poder disponibilizar mais vídeo, mais treinamento, mais interação entre funcionários, para agilizar os processos internos.



FIRST TECH®

Construindo relações duradouras



Colaboração | Videoconferência

Data Center | Segurança | Serviços Gerenciados



www.first-tech.com

São Paulo
Rua Cerro Corá, 1038
Alto da Lapa
(11) 3024-3219

Rio de Janeiro
Rua da Assembleia, 10
Centro
(21) 3543-1650

futurecom2014

13 a 16 de outubro

Transamerica | São Paulo

O mais qualificado Evento de Telecom, TI e Internet
da América Latina!



- 300 Expositores
- + 12.000 Participantes
- + 280 Palestrantes
- 48 Países Participantes
- + 200 Profissionais de Imprensa
- 22.000 m² de Exposição

Contate nossa equipe de Negócios
e saiba das oportunidades de participação:

André Veiga
andre.veiga@provisuale.com.br
+55 41 3314-3205 | +55 41 9941-0591

Naizira Muniz
naizira.muniz@provisuale.com.br
+55 41 3314-3222 | +55 41 7812-9193

Follow
@FuturecomEvent

Comment
#FuturecomEvent

facebook.com/futurecom

www.futurecom.com.br



Freada brusca no crescimento

A maior fatia da receita ficou com as operadoras móveis, que alcançaram faturamento de US\$ 32,5 bilhões, ou 40,7% da receita total do setor. As operadoras fixas faturaram US\$ 15 bilhões (18,8% do total). Os serviços foram responsáveis por US\$ 22,3 bilhões, ou 28% do mercado, e os produtos, mais uma vez, atingiram US\$ 10 bilhões, apenas 12,5% do total.

O investimento das operadoras no ano passado somou R\$ 25,8 bilhões, segundo o SindTelebrasil (Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal). O foco foi a ampliação da cobertura, da qualidade e a implantação das redes de telefonia móvel de quarta geração (4G). Com pouco mais de um mês de operação, a tecnologia 4G contabilizou 105 mil acessos no país, segundo balanço da Anatel referente ao mês de maio. Somando os acessos em 3G, a banda larga móvel alcançou 74,1 milhões de

linhas, considerando, além dos smartphones, os modems 3G e os tablets. Os dados da agência reguladora mostram que o Brasil fechou maio com 265,52 milhões de linhas móveis, o que eleva a teledensidade brasileira a 134,24 acessos por 100 habitantes.

Dados da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee) apontam que a indústria de telecomunicações apresentou um faturamento de R\$ 22,8 bilhões, um crescimento de menos de 15%, muito aquém da estimativa de 35%, como aponta o presidente da entidade, Humberto Barbato. Os investimentos das operadoras ficaram abaixo da expectativa devido às incertezas causadas pela crise internacional. Com isso, a produção de celulares caiu 11% em 2012, chegando a 59,5 milhões de aparelhos, com queda entre os modelos tradicionais (de 11%) mas crescimento de 78% entre os smartphones. Outro motivo do crescimento

abaixo do previsto foi a significativa queda de 51% nas exportações de telefones celulares, que retrocederam de US\$ 538 milhões para US\$ 264 milhões, em função, principalmente, das limitações estabelecidas pela Argentina. Para este ano de 2013, a indústria prevê incremento de cerca de 8% na produção de celulares, que deverá atingir 64 milhões de aparelhos, sendo 35 milhões de modelos tradicionais e 29 milhões de smartphones.

Entre as boas notícias em 2013 está a exportação de estações rádio-base que ficaram entre os produtos mais exportados nos cinco primeiros meses deste ano, com um crescimento 114% em relação ao ano passado, totalizando US\$ 63 milhões no período.

Com o crescimento do uso do smartphone e da ampliação da cobertura das redes 3G e 4G o setor acredita na retomada dos investimentos em 2013 e 2014. "A expansão das redes deve acompanhar o crescimento

de dispositivos móveis mais sofisticados. O decreto que diminuiu impostos para smartphones produzidos no Brasil deve incrementar ainda mais as vendas", diz Humberto Barbato.

O Brasil terminou junho de 2013 com 265.741.217 acessos móveis, um crescimento de 215,3 mil novos acessos, ou 0,08%, em relação aos primeiros cinco meses, quando o mercado havia adicionado 974,3 mil linhas. A migração de usuários do 2G para o 3G manteve seu ritmo em junho. O país desconectou 3,1 milhões de acessos 2G e somou outros 3,2 milhões de conexões 3G.

As operadoras de telefonia sentiram no primeiro trimestre deste ano as consequências da inflação mais elevada e do maior comprometimento da renda de seus clientes. Estudo da consultoria Frost & Sullivan aponta que o impacto da inflação e do endividamento no orçamento familiar afetou a provisão de devedores duvidosos das operadoras, em função do

maior nível de inadimplência. Isso levou a mudanças na política de crédito de algumas operadoras: elas ficaram mais restritivas e causaram uma desaceleração momentânea em alguns serviços pré-pagos.

A área de telecomunicações historicamente é dependente da importação de insumos, especialmente de componentes semicondutores. Segundo Humberto, as indústrias, que vinham absorvendo as altas do dólar desde o início do ano, tiveram que promover reajustes nos seus preços para evitar perdas maiores nos processos de produção: "Nessa conjuntura, prevemos um crescimento de 7% das vendas de equipamentos para telecomunicações em 2013, na esteira das compras de itens para a implantação do 4G no país e complemento da rede 3G. Ainda temos espaço para crescer". Ele cobra um cenário regulatório mais favorável aos investimentos da indústria, com o fim da

>>

2012 não foi um ano fácil para o setor de telecomunicações brasileiro. Os investimentos das operadoras continuaram crescentes, mas houve um encolhimento do mercado como um todo de 13,01% em dólares. O levantamento do Anuário Telecom 2013 com as 100 maiores empresas mostra que o setor encerrou o ano de 2012 com receita líquida de US\$ 79,9 bilhões, ante os US\$ 91,9 bilhões obtidos em 2011. Já em reais, o mercado passou de R\$ 153,1 bilhões para R\$ 157 bilhões, um pequeno crescimento de 2,52%, explicado pela acentuada valorização do dólar frente ao real, de 17,85%. O PIB do Brasil cresceu 0,9% em 2012, portanto, em reais, o mercado de telecomunicações ainda avançou quase três vezes mais.

>>

guerra fiscal. Mesmo com os resultados positivos para o setor elétrico e eletrônico neste ano – com aumento de 5% nas receitas e uma ligeira melhora nas condições gerais da competitividade no setor –, o presidente da Abinee cobra incentivos à competitividade da indústria brasileira no mercado internacional. Segundo ele, o cenário ideal para os associados da entidade é o dólar num patamar mais próximo a R\$ 2,30 e um reforço nas iniciativas que levem os fabricantes de produtos elétricos e eletrônicos a uma posição mais favorável na hora de exportar.

Se para a indústria o cenário não foi tão positivo, os serviços, principalmente de banda larga, continuaram sua curva de crescimento. "O faturamento de serviços de telecomunicações no país superou os R\$ 100 bilhões em receita, com crescimento de 8%. Em banda larga, o crescimento foi acima de 10%, um bom indicador comparado a outros setores da indústria que sofreram

desaceleração", explica Samuel Rodrigues, analista de telecom da empresa de consultoria e pesquisa IDC. O uso do celular, e outros dispositivos móveis, no mercado corporativo obriga as empresas a investirem cada vez mais em redes. Os pacotes de serviços móveis com modem 3G cresceram 20% no ano passado. "Como as telecomunicações aumentam a eficiência operacional, não é possível uma parada dos investimentos", diz Samuel.

O mercado de banda larga fixa e móvel alcançou no ano passado 25,8 milhões de conexões, o que representou um crescimento de 18,6% comparado ao ano anterior, segundo a IDC. No Brasil, já existem 35 conexões móveis para cada 100 fixas, sinalizando que há muito espaço para crescer. Um estudo realizado pela empresa de pesquisas Europraxis mostra que o atual desenvolvimento da banda larga no Brasil é baixo, se comparado às economias mais desenvolvidas. A

penetração da banda larga fixa por domicílio é de 74% na França, e de 41% no México, contra 25% no Brasil. Já a penetração de banda larga móvel por habitante na Coreia do Sul, por exemplo, atinge o percentual máximo de 90%, na França chega a 36% e no Brasil, 12%. Aqui, no entanto, as taxas de crescimento são superiores à média mundial no desenvolvimento de banda larga (fixa e móvel), registrando um aumento de 64% anualmente, o que representa 35 pontos percentuais acima da média do restante do mundo.

Além disso, a ampla adoção dos serviços de banda larga depende de uma maior competitividade de preços. O Brasil tem preços de acesso à Internet mais elevados do que os países desenvolvidos, tanto em ofertas combo quanto individuais. O valor do combo (Internet, TV e telefone) em média é de R\$ 150,00 na França, R\$ 242,00 nos Estados Unidos e R\$ 290,00 no Brasil (para pacotes comparáveis). O preço da Internet fixa individual é de R\$ 37,00 na

França, R\$ 84,00 nos Estados Unidos e R\$ 99,00 no Brasil.

A continuidade dos investimentos privados e o impulso do Plano Nacional de Banda Larga devem levar o Brasil a 131 milhões de acessos por banda larga até 2015, podendo chegar a uma penetração naquele ano de 58% dos domicílios com acesso a banda larga fixa e 47% da população em móvel. A rápida adoção está sendo estimulada com investimentos no desenvolvimento de redes, em transmissão e acesso de operadoras como Oi, Telefônica Vivo, Claro, TIM, NET e Embratel já dispõem de pacotes mais econômicos com menor franquia de dados, pacotes diários e combos. Oferecem promoções e descontos, Internet pré-paga e aumento de velocidade.

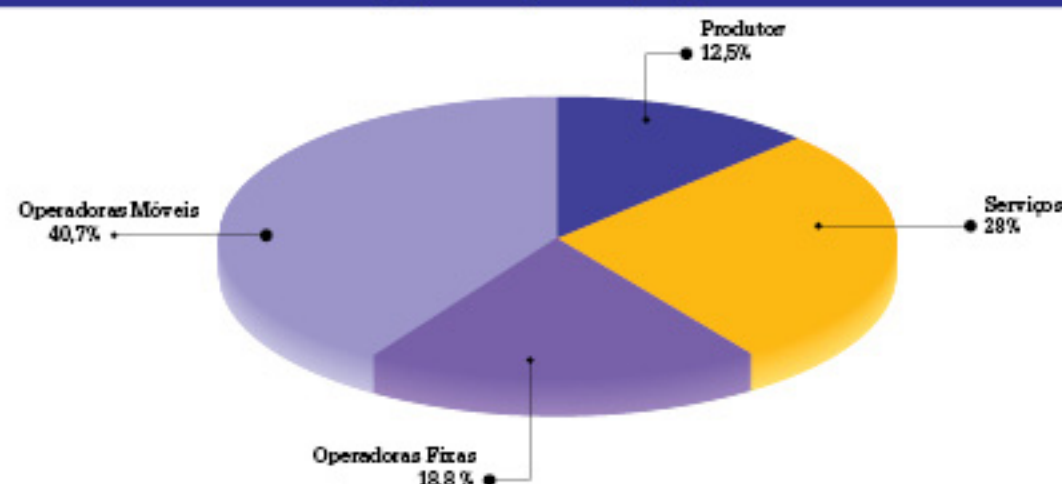
Analisando o cenário do setor entre 2012 e 2013, Claudia Viegas, diretora de regulação econômica da consultoria LCA, não é muito otimista. Para ela, a continuidade dos investimentos e do crescimento do setor traz uma série de pontos de interrogação: "As margens das operadoras vêm se reduzindo, enquanto o investimento na expansão dos serviços e incorporação de novas tecnologias aumenta". O crescimento dos smartphones e outros dispositivos móveis alavanca o tráfego na rede e a pressão sobre os investimentos das operadoras. "As empresas têm investido historicamente cinco vezes

mais que seu lucro líquido. O desafio é que não haja interrupção dessa trajetória de crescimento", diz ela.

Segundo um estudo da LCA, o Brasil é o sexto mercado mundial mais competitivo em telecomunicações. O setor recebeu investimentos de US\$ 10,7 bilhões entre 2008 e 2011, enquanto a média mundial é de US\$ 2,8 bilhões no mesmo período. O Brasil usa equipamentos de forma mais intensa que a média mundial: o uso de smartphones dobrou entre 2011 e 2012, chegando a 18%, e o uso dos tablets passou de 1% em 2011 para 5% em 2012. O consumo de vídeo on-line no Brasil cresceu 18% em 2012, frente a 3% de crescimento mundial.

Mas o alto custo dos impostos continua afetando o setor. Em 2012, as telecomunicações responderam pelo recolhimento de R\$ 59,2 bilhões aos cofres públicos, sendo R\$ 7,4 bilhões em FUST, Funtel e Fistel. R\$ 51,8 bilhões foram para tributos (como ICMS, IR, CSLL, PIS/Pasep e Cofins) e outros impostos recolhidos indiretamente dentro do Capex. Da receita operacional das empresas, 4,8% foram para os acionistas e 30,8% para tributos e impostos. Surpresas regulatórias, como exigências de qualidade, intervenções diretas nos modelos de negócio e o número e os valores de multas aplicadas pela Anatel foram as principais razões para o aumento da percepção do risco regulatório pelos agentes

O mercado em 2012 US\$ 79,9 bilhões (receita líquida)



do mercado financeiro. "Riscos e custos regulatórios desviam recursos que poderiam acelerar o desenvolvimento das telecomunicações", avalia Claudia. O estudo da LCA aponta que a Anatel contabiliza a arrecadação de R\$ 6 bilhões em multas. O exemplo mais recente foi a aplicação de R\$ 19 milhões a uma operadora por erro de sistema que não causou nem dano para o usuário nem gerou vantagem para a operadora. Nessa conjuntura, segundo a consultora, acende-se uma luz amarela: se a percepção de risco das empresas não cair e se aprofundar a dificuldade nos negócios, os investimentos vão continuar chegando ao país, mas de forma mais tímida.

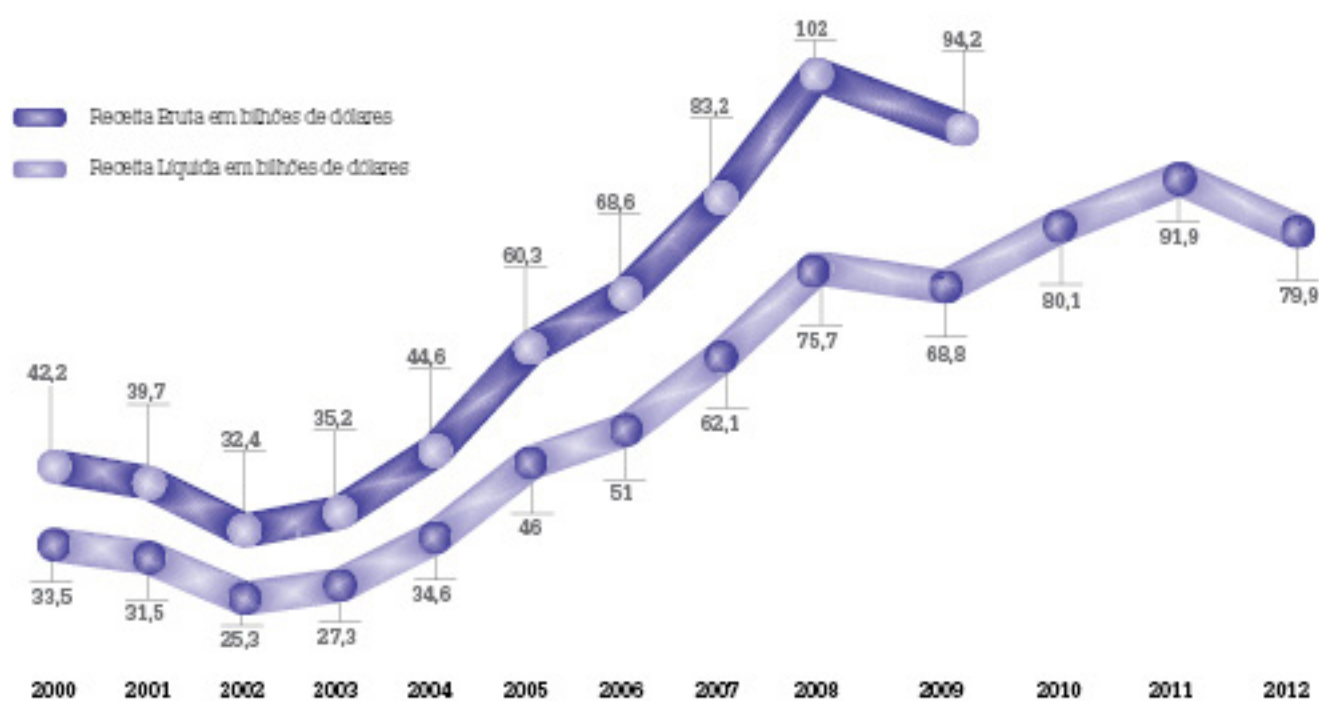
O chairman da Nokia Siemens Networks (NSN), Aluzio Byrro, também manifesta sua preocupação em relação à capacidade das operadoras de fazerem frente aos investimentos de R\$ 125 bilhões em dez anos, previstos pelo Ministério das Comunicações para o PNBL. O problema está na taxa de retorno sobre o capital investido no Brasil, que varia entre 4,5% e 5%, enquanto na Europa é de 25%, na China 20% e no Japão 10%. Com retorno abaixo de outros países, fica difícil conseguir convencer as matrizes a apostarem no plano. Se o PNBL for financiado exclusivamente pelas teles, estas terão que elevar os investimentos em R\$ 10 bilhões a R\$ 12 bilhões por ano, em um mercado

onde o índice de minutos de uso (MOU), embora crescente, ainda é baixo na comparação com outros países da América Latina. Segundo Byrro, o crescimento do Capex (investimento em bens de capital) das operadoras no Brasil, nos últimos anos, com exceção de 2009, sempre ficou acima de 10%. Em 2012, esse valor chegou a R\$ 25,3 bilhões. "Mudanças de comando em algumas operadoras como TIM e Oi, além da reestruturação societária da Telefônica, tiveram como consequência a postergação de investimentos", afirma. Segundo ele, globalmente as empresas estão reduzindo Capex: "Junte-se a isso a carga tributária, que consome 30% da receita das empresas, o baixo retorno do capital e a baixa minutagem de voz, que tornam o mercado brasileiro pouco atraente".

A pressão pela qualidade e ampliação da cobertura de rede traz mais desafios às operadoras. O diretor executivo do SindiTeleBrasil, Eduardo Levy Moreira, admite que a banda larga móvel enfrenta problemas, mas a falta de uma legislação específica para a instalação de novas antenas é uma das causas: "Vivemos um situação injusta. De um lado, temos uma lei que nos impede de instalar novas antenas de celular, e, de outro, a Anatel nos cobra por melhores serviços". Em um ano, as instalações de antenas subiram 40%, para cerca de 15 por dia. "Mas precisaríamos

Evolução do mercado (US\$ bilhões)

A partir de 2010, deixamos de publicar o valor da receita bruta, porque as maiores empresas do setor passaram a divulgar apenas sua receita líquida.



de 25 por dia, ainda mais pelo 4G", alerta Levy.

Mais um obstáculo, segundo João Moura, presidente executivo da TelComp (Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas), é a diversidade da regulamentação municipal: "Os municípios adotam legislações próprias sobre a instalação das antenas, necessárias para o funcionamento das redes sem fio, e que são incompatíveis com os requisitos técnicos das redes". Segundo ele, há um clamor popular para a eliminação de postes nas grandes cidades, mas o enterramento de redes elétricas é caro e tecnicamente complexo: "Como as distribuidoras não podem repassar esse custo às tarifas, não há incentivos para realizá-los".

Entre as operadoras competitivas que reportaram bons resultados no ano passado, está a GVT. A empresa alcançou 8% de market share em telefonia fixa, 11% em banda larga e 2,6% em TV por assinatura, marcas importantes para a empresa, que estreou esses serviços há poucos anos. No ano passado, a operadora chegou a 20 novas cidades brasileiras, totalizando 139 municípios. Como consequência, houve um aumento de 37% no número de linhas em serviço de telecomunicações, totalizando 8,6 milhões de acessos. Outra área que prosperou foi a de TV paga. Segundo Fabiano Ferreira, vice-presidente de vendas corporativas da GVT, já no primeiro ano de operação, os serviços de TV por assinatura tiveram receita de 83 milhões de euros, graças aos 406 mil assinantes (penetração de

18,8% na base de usuários de Internet da GVT). A empresa foi responsável por 11,4% do total de adições líquidas nesse mercado no Brasil no ano passado. Considerando apenas as cidades onde a GVT atua, o percentual sobe para 27,7%.

O ritmo mais lento da economia no ano passado afetou previsões de crescimento dos fabricantes e prestadores de serviços. O diretor presidente da Bull, Alberto Lemos Araújo Filho, diz que a empresa sentiu a retração a partir do segundo semestre de 2012, prolongando-se até o início deste ano. Segundo o executivo, os investidores estão mais cuidadosos em engajar-se em grandes projetos e temem o comportamento errático do governo com relação à regulação: "As empresas não

>>

vão deixar de investir em telecomunicações, porque têm metas a atingir e demandas que precisam responder, mas os investimentos estão mais conservadores. Não houve parada no mercado, mas os ciclos dos projetos estão mais longos”.

Entre os segmentos que não deslancharam como o previsto está o das operadoras móveis virtuais (MVNOs). “Poucos projetos foram lançados e o mercado parou”, diz Alberto. Ele aponta, no entanto, que houve avanços em projetos de pagamento móvel, com acordos importantes celebrados entre bancos e operadoras.

A expansão das redes continua turbinando os resultados da Cisco no país.

As previsões otimistas, porém, não se estendem para 2013, devido à alta do dólar e à queda do PIB. “Os processos decisórios estão mais lentos e grandes projetos adiados”, diz o presidente Rodrigo Dienstmann. Na opinião do executivo, em 2012 as operadoras investiram muito em infraestrutura, em função da banda larga móvel e na maior penetração da banda larga fixa: “Também sentimos uma maior demanda do segmento governamental, tanto que no Brasil crescemos nesse setor acima da média mundial”. Em 2013, a previsão é de maiores investimentos em mobilidade. “A penetração do smartphone dobrou no último ano, saindo de 8% para 20% da base das operadoras exigindo mais da infraestrutura de redes. O Wi-Fi também terá um

importante papel para otimizar a cobertura de serviços e completar oferta da rede celular”, afirma Rodrigo.

O crescimento do mercado de datacenters também surpreendeu positivamente a Cisco. Na opinião dele, as empresas estão se movimentando para reforçar suas redes e dar conta dos múltiplos dispositivos móveis conectados: “Vemos mais investimentos no gerenciamento da infraestrutura, segurança de dados em redes físicas e sem fio e aplicação de políticas de segurança”. Outra aposta é no crescimento de servidores de vídeo para operadoras fornecerem conteúdo de TV a cabo e serviços de vídeo on demand (VOD), principalmente para os jogos da Copa do Mundo.

O aumento do consumo de dados e vídeo teve impacto positivo para a Ericsson. Segundo Lourenço Coelho, vice-presidente de estratégia e marketing para a América Latina, o mercado está aquecido devido à implantação da rede 4G, embora o ritmo ainda seja abaixo do esperado: “Neste ano esperamos mais investimentos na melhora da qualidade e cobertura do 3G e 4G”.

A Copa do Mundo deve adicionar investimentos de US\$ 500 milhões no próximo ano e terá reflexos nos negócios das empresas. A Nokia Siemens reduziu seu portfólio de produtos concentrando-se na oferta de sistemas para a banda larga móvel e iniciou produção local de equipamentos para

abastecer o PNBL. A fábrica da empresa, em Sorocaba (SP), está produzindo estações rádio-base para as redes 3G e 4G.

A definição da tecnologia LTE (Long Term Evolution) foi positivo para a indústria na opinião de Herberto Yamamura, presidente da NEC, pois mobilizou recursos das operadoras para a implantação de redes 4G nas 12 cidades-sede da Copa das Confederações. O cenário também foi positivo no segmento corporativo que manteve investimentos em redes IP e datacenters. Para 2013 e 2014 o executivo prevê crescer no segmento

de serviços gerenciados, datacenters e sistemas de tratamento de informação. As operadoras, segundo ele, estão buscando crescer em mercados verticais como educação e saúde e na conexão de máquinas (M2M).

Para Antonio Carlos Valente, presidente da Telefônica Vivo, nos próximos anos, as prestadoras de serviço de telecomunicações farão um esforço ainda maior de ampliação da capacidade das redes. Novos serviços, como vídeos pela Internet

e dispositivos, como tablets e celulares inteligentes, demandarão cada vez mais capacidade das redes residenciais, corporativas e da conexão móvel. Sistemas avançados de saúde digital, educação à distância e pagamentos por meio de redes móveis também exigirão altíssimas capacidades e muita confiabilidade das redes. “Atender a essa demanda é um desafio que está ao nosso alcance e pode ser simplificado por meio de regulamentação que estimule o investimento e que busque a expansão sustentável dos serviços”, diz Valente.

maiores e destaques



produtos

MAIORES	SEGMENTOS	DESTAQUES
Intel	Componentes, Partes e Peças	Brasilsat Harald
Cisco	Equipamentos para Redes	Alcatel-Lucent
Furukawa	Fios e Cabos	Furukawa
Brasilsat Harald	Infraestrutura	Seccional
Cisco	Redes Corporativas	Leucotron
Ericsson	Software	CPqD
Ericsson	Telefonia Móvel	Alcatel-Lucent
Samsung	Terminais	Intelbras



serviços

MAIORES	SEGMENTOS	DESTAQUES
Allied	Canais de Comercialização	Allied
Accenture	Consultoria e Projeto	ViaW
Accenture	Desenvolvimento de Aplicativos	Teclan
Nokia Siemens Network	Gerenciamento de Redes	Radiante Engenharia
Star One	Infraestrutura de Redes	Level 3
Telefônica Vivo	Internet/Acesso	Telefônica Vivo
CTBC Data Net	Internet/Serviços	UOL Diveo
Oi	Operadoras de Serviços Móveis	Telefônica Vivo
Oi	Operadoras de Telefonia Fixa	Telefônica Vivo
Embratel	Serviços Corporativos	CEMIGTelecom
Alcatel-Lucent	Serviços de Integração	Grupo Binário
Net	TV por Assinatura	NET
Contax	Valor Agregado	Guiatel



O MOVIMENTO NOS INSPIRA,
PORQUE QUANDO HÁ MOVIMENTO, HÁ NEGÓCIOS SENDO GERADOS



A GENTE SE MOVIMENTA
MUITO PARA QUE O SEU
EVENTO TENHA O
MELHOR RESULTADO

CHECKLISTEVENTOS.COM.BR
11 3895-6821



As 10 empresas mais rentáveis

As margens de lucro das operadoras de telecomunicações ficaram apertadas em 2012, mas não barraram investimentos na expansão das redes e novos serviços. As empresas focaram na ampliação da capacidade da infraestrutura para suportar novas ofertas para clientes residenciais e corporativos. Entre as dez mais rentáveis do Anuário Telecom 2013 estão as operadoras Telefônica, Vivo e a Algar Telecom (CTBC).

No ano passado, a Telefônica teve uma receita de US\$ 6,5 bilhões e registrou uma rentabilidade de 34,5% sobre as vendas. A banda larga fixa alavancou a oferta de telefonia fixa, o que explica o crescimento de 5% nos acessos, com uma evolução anual de 3,2% no balanço divulgado em junho de 2013. O plano de investimentos da Telefônica Vivo para o período 2011-2014 é da ordem de R\$ 24,3 bilhões, destinados à expansão e modernização da infraestrutura de redes e sistemas. Apenas em 2012, os investimentos da empresa totalizaram R\$ 6,1 bilhões.

Uma das apostas da companhia é a conexão por fibra óptica até a casa do cliente, que alcançou 150 mil acessos em junho, ante 125 mil contabilizados

no primeiro trimestre, ou seja, um aumento de 16% na base. O serviço cobre atualmente 1,4 milhão de domicílios. A empresa está ampliando a infraestrutura de fibra, principalmente para oferecer rede FTTH (fiber to the home) em outros mercados além de São Paulo. "Queremos expandir nossa banda ultralarga para outras regiões lucrativas; onde não pudemos ter fibra, teremos ADSL com o 3G Plus (HSPA+) e o Long Term Evolution (LTE)", afirma o presidente do grupo Telefônica, Antonio Carlos Valente. Ele destaca também que pretende deixar a infraestrutura mais flexível e dinâmica para lidar com o esperado aumento do tráfego de dados, adequando o backbone à demanda. A estratégia é focar em ofertas combo convergentes para promover a fidelidade com os consumidores fixos. Outro foco é o mercado de comunicações máquina a máquina (M2M), com o lançamento de uma plataforma de gerenciamento para mercados verticais como educação e saúde.

Em telefonia móvel, a Vivo vem consolidando sua liderança, com market share de 28,7% e crescimento consistente nos segmentos de maior receita. De acordo com o balanço de 30 de

junho, houve elevação de clientes pós-pagos da ordem de 20,4% no trimestre em relação ao mesmo período de 2012. A receita líquida móvel registrou evolução de 8% na comparação anual, impulsionada pelo aumento dos ingressos de dados e maior venda de smartphones. Como o volume de celulares já supera com folga o número de habitantes do país, não é possível medir o desempenho de uma empresa apenas pelo número de clientes: é necessário verificar a curva da receita com dados – a de maior crescimento do setor – tanto no mercado individual quanto corporativo. Por isso a empresa comemora o crescimento do market share no pós-pago, que passou para 37,8% no segundo trimestre, contra 37,1% no primeiro trimestre deste ano e 36,1% ao final do segundo trimestre de 2012.

Até junho de 2013, a Vivo contabilizou 55,5 milhões de clientes pré-pagos e 20,6 milhões de pós-pagos. O total de acessos móveis ficou em 76,2 milhões, 0,6% mais que os 75,7 milhões registrados no mesmo período do ano passado. Já a receita líquida móvel teve crescimento de 9,2% em junho deste ano em relação ao mesmo

período de 2012, passando de R\$ 10,2 bilhões para R\$ 11,1 bilhões. Com oferta de serviços de rede 3G, a empresa está presente em 3.131 municípios, mais que a soma das cidades atendidas pelas demais operadoras. O crescimento dos smartphones na base da Vivo se refletiu na receita com Internet móvel, que alcançou R\$ 915,1 milhões no segundo trimestre representando um crescimento anual de 35,7% e trimestral de 12,6%.

Os serviços de valor agregado foram fundamentais para o resultado da Vivo. Até junho deste ano, a receita com dados e serviços de valor agregado (SVA) em geral cresceu 24,7% em comparação com o mesmo período do ano passado, alcançando R\$ 1,69 bilhão. Nesse número estão incluídos Internet móvel, SMS P2P e serviços de conteúdo móvel, como o de e-learning (educação) e e-health (saúde). A receita média mensal por usuário (ARPU) da Vivo com dados e SVAs no segundo trimestre foi de R\$ 7,40, quase um terço do ARPU total no período (R\$ 22,80). A receita com "outros serviços de dados e SVAs", na qual está incluída a venda de conteúdos móveis, foi de R\$ 281,6 milhões no segundo trimestre, registrando um

crescimento trimestral de 16,3% e anual de 33,4%. No segmento corporativo, a Vivo dobrou sua base de acessos máquina a máquina (M2M) em um ano, alcançando 22% de market share. As adições líquidas de dispositivos móveis no segmento corporativo também dobraram em doze meses.

A explosão do tráfego de dados

A CTBC Data Net e a CTBC Telecom, marcas da operadora mineira Algar Telecom, comemoram rentabilidade sobre as vendas, respectivamente, de 19,94% e 18,27% em 2012, graças ao crescimento do tráfego de dados, à banda larga e à oferta de serviços corporativos, centrada na expansão da conexão entre negócios (B2B), afirma o diretor-presidente Divino Sebastião de Souza. O grande investimento do grupo Algar Telecom no ano passado e neste ano foi direcionado à modernização da rede para aumentar a velocidade oferecida aos clientes. Para dar conta da demanda da base de 2,2 milhões de clientes, a empresa atualizou sua infraestrutura de rede. Em julho deste ano, concluiu



A BENNER É UMA DAS MAIORES PROVEDORAS DE SISTEMAS DE GESTÃO EMPRESARIAL DO PAÍS, LÍDER EM DIVERSOS SEGMENTOS DE MERCADO E ESTÁ ENTRE AS EMPRESAS COM MAIORES TAXAS DE CRESCIMENTO DO SETOR.

DESCUBRA COMO AS TECNOLOGIAS DA BENNER PODEM AJUDAR A GESTÃO DA SUA EMPRESA!



**Ofertas nos modelos EaaS e SaaS*

Benner is better
muito + que software

www.benner.com.br | 11 2109-8500

Benner, o logo Benner muito + que software e logo Benner is Better são marcas registradas e de titularidade da Benner Sistemas em todas as regiões onde atua.

a primeira etapa, iniciada em 2012, e planeja ampliações para 2013. A companhia já possuía 700 switches em sua rede e agora deverá colocar mais 90 unidades, com previsão de crescimento de 20% no próximo ano. A empresa adicionou uma terceira camada da rede metropolitana, com capacidade de 10 Gbps nos anéis, e buscou revisar o nível de provisionamento junto aos clientes, procurando unir qualidade de serviço com a agilidade na entrega, sem tanta intervenção humana.

Segundo Divino, a modernização da rede é fundamental para atender à demanda de clientes empresariais. A companhia tem crescido de 30% a 35% ao ano no mercado de conexão entre negócios (B2B). Do lado do usuário residencial, há também o maior consumo de vídeo. Para entregar mais banda a preços mais baixos, esperando menor retorno de receita, a resposta, diz ele, é otimizar os processos: "Crescemos em torno de 80% ao ano em banda larga e vamos multiplicar a capacidade de rede com equipamentos que nos permitem ampliar a capacidade". A previsão é que a Algar Telecom migre toda sua estrutura para o padrão de tráfego em 10 Gbps.

Em telefonia celular, a Algar Telecom cresceu 20% no primeiro trimestre e alcançou 800 mil clientes e 130 mil de TV a cabo. A operadora atua em 88 municípios de Minas Gerais, São Paulo, Mato Grosso do Sul e Goiás. A área é composta por 2,9 milhões de habitantes e apresenta renda per capita 35% superior

à média nacional. Divino também vê oportunidades de crescimento na prestação de serviços de tecnologia e redes e para isso conta com quatro datacenters. Além das grandes empresas, passou a atender pequenos negócios, com oferta de infraestrutura de redes e outros serviços.

Apesar da retração no segmento de torres e postes para telecomunicações e energia, a Seccional apresentou no ano passado uma rentabilidade sobre as vendas de 31%. A empresa manteve planos de expansão e vai inaugurar em setembro deste ano uma nova fábrica para triplicar a produção que hoje é de 800 toneladas por mês. O diretor superintendente, Paulo Emmanuel de Abreu Junior, afirma que a Seccional compensou a queda das encomendas de torres com a diversificação de serviços e a exportação de produtos para países da África e América Central. O compartilhamento da infraestrutura entre as operadoras para redes de terceira e quarta gerações, que inclui torres de telefonia, fez o mercado encolher um pouco, mas Paulo acredita em uma retomada em 2013, com os grandes eventos como a Copa das Confederações e a Copa do Mundo. Como as operadoras devem completar a cobertura de telefonia celular no entorno dos estádios para as redes 4G e reforçar a 3G, a Seccional preparou-se para a demanda extra: tem matéria-prima suficiente para suprir a nova linha de produção que começa neste ano.

Enquanto as operadoras multiplicam a oferta de serviços, os clientes corporativos buscam redução de custos em telecomunicações. Foi essa modalidade de prestação de serviços que colocou a ViaW entre as dez mais rentáveis e também entre as dez empresas que mais cresceram em 2012, de acordo com o Anuário Telecom. A companhia alcançou uma rentabilidade sobre as vendas de 71,3% com a oferta de serviços de gerenciamento de custos das telecomunicações, com boa aceitação no mercado corporativo. Com a popularização da computação em nuvem e da conectividade dos executivos com suas empresas, estas passaram a valorizar mais a qualidade das redes e conseqüentemente os gastos com esse serviço. "Os custos de telecomunicações das empresas aumentaram bastante com o incremento da conexão de smartphones e tablets na rede corporativa",

afirma Nelson Patrício Reis, sócio-administrador da ViaW. Segundo o executivo, a computação em nuvem trouxe mais complexidade ao ambiente de TI das empresas, que acabam pagando por serviços que não precisam ou que deixaram de utilizar: "O aumento do uso de aplicações móveis traz mais desafios aos gestores, aumentando a preocupação com a segurança dos dados corporativos. Gerir tais interações entre aplicações móveis, sistemas corporativos e a nuvem exige capacidade adicional de gerenciamento que alavanca serviços de auditoria e monitoramento de redes".

A oferta de infraestrutura de redes e conectividade permitiu uma rentabilidade de 22,4% sobre as vendas da Level3 no país. Com uma rede global de 161 mil quilômetros de fibras ópticas e presença em 55 mercados, a empresa registra um faturamento mundial

de US\$ 6,37 bilhões no ano passado e um crescimento de 1% comparado a 2011. A região da América Latina surpreendeu com um crescimento de 5%, alcançando receita de US\$ 701 milhões. A empresa beneficiou-se da demanda por processamento e conectividade entre as médias e grandes companhias, governo, provedores de Internet, operadoras, datacenters e voz.

O vice-presidente sênior de vendas da Level 3, Marcos Malfatti, destaca que os segmentos mais aquecidos foram o varejo, indústria e serviços, e-commerce, transporte de dados de alta capacidade para bancos e corretoras de valores, educação, hotéis e entretenimento: "Houve crescimento da demanda por nossas ofertas tradicionais de transmissão de dados baseadas em uma extensa rede de fibras ópticas submarinas e terrestres".

As campeãs da rentabilidade

CLASSIFICAÇÃO NO RANKING	AS 10 EMPRESAS MAIS RENTÁVEIS	RENTABILIDADE S/ VENDAS (%)	RECEITA LÍQUIDA (US\$ MIL)
98	ViaW	71,36	5.840
42	BrT Multimídia	49,25	120.281
44	Telemar Internet	46,15	111.639
30	Star One	38,77	235.010
4	Telefônica Vivo	34,57	6.560.516
83	Seccional	31,11	14.569
33	Level 3	22,46	269.441
37	CTBC Data Net	19,94	143.170
2	Vivo	18,35	11.585.212
22	CTBC Telecom	18,27	379.853



PRÊMIO PROFISSIONAL DE TI 2013

Você conseguiu!

Sabemos que liderar a área de tecnologia de uma grande empresa exige muita dedicação e por isso, mais do que nunca, estamos ao seu lado para levar inovação aos seus projetos.

Parabéns, a cada profissional, por mais essa conquista.



MARKETING SPREAD



Ao longo desses 30 anos, a Spread Tecnologia especializou-se em fornecer e integrar soluções inteligentes em **Redes & Telecom, Sistemas e Serviços Gerenciados** para diversos segmentos e hoje é referência no setor.

Sabemos a importância de contar com a dedicação de excelentes profissionais neste mercado e queremos parabenizar à todos os **CIOs** ganhadores do **Prêmio Profissional de TI 2013**.



Acompanhe a Spread nas redes sociais.

www.spread.com.br

Ouse o futuro. Agora.